



SAKSPAPIR

Saksnr	Utval	Type	Dato
19/2021	Formannskap/plan- og økonomiutvalet	PS	09.03.2021
	Kommunestyret	PS	

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

FAGLEG SAMARBEID OM KONTAKTSENTER

Kommunedirektøren sitt framlegg til vedtak:

Vaksdal kommune deltar vidare i prosjektarbeidet. Når pilotering i Gulen og Samnanger er fullført vert det lagt fram ny sak til behandling om kommunen si deltaking i felles kontaktsenter.

Fellesforslag Sp,SV og Høgre lagt inn i møteportalen av Kjartan Haugsnes,SV:

1. Vaksdal kommune avsluttar prosjektarbeidet.
2. Kommunestyret ber om at det vert utarbeida sak om å gjere kommunen sitt eige innbyggjarservice best mogleg. Ei slik sak vil mellom anna ha slike føringar:

- Innbyggjarservice skal ha eigne dedikerte medarbeidarar i heile stillingar.
- Kommunikasjon på alle plattformer bør ligge til innbyggjarservice.
- Kommunestyret ber om at kommunedirektøren vurderer andre arbeidsoppgåver til innbyggjarservice før saka kjem til endeleg handsaming.

Forslag til vedtak frå Ap, lagt inn i møteportalen av Thor Andersen, Ap:

Det er et mål å gi innbyggerne en god og rask service i 1. linje tjenesten i et kontaktsenter som blir drevet i egenregi med egne ansatte som har lokalkunnskap og får faglig påfyll i et lokalt faglig felleskap.

Vaksdal kommune går ut av prosjektet faglig samarbeid om kontaktsenter.

Fellesforslag for SV, Sp, H, Frp og Ap, lagt inn i møteportalen av Kjartan Haugsnes, SV:

1. Vaksdal kommune avsluttar prosjektarbeidet.
2. Det er et mål å gi innbyggerne en god og rask service i 1. linje tjenesten i innbyggjarservice som blir

drevet i egenregi med egne ansatte som har lokalkunnskap og får faglig påfyll i et lokalt faglig felleskap.

3. Kommunestyret ber om at det vert utarbeida sak om å gjere kommunen sitt eige innbyggjarservice best mogleg. Ei slik sak vil mellom anna ha slike føringar:

- Innbyggjarservice skal ha eigne medarbeidarar i heile stillingar der hovudvekta av stillinga er knytt til innbyggjarservice.
- Kommunikasjon på alle plattformer bør ligge til innbyggjarservice.
- Kommunestyret ber om at kommunedirektøren vurderer andre arbeidsoppgåver til innbyggjarservice før saka kjem til endeleg handsaming.

Formannskap/plan- og økonomiutvalet - Sak 19/2021

FPØ - Behandling:

På vegne av Arbeidarpartiet la Thor Andersen, Ap fram følgjande forslag til vedtak:

Det er et mål å gi innbyggerne en god og rask service i 1. linje tjenesten i et kontaktsenter som blir drevet i egenregi med egne ansatte som har lokalkunnskap og får faglig påfyll i et lokalt faglig felleskap.

Vaksdal kommune går ut av prosjektet faglig samarbeid om kontaktsenter.

På vegner av Sp, SV og Høgre la Erlend Hesjedal-Johannessen, H fram følgjande forslag til vedtak:

1. Vaksdal kommune avsluttar prosjektarbeidet.
2. Kommunestyret ber om at det vert utarbeida sak om å gjere kommunen sitt eige innbyggjarservice best mogleg. Ei slik sak vil mellom anna ha slike føringar:

- Innbyggjarservice skal ha eigne dedikerte medarbeidarar i heile stillingar.
- Kommunikasjon på alle plattformer bør ligge til innbyggjarservice.
- Kommunestyret ber om at kommunedirektøren vurderer andre arbeidsoppgåver til innbyggjarservice før saka kjem til endeleg handsaming.

Det vart utarbeida eit fellesforslag med bakgrunn i forslaga frå Ap og fellesforslag frå Sp,SV og H.

Kjartan Haugsnes la fram følgjande fellesforslag frå formannskapet:

1. Vaksdal kommune avsluttar prosjektarbeidet.
2. Det er et mål å gi innbyggerne en god og rask service i 1. linje tjenesten i innbyggjarservice som blir drevet i egenregi med egne ansatte som har lokalkunnskap og får faglig påfyll i et lokalt faglig felleskap.
3. Kommunestyret ber om at det vert utarbeida sak om å gjere kommunen sitt eige innbyggjarservice best mogleg. Ei slik sak vil mellom anna ha slike føringar:

- Innbyggjarservice skal ha eigne medarbeidarar i heile stillingar der hovudvekta av stillinga er knytt til innbyggjarservice.
- Kommunikasjon på alle plattformer bør ligge til innbyggjarservice.
- Kommunestyret ber om at kommunedirektøren vurderer andre arbeidsoppgåver til innbyggjarservice før saka kjem til endeleg handsaming.

Rådmannen sitt framlegg til vedtak vart sett opp mot fellesforslaget frå formannskapet.
Fellesforslaget vart samrøystes vedteke.

