



SAKSPAPIR

Saksnr	Utval	Type	Dato
89/2020	Formannskap/plan- og økonomiutvalet	PS	01.12.2020
	Kommunestyret	PS	

Sakshandsamar	Arkiv	ArkivsakID
Åse Elin Myking	FE-026	18/677

DELTAKING I FAGLEG SAMARBEID OM KONTAKTSENTER

Rådmannen sitt framlegg til vedtak:

Vaksdal kommune deltar i fagleg samarbeid om kontaktsenter

FS - 89/2020 - Forslag frå SV, lagt inn i møteportalen av Kjartan Haugsnes, SV

Saka vert utsett til formannskapet sitt møte februar 2021.

Til dette møtet ber formannskapet om følgjande utgreiing og dokumentasjon.

- Planar for Vaksdal kommune sitt eige kontaktsenter og innbyggjarservice.
- Tilsette sin medverknad og kven som er tenkt skal arbeide i innbyggjarservice og eventuell ny rekruttering.
- Vurderingar om endringar i organisasjon i høve rapport Agenda Kaupang
- Kostnader for Vaksdal kommune og dokumenter frå forprosjektet jfr. Vedtak 12/19

Formannskap/plan- og økonomiutvalet - Sak 89/2020

FPØ - Behandling:

Formannskapet drøfta saka.

Kjartan Haugsnes, SV la fram eit utsetjingsframlegg:

Saka vert utsett til formannskapet sitt møte februar 2021.

Til dette møtet ber formannskapet om følgjande utgreiing og dokumentasjon.

- Planar for Vaksdal kommune sitt eige kontaktsenter og innbyggjarservice.
- Tilsette sin medverknad og kven som er tenkt skal arbeide i innbyggjarservice og eventuell ny rekruttering.
- Vurderingar om endringar i organisasjon i høve rapport Agenda Kaupang
- Kostnader for Vaksdal kommune og dokumenter frå forprosjektet jfr. Vedtak 12/19

Utsetjingsforslaget vart samrøystes vedteke

FPØ - Tilråding/Vedtak:

Saka vert utsett til formannskapet sitt møte februar 2021.

Til dette møtet ber formannskapet om følgjande utgreiing og dokumentasjon.

- Planar for Vaksdal kommune sitt eige kontaktsenter og innbyggjarservice.
- Tilsette sin medverknad og kven som er tenkt skal arbeide i innbyggjarservice og eventuell ny rekruttering.
- Vurderingar om endringar i organisasjon i høve rapport Agenda Kaupang
- Kostnader for Vaksdal kommune og dokumenter frå forprosjektet jfr. Vedtak 12/19

Saksopplysningar:

Samandrag/konklusjon (kort om saka)

Saka gjeld deltaking i fagleg samarbeid om kontaktsenter med kommunar i Nordhordland.

Bakgrunn for saka

Kommunar som ikkje skal slå seg saman med andre kommunar såg behovet for meir interkommunalt samarbeid om oppgåver. Kommunane i Nordhordland, som ikkje skulle slå seg saman, inviterte Vaksdal med ifelles utgreiing om samarbeid om oppgåver (randkommunesamarbeidet). Kommunestyret gjorde slikt vedtak i juni 2018 «*Vaksdal kommune ser behovet for meir interkommunalt samarbeid og vil delta i felles utgreiing om samarbeid med kommunar i Nordhordland. Kommunestyret ber om å bli orientert om framdrifta i arbeidet. Ein føreset at saka vert drøfta med arbeidstakarorganisasjonane, og at informasjon og medbestemmelse vert ivareteke*».

Tre administrative fagområde der kommunane er sårbare og har små fagmiljø vart greia ut av interne arbeidsgrupper innan fagområdet. Vaksdal var representert i kvar gruppe. Status i arbeidet er meldt jamleg, sjå formelt grunnlag. Ugreiingane syner potensiale for fleire gevinstar med samarbeid både med omsyn til kompetanse, fagutvikling, kapasitet og økonomi. Fagleiarane innan økonomi, arkiv og servicefunksjonar har tilrådd tettare samarbeid.

Ulike samarbeidsformar vart vurdert. Ingen av kommunane ynskjer flytting av arbeidsplassar. Interkommunalt samarbeid etter kommunelova vart lagt vekk. Dette er i samsvar med kommunestyret i Vaksdal sitt syn, jf. vedtak 12/2019.

Felles IKT plattform og system gir eit godt grunnlag for samarbeid utan å flytte arbeidsplassar.

Rådmannsgruppa har derfor valt å utvikle vidare eit fagleg samarbeid innafor dei administrative tenestene. Slik fagleg samarbeid har me hatt i fleire år innafor alle tenestemråda våre.

