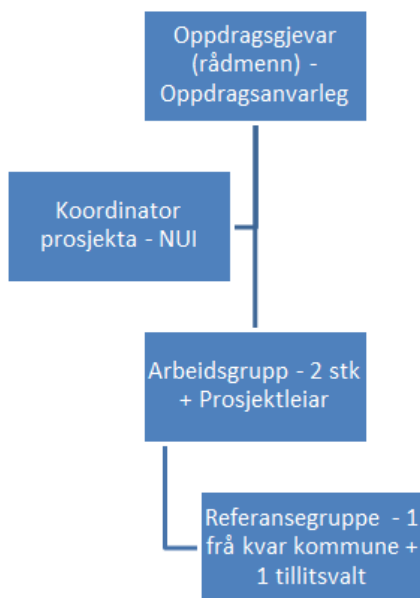


Prosjektplan – felles kontaktsenter - innbyggarservice

Prosjektnr	Namn	Saknr																
	Felles kontaktsenter og ev innbyggarservice																	
Prosjektfase	Forprosjekt																	
Organisering																		
Dette er eit delprosjekt i Randkommunesamarbeidet – følg organiseringa som er vedteke i «Overordna mal for prosjektstyringa – Randkommunesamarbeid – vedteke av rådmennene 15.06.2018» Styringsgruppe/oppdragsjevar: Rådmenn i <i>Austrheim, Fedje, Gulen, Masfjorden, Modalen, Osterøy og Vaksdal</i>. Oppdragsansvarleg (OA): Åse Elin Myking Prosjektkoordinator: NUI ved Bent Gunnar Næss Selskapet <u>Spitze & Co</u>, som har bistått mange danske kommunar med etablering av kunnskapsbaser og kontaktsenter, er henta inn som rådgjevarar i forprosjektet. Prosjektgruppe/arbeidsgruppe: (2 stk + PL) Spitze & Co, Kar F. Aakre og Mona Mekki (PL) Referansegruppe: 1 repr. pr. kommune og ein felles repr. for tillitvalde for alle kommunane. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kommune/firma</th> <th>Namn</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Spitze & Co</td> <td>Thomas Vinther</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Osterøy</td> <td>Kari F Aakre</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Vaksdal</td> <td>Mona Mekki</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> Rådgiver IT løysningene: Arthur Berg Reinertsen			Kommune/firma	Namn			Spitze & Co	Thomas Vinther			Osterøy	Kari F Aakre			Vaksdal	Mona Mekki		
Kommune/firma	Namn																	
Spitze & Co	Thomas Vinther																	
Osterøy	Kari F Aakre																	
Vaksdal	Mona Mekki																	



Bakgrunn og forankring

Bakgrunn: Digitalt førsteval og sjølvbetening på nett gjer at innbyggjarane i større grad kan finne informasjon og løyse oppgåver sjølv på nett. Sjølv med gode nettløysingara vil enkelte innbyggere kontakte kommunen på telefon for å få informasjon og hjelp. At flest mogeleg får svar på sine spørsmål hjå den første som tar telefonen er ønskeleg. Der eit sentralbord oftast vidarekoplar telefonen til ein saksbehandlar skal eit kontaktsenter svare på spørsmåla direkte. Det vil vere god service og tidsbesparande for både innbyggjar og kommune. Saksbehandlere vil få meir arbeidsro og innbyggjarane slepp ein lang runde med vidarekoplingar og ev utsetting til neste dag eller liknande. Ein felles kunnskapsbase danner grunnlaget for eit kontaktsenter. Vaksdal og Osterøy har slike kunnskapsbasar i dag. I tillegg til å betene telefonar kan kontaktsenteret bruke chat, sosiale medier og med den nye portalen kan ein automatisere ein del svar.

