



27.november

Innbyggjarservice

Arbeidsgruppe

Jill Bru Johansen (leiar)

Kenneth Stokke

Kjersti Flåm Krogsrud

Marianne Hagen

Mona Mekki

Randi Pedersen

Tove Bruvik Erdal

Prosessmetode

SWOT-analyse vert nytta for å kartleggje og analysere styrker og svaketer i tiltak, prosessar eller prosjekt. SWOT-analyse kan hjelpe å identifisere dei viktigaste interne og eksterne faktorane som er avgjerande for å nå organisasjonen sine mål. IGP- metoden skal sikre alle medlemmane i arbeidsgruppa involvering, føre til breidde i kartlegginga og sikre kollektive analyseprosessar.

Mål

Framlegg til framtidige løysingar for korleis kommunen best mogleg kan organisere oppgåver knytt til innbyggjarservice. Rådmann peiker og på muligheter for å flytte innbyggjarservice.

Ein må innleiingsvis **konkretisere**:

-best mogleg – Her må ein ta omsyn både til tilsette på Heradshuset (evt.i andre bygg) og innbyggjarane.

Ein må og innleiingsvis **avgrense** :

-Oppgåver knytt til innbyggjarservice- Er målet knytt til fysiske mottak, eller skal ein sjå på eit større spekter av Innbyggjarservice sine oppgåver.

Slik eg har oppfatta rådmann er ei sentral oppgåve me skal finne best mogeleg løysingar på knytt til fysisk mottak.

Gjeldande rutine ved fysiske mottak



Fysisk mottak:

- Besøkende til legekontor, helsestasjon, tannlege og NAV viser vi videre på en hyggelig måte. (Husk å sjekke åpningstidene – de står på infotavlen)
- Andre besøkende vil vi ha kontakt med for å hjelpe dem med å løse det de er kommet hit for å få svar på.
- Uansett om de har avtale med en person eller ei, ringer vi til den de ønsker å treffe.
- Gjester hentes her nede eller vises vei videre.

Første møte (om lag 1.5)

1. Gruppereglar
2. Mandat, metode, mål
3. IGP-SWOT. Startar med det individuelle arbeidet og ser kor langt me kjem i IGP

Styrker (kva er positivt ved gjeldane rutine)		Muligheter (Kva positive konsekvensar kan ein oppnå ved å utnytte styrker)	
Frå innbyggjarperspektiv	Frå arbeidstakarperspektiv	Frå innbyggjarperspektiv	Frå arbeidstakarperspektiv
Svakeheter (Kva er mindre bra, negativt eller mangelfullt i høve gjeldane rutine)		Trusler (Kva negative konsekvenser kan kome om svakhetene vedvarar)	
Frå innbyggjarperspektiv	Frå arbeidstakarperspektiv	Frå innbyggjarperspektiv	Frå arbeidstakarperspektiv



Styrker (kva er positivt ved gjeldane rutine)

Frå innbyggjarperspektiv	Frå arbeidstakarperspektiv
-Innbyggjarane blir vist til rett saksbehandlar -Alltid ein person til stades når du kjem til kommunen -Ein blir tatt i mot på ein god måte ved å ha ein person der -Eit fint førstetreff-område for innbyggjarane -Sikrar profesjonalitet i møtet med innbyggjarane -Ein blir rettleia vidare til rett kontakt -Innbyggjarane møter profesjonalitet, service og avklaringer i førstelinje -Kommunen er tilgjengeleg for innbyggjarane -eit godt venteareal -profesjonalitet i møte med innbyggjarane -får hjelp ved ankomst -Har noen å henvende seg til -Blir vist til rett plass. -Andre utanom lege/NAV/Helsestasjon: Blir ikkje bomtur. Er velkommen når ein kjem. -Bedre hjelp i alle ledd -rask hjelp	-Dei tilsette får førebu seg til møte med innbyggjarane, noko som sikrar profesjonalitet -Dei tilsette får arbeidsro til å arbeide med sakshandsaming som kjem via epost, websak, telefon og liknande -Dei tilsette har oversikt -Rutinar for matpauser vert sikra for tilsett ved Innbyggjarservice -Ein får avlastning ved telefonkontakt -Sikkerhet for dei tilsette -Dei tilsette har kontroll over egen arbeidsdag (kan prioritere innbyggjarsaker og balansere mellom dei som henvender seg skriftleg/ved personleg oppmøte) -Dei tilsette kan ta i mot innbyggjarane førebudd. fysisk sperre (sikkerhet) -hjelp i første ledd (trenger ikke være innom flere) -Er førebudd ved besøk. -Får konsentrert seg meir/ meir arbeidsro. -Mindre trafikk/støy i gangane. -Uvedkomande kjem ikkje inn – hindrar ubehagelege situasjonar. -Tryggleik -Bedre førebudd -tryggere i gangene og på kontorene -mindre avbrytelser -datasikkerhet -kompetansebygging av innbyggjarservice



Svakeheter (Kva er mindre bra, negativt eller mangelfullt i høve gjeldane rutine

Frå innbyggjarperspektiv	Frå arbeidstakarperspektiv
-Lege/NAV/H.S: Unødvendig, kan bli ståande i kø berre for så å bli vist inn: Skal ikkje snakka med oss uansett. -Veldig lite og lytt lokale: ubehageleg å seia kvar ein skal når andre høyrer. -oppleves som lukket og kan ikke bare stikke innom ansatte -bruker lenger tid dersom man må vente på at rett person kommer ned for å hente -dør burde vært byttet til «bom» Trusler: -sure kunder, dårlig omdømme Irritert på systemet. Kan kome for seint til avtale. Nedsnakking av Heradshuset.	-Innb.service må bruke tid på «fjas» (snakke med dei som likevel ikkje skal snakke med oss). -Tilsette må hugse nøkkeltkort. -Ein del støy frå døra. -folk blir sluppet inn uten avtale -for lett å komme gjennom sperre uten at personen de skal besøke kommer ned -lite oppdatert system om hvem som jobber med hva?? Trusler : trusler og truende situasjoner uten at andre er tilstede (tomme ganger) Lite effektiv arb.plass i innb.service då mykje tid vert brukt på lege/NAV. Ubehageleg i innb.service dersom mange er misfornøgde.



Muligheter

- Låste dørar på avdeling i staden for på innbyggjareservice
- låste oppe og nede i kombinsjon med å flytte sperren
- Ta vekk den innerste døren og setje opp ein meir open bom i kombinasjon med digital vert.
- kartlegging behov grundig for å finne rett tiltak
- Utnytte området betre- gjere om og bruke heile området.
- Vurdere heilhet i innslusinga

(Faktaopplysning : dør nr. to grunna klima)
Ivareta GDPR ved rett innslusing.
Eigen inngang til lege
Innslusing utan fast vegg/ lettvegg
Kostnad 200 000 for å få kortløysing på avdelingane i etg.
Bom i 2. etage- kortløsing på hessystemet.

Prioriter

Kva må me behalde av dagens ordning?

- 1
- 2
- 3

Prioriter

Kva må me endre ved dagens ordning

- 1.
- 2.
- 3.



VAKSDAL KOMMUNE
BYNÆRT BYGDELIV