



SAKSPAPIR

Saksnr	Utval	Type	Dato
76/2020	Formannskap/plan- og økonomiutvalet	PS	25.11.2020

Sakshandsamar	Arkiv	ArkivsakID
Atle Fasteland	FE-612, FE-000	20/318

TILGANG HERADSHUSET

Vedlegg:

Resultat frå arbeidsgruppe Innbyggjarservice
Samla referat swot-analyse arbeidsgruppa innbyggjarservice

Rådmannen sitt framlegg til vedtak:

Saka vert tatt til orientering

Formannskap/plan- og økonomiutvalet - Sak 76/2020

FPØ - Behandling:

Formannskapet drøfta saka.

Rådmannen sitt framlegg til vedtak vart samrøystes vedteke.

FPØ - Tilråding/Vedtak:

Saka vert tatt til orientering

Saksopplysningar:

Bakgrunn for saka

Vinteren 2020 sette rådmannen ned ei arbeidsgruppe for å kome med forslag til korleis ein skulle løyse utfordringane kring fysisk tilgang til Heradshuset på Dale. Det hadde kome fram kritikk frå innbyggjarar om den organiseringa som har vore dei siste åra. Vidare opplevde tilsette frustrasjonar. Dei opplevde seg som det engelskmenn kallar «the doorman». Dei måtte trykke på ein knapp for å

opna døra til alle som kom. Dei besøkande som hadde avtale, til dømes på legekontoret, opplevde ordninga som lite heldig ut frå mellom anna personvernsyn.

Det saka omhandlar kunne truleg vore, ut frå Kommunelova og delegasjonsreglement, ei rein administrativ sak. Rådmannen vel likevel å leggja saka fram politisk av i alle fall to grunnar. Konklusjonane vil, over tid, krevje nokre budsjettmidlar. Vidare fordi saka har fått mykje merksemd og i politiske organ.

Rådmannen vil takke arbeidsgruppa, leia av Jill Bru Johansen, for eit godt arbeid. Rådmannen ber og om orsaking for at saka først kjem til politisk slutthandsaming no i desember. Arbeidsgruppa var ferdig med sitt arbeid omtrent då landet vart råka av Korona pandemien. Diverre har saka vorte ei av dei områda ein har utsett i den situasjonen vi har vore i. Ber spesielt til arbeidsgruppa om forståing for det.

Grunna smitteverntiltak er no døra i første etasje opna. Rådmannen måtte ta den avgjerda då vi måtte ha eit oversyn på kven som er på Heradshuset. Dette i samband med eventuell smittesporing. Ordninga, som har vore praktisert dei siste par vekene, har fungert godt og det har kome positive attendemeldingar både frå innbyggjarar og tilsette.

Rådmannen er oppteken av at alle som vender seg til Heradshuset skal oppleve kontakten positiv. Det er vesentleg at dei som henvender seg fysisk, skriftleg, på mail osb. får kjappe og konkrete svar. Alle kan diverre ikkje få det svaret dei ynsker, men svar skal dei ha. Det er godt mogleg å svare nei på ein hyggeleg måte. Positiv kommunikasjon og godt informasjonsarbeid, på alle nivå i kommunen, vil i vår medieverda bli viktigare og viktigare. Rådmannen er difor oppteken av at arbeidsforholda til dei som jobbar tett mot publikum, i denne saka Innbyggjarservice, må opplevast meningsfullt og positivt.

Avgrensingar i saka

Denne saka skal omtale fysisk innbyggjarmottak på Heradshuset.

Saka skal ikkje omtale prosjekt om eventuelt felles kundesenter jf. orienteringa frå Mona Mekki i kommunestyret 27.10. Det kjem eiga sak om felles kundesenter.

Denne saka omtalar heller ikkje oppgåver knytt til innbyggjarservice. Saka skal ta opp moglege løysingar knytt til fysisk mottak. Heilt konkret fysisk mottak når ein kjem inn i første etasje på Heradshuset.

Rådmannen ser det som vesentleg med konstruktiv dialog mellom alle partar når ein jobbar fram ein framtidsretta og tenleg organisering av innbyggjarservice eller eventuelt framtidig felles kundesenter.

Rådmannen har hatt dialog og møter med dei hovudtillitsvalde både om konklusjonar og prosess i denne saka.

Saksutgreiing

Det fylgjer 2 vedlegg til denne saka. Desse er godt forankra i arbeidsgruppa og er tydelege både på bestilling, prosess og konklusjonar. SWOT-analyse er ei arbeidsform som er mykje nytta når ein skal kartlegge ein organisasjon sine «sterke og svake» sider samstundes som ein skal sjå på moglege

vegar vidare. Reint konkret er SWOT, sitert frå Wikipedia ei forkorting av dei engelske orda «strengths (styrker), weakness (svakheter), opportunities (muligheter) og threats (trusler)».