Kvar kommune har ulike former for servicesenter eller innbyggartenester i dag. Saman ynskjer kommunane å utvikle eit «kontaktsenter» for slike tenester. Dette skal vera eit «virtuelt samarbeid», tilsette som bemannar innbyggartenester/sentralbord i dag skal gjere dette vidare. Ingen skal byte arbeidsgjevar eller arbeidsplass. Dette er knappe ressursar i alle kommunane, vi prøver med dette å få til eit fagleg fellesskap og utvikling for dei som har desse oppgåvene.

Samarbeidet medfører inga endring i arbeidstilhøve. Dei fleste tilsette har fleire oppgåver, der bemanning av innbyggartenester er ein del av jobben. Vaktbelastninga på den enkelte vert mindre enn i dag sidan dette vert fordelt på fleire. Ved sjukdom vil vi lettere kunne bemanne teneste slik at vi kan levere gode tenester til innbyggjarane. Telefonisystemet gir god oversikt over trafikk slik at bemanninga kan planleggast. Tilsette vil ha same personalleiar som i dag, for våre tilsette er det HR leiar. For kontaktsenteret er det planlagt at ein tilsett vil ha det faglege ansvaret (fagleiar), dette er i samsvar med slik kommunen er organisert elles. I stab og støttetenester er det fleire fagområde samla, det er derfor nødvendig å ha fagansvarlege for enkelte område som t.d økonomi. Slik er det også innanfor mindre fagområde i tenestemråda våre.

God service og utvikling av tenestene til innbyggjarane er målet. Jamleg kompetanseheving og gode teknologiske verktøy skal bidra til at innbyggjarane oftare får svar i førstelinja. Dette gjer saksbehandlinga meir effektiv. Kontaktsenteret vil utvikle kompetanse for digital innbyggjarhjelp som byggjer oppunder myndigheitene sine krav til digitalt fyrsteval. Arbeid med våre digitale plattformer vil vera del av oppgåvene. Tilsette i kontaktsenteret vil få eit fagleg fellesskap, og auka kunnskap og kompetanse.

I første omgang gjeld dette kommunane Austrheim, Gulen, Masfjorden, Osterøy, Samnanger og Vaksdal. Være tilsette har vore med i utgreiinga og undervegs i forprosjektet. I hovudprosjektet no i haust er alle som arbeider med innbyggjarsteneste med i arbeidet med utforminga i vår kommune. Det har vore drøftingsmøte og tillitsvald er invitert med i møter både i forprosjekt og no i hovudprosjektet.

Proessen har gått over tid, det har vore både ei første utgreiing og eit forprosjekt. Hovudprosjektet var tenkt noko tidlegare, men vart utsatt til hausten på grunn av pandemien. Viser elles til saker og løypemeldingar til kommunestyre som vist under, ca 2 ganger pr år i tillegg til ordinær rapportering i tertialer og årsmelding.

Prosjektet er tatt inn i portefølgja til IKTNH og digitaliseringsarbeidet. Kostnader til prosjektarbeidet og verktøy er dekkja inn der. Fylkesmannen finn prosjektet interessant og har løyvd kr 100.000 og det er søkt om statlege midlar. Konseptet er spanande som samarbeidsform mellom mindre kommunar ved hjelp av digitale løysingar.

Formelt grunnlag

K40/2018

F65/2018 MS

K12/2019

K8/2019 MS

K3/2020 MS

Ksep.2020 Skriftleg orientering og svar på spørsmål

Vurdering og konsekvensar

Det er i seinare tid utgreia samarbeid innafor administrative funksjonar der kommunane kvar for seg er svært sårbare og behovet for forsterka fagkompetanse er aukande. Presset på desse ressursane er stort i alle kommunar og utgreiingane syner potensiale for gevinstar for kvalitet og kapasitet med auka samarbeid.

Dette er faglege samarbeid, arbeidstilhøva for dei tilsette vert ikkje endra. Gjennom samarbeid kan vi sikre eit attraktivt fagmiljø på små fagområde, IKT satsinga vi har saman gjev oss eit godt grunnlag for det. Me ønskjer å sikre kompetanseutvikling og effektiv oppgåveløysing i desse sentrale funksjonane framover.

Utan samarbeid er rammene for vidare utvikling meir begrensa og det kan og vera aktuelt å redusere opningstid på telefon, noko som vil gi mange innbyggjarar eit redusert servicetilbod.

Det er i dag ikkje aktuelt med eit interkommunalt samarbeid etter kommunelova for desse områda. Om det skulle verte aktuelt seinare vil rådmann legge fram sak til politisk avgjerd. Det er kommunestyre sjølv som kan vedta slikt samarbeid.

Rådmann rår til at kommunen deltar i det faglege samarbeidet om kontaktsenter.