Med ny telefoniløysing ligg det godt til rette for å etablere eit felles kontaktsenter. Å utvikle ein kunnskapsbase med fellesinformasjon og noko særinformasjon for kvar kommune er relativt enkelt. Det vil vera mogeleg å ta ut gevinstar både økonomisk, kvalitets- og bemanningsmessig samtidig som ein reduserer sårbarheit. Ny, felles portal kan gje spennande gevinstar på sikt.

Hovudmål med prosjektet:

Forslag til organisering av eit felles kontaktsenter, ev også innbyggjarservice, med felles kunnskapsbase.

Mandat for forprosjekt

Det overordna mandatet for «Randkommune» prosjektet som oppdragsgjevar vedtok 15.06.18 ligg til grunn for dette prosjektet. Dei viktigaste føresetnadane for prosjektet er:

- Ikkje flytting av arbeidsplassar – geografisk
- Felles leiging – vurder vertskommune
- Kvaliteten på tenestene må oppretthaldast og på sikt bli betre - konkretiser
- Kostnadane med tenestene må på sikt bli lågare - konkretiser
- Tenestene må standardiserast – avgjerder, arbeidsprosessar, avtalar, normer reglar osv (full harmonisering)
- Digitalisering – alt må digitaliserast (kan ikkje ha papirløysingar når ein skal kunne jobbe uavhengig av fysisk plassering)
- Dei teknologiske løysingane som gir betre kvalitet og lågare kostnader skal nyttast ut (digitalisering)

Spitze AS, som har bistått mange danske kommunar med oppbygging av kunnskapsbaser og etablering av kontaktsenter, skal bistå i forprosjektet.

Delmål 1 – kartlegging og status for sentralbord og innbyggarservice i kommunane

- Ressursbruk – årsverk
- Organisering
- Oppgåveløysing – korleis vert oppgåvene løyst – arbeidsflyt. Få også fram dei kombinasjonane som ofte er i slike stillingar – kva andre oppgåver er dei også tillagt.

Delmål 2 – forslag til organisering av eit felles kontaktsenter og ev innbyggarservice

- Organisering
- Ressursbruk
- Oppgåveløysing

Litt meir om kva som skal utgreiast under delmål 2:

- Vurdere korleis kvar av kommunane kan ivareta sitt behov innafor ein slik modell
- Vurdere tryggleik i løysinga som ivaretar personvernet på ein trygg måte
- Vurdere dimensjonering, ressursbehov og kostnader i drift
- Vurdere kva kompetanse som er nødvendig
- Vurder kva teknologiske løysingar/digitalisering som er naudsynt
- Vurdere når det eventuelt er formålstenleg og effektivt å inkludere fleire kommunar
- Berekne eventuelle investeringskostnader og oppstartskostnader
- Kartlegge risiko ved en slik løysing

Det skal leggjast fram eit beslutningsgrunnlag som gjer kommunane i stand til å ta

standpunkt til om dei vil vere med i prosjektet vidare. (sjå framdriftsplanen)

Når det er avklart kven kommunar som vert med skal det:

- Utarbeidast eit beslutningsgrunnlag inkludert prosjektplan med framdriftsplan, aktiviteter og milepæler mv.

Informasjon i kommunane

Det er rådmann i den einskilde kommune som har ansvaret for å informere om prosjektet i eigen kommune. Det gjeld mellom anna til tilsette, tillitsvalde, politikarar osv, sjå Det overordna mandatet for «Randkommune» prosjektet som oppdragsgjevar vedtok 15.06.18.

Rammer

<i>Økonomi/finansiering</i>	<i>Beløp i kr</i>
Finansieringa skjer i hovudprosjektet – kommunane bidrar med eigeninnsats	

Risikofaktorar

Den største risikoen er at kommunane som er med ikkje har nok eigarskap til prosjektet. Det må prioriterast med deltaking og det må kunne gis svar innanfor knappe tidsfristar. Dei tekniske løysingane ikkje vert gjennomført. Naudsynt standardisering kjem ikkje på plass.

Beslutningsvegring – kan gjere at ein ikkje kjem i mål med prosjektet.