Vedlegga omtalar det meste rundt denne saka. Likevel vi rådmannen påpeike nokre tilhøve. Mange større kommunar har fysisk steng inngangsparti. Desse har og ofte profesjonelle vaktar. For ein liten kommune som Vaksdal vil det både økonomisk og praktisk vere vanskeleg å få til. Vidare trur ikkje rådmannen at vi i vår kommune ville fått mykje forståing for ei slik ordning. Samstundes ser rådmannen at tryggleik for dei tilsette er viktig. For alle tilsette. Rådmannen tillèt seg likevel å tru at den ordninga vi har hatt ikkje har hatt den store tryggleiksfaktoren. Likevel må vi i prosessar frametter sjå på tryggleiken ikkje berre for dei som jobbar oppover i etasjane, men og for dei som sit fysisk i Innbyggjarservice. I denne samanheng har rådmannen dialog med mellom anna politiet på Voss. Det er og vesentleg at verneomboda og tillitsvalde har fokus på tryggleiken for dei tilsette. Rådmannen er open for konkrete tiltak der ein ser det er trong for det.

Ein legg til rette for eit system, om ein ynskjer det, med låste dørar i etasjane. At besøkande utan timeavtale skal vende seg til Innbyggjarservice, bli registrerte og sendt vidare på huset. Så langt som mogleg må og besøkande hugse å registrere seg ut frå Heradshuset. Skulle det til dømes bli ein brannsituasjon treng vi oversyn, så langt råd er, på kven som er på huset. Dei tilsette skal bruke Office- kalender for å registrere eigen aktivitet.

Over tid tenkjer rådmannen at kommunen må vurdere investering i ei «registreringsmaskin». Slik ordning har mange større føretak og kommunar. Dette er relativt dyre maskiner og må vurderast kjøpt til Heradshuset.

Ei «registreringsmaskin» eller *«Visit Besøkssystem er en digital besøksløsning der besøkende selv registrerer seg inn via en digital selvregistreringsterminal. Etter innregistrering sendes det automatisk en SMS og/eller en mail til den som venter besøk om at gjesten har kommet»*. Med eit slikt system må ein og registrere seg ut. Det er mange slike modellar i marknaden. Om vi treng noko slikt i Vaksdal er ei sak for seg, men det er fleire tekniske løysingar å velje mellom. Desse er dyre og vil krevje ei større investering. Så lenge vi ikkje har prioritert innkjøp av slikt utstyr må vi ha ei «gamaldags» registrering. Jamfør den ordninga vi har hatt i samband med smittesporinga hausten 2020.

I løpet av 2022 må kommunen, etter rådmannen sitt syn, etablere låseinnretning i 2.-5.etasje, som kan opnast med adgangskort.

Både låseinnretning som kan opnast med adgangskort og «registreringsmaskin» er relativt kostbare investeringar. Det er ikkje ført straum fram til dørlåsa i etasjane og skal ein opna med adgangskort treng ein mellom anna straum. Straum, arbeid og tekniske løysingar er stipulert til mellom 300 000-500 000 kr for Heradshuset. Det er ikkje innhenta anbod, men omtrentlege prisar har rådmannen fått opplyst.

Rådmannen legg ikkje fram forslag om ei slik investering i denne saka, men ser for seg følgjande framdrift vidare:

Gjeldande punkt vert vidareført:

1. Innbyggjarmottak i 1. etg. saman med Innbyggjarservice.
2. Regulering av tilgangar i 2.-5.etg.
3. Avtalte møter med tilsette i 2.-5.etg føregår ved at ein henvender seg til innbyggjarservice,

som melder frå til den tilsette om at den møtedeltakar sin framkomst.

4. Andre møter med tilsette i 2.-5.etg føregår ved at ein henvender seg til innbyggjarservice, som sjekkar: 1. Kan ein hjelpe med informasjon 2. Om fagperson er ledig.

Nytt punkt:

5. Dør i 1. etg. skal vere open innanfor normalarbeidstida, slik at innbyggjarane fritt kan oppsøkje legekontor, rus- og psykiatritenesta, NAV og helsestasjon.

Besøkande som ikkje skal til legekontor, rus- og psykiatritenesta, NAV og helsestasjon, må registrere seg i innbyggjarservice.

Punkt til utgreiing og politisk handsaming i samband 1.tertilrapportering mai/juni 2021

6. Vi etablerer låseinnretning i 2.-5.etg, som kan opnast med adgangskort.
7. Tilsette i Vaksdal kommune som har naturleg tilhøyr på Heradshuset gjennom arbeidsveka får adgangskort.

Fram til eventuell låseinnretning med adgangskort er på plass må tilsette og leiarar i dei ulike etasjane vurdere om dør til trappeoppgang skal vere låst.