FPØ - Tilråding/Vedtak:

Formannskapet si innstilling til kommunestyret:

1. Vaksdal kommune avsluttar prosjektarbeidet.
2. Det er et mål å gi innbyggerne en god og rask service i 1. linje tjenesten i innbyggjarservice som blir drevet i egen regi med egne ansatte som har lokalkunnskap og får faglig påfyll i et lokalt faglig felleskap.
3. Kommunestyret ber om at det vert utarbeida sak om å gjere kommunen sitt eige innbyggjarservice best mogleg. Ei slik sak vil mellom anna ha slike føringar:
 - Innbyggjarservice skal ha eigne medarbeidarar i heile stillingar der hovudvekta av stillinga er knytt til innbyggjarservice.
 - Kommunikasjon på alle plattformer bør ligge til innbyggjarservice.
 - Kommunestyret ber om at kommunedirektøren vurderer andre arbeidsoppgåver til innbyggjarservice før saka kjem til endeleg handsaming.

Saksopplysningar:

Samandrag/konklusjon (kort om saka)

Saka gjeld fagleg samarbeid om kontaktsenter med kommunar i Nordhordland.

Formelt grunnlag

89/2020

Tidlegare saker og dokumenter:

Dokumenter frå ulike utgreiingar og forprosjekt, møtereferat og prosjektplanar er lagt fram og er tilgjengeleg i meldingssaker og vedtakssaker frå 2018 og til i dag, jf. :

K40/2018

F65/2018 MS

K12/2019

K8/2019 MS

K3/2020 MS

Ksep.2020 Skriftleg orientering og svar på spørsmål

Gjeldande prosjektplan for hovudprosjektet vart lagt fram og presentert hausten 2020.

Bakgrunn for saka

Saka følgjer opp utsettingsvedtak i formannskapsmøte i 2020 og ny bestilling om følgjande:
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 jf.. Vedtak 12/19

Prosjektet for felles kontaktsenter vart etablert våren 2020. Målet er å få på plass ein meir robust og profesjonell løysing for innbyggjardialog. Dette vil gi:

- Betre service til innbyggjarane med fleire svar i 1.linje
- Ein meir interessant arbeidskvardag for dei tilsette i Innbyggjarservice, med auka kunnskap og kompetanse
- Eit fagleg fellesskap med kollegaer i fleire kommunar
- Meir effektiv sakshandsaming med færre avbrytelser
- Redusert sårbarheit ved større fellesskap rundt innbyggjarbetening

Desse prinsippa ligg til grunn for prosjektet og samarbeidet:

- Ingen flytting av arbeidsplassar
- Inga endring av tilsetjingsforhold
- Involvering av tilsette i heile prosjektet
- Felles fagleg leiing

Planar for Vaksdal kommune sin innbyggjarservice

Rådmannen sin stab har ansvar for innbyggjarservice. Dei siste ti åra har det skjedd ei utvikling frå kundetorg med sentralbord, publikums- og skjema/søknads-mottak til innbyggjarservice med hovudvekt på digitale tenester, rettleiing og informasjon i digitale kanalar.

I same periode har det skjedd ei utstrekkt digitalisering av tenester og prosessar som har erstatta fleire manuelle oppgåver. Tilsette har fått nye arbeidsoppgåver i takt med denne utviklinga og ein del frigjort kapasitet er nytta andre stader i organisasjonen. I samsvar med vedtak om nedtrekk og reduserte økonomiske rammer er og stillingar tatt bort i samband med naturleg avgang.

Digitalisering vil endre arbeidsoppgåvene også framover. Service, digital rettleiing og informasjon til innbyggjarane vil like fullt vera ei sentral oppgåve framover. Andre sentrale administrative oppgåver innan HR, økonomi, IKT, arkiv og dokumentasjon er i dag meir spesialiserte. Tidlegare manuelle delprosessar er no automatisert og digitalisert, til dømes prosesser knytt til rekruttering, løn, økonomi og arkiv. Dermed gjenstår oppgåvene som krev fagspesifikk kompetanse og kompetansekrava er generelt aukande.

Administrativt personale som har fått frigjort kapasitet dei siste åra arbeider allereie i innbyggjarservice og telefonteneste i dag. Det er ikkje planlagt å tilsette nytt personale. Vi ser heller ikkje for oss ein intern rekrutteringsprosess til «felles kontaktsenter». Det er naturleg at dagens personale heldt fram, elles vil vi ikkje ha oppgåver/stillingar nok til alle.

Med eit felles kontaktsenter vil medarbeidarane få konsentrert telefontid med nokre vaktar kvar veke. Dette vil gi medarbeidarane ein meir effektiv og god arbeidsdag med mogelegheit til og å arbeide konsentrert om andre oppgåver når dei ikkje har telefonvakt.

Kontaktsenterprosjektet jobbar med å få på plass gode verktøy, og å lage ein plan for kompetanseutvikling for medarbeidarane. Dette vil gi servicen til innbyggjarane i alle kommunane eit løft, og innbyggjardialogen vil bli betre i alle kommunane.

Slik vi ser det vil utviklinga med digitalisering halde fram, desse oppgåvene vil også kunne endre seg over tid. Planen vår er å få til eit godt og robust kontaktsenter/innbyggjarservice i samarbeid med dei andre kommunane i kontaktsenterprosjektet. Det er få stillingar knytt til desse oppgåvene i alle kommunane, vi prøver med dette virtuelle samarbeidet å få til eit fagleg fellesskap og utvikling for dei som har desse oppgåvene.

Vi planlegg og å etablere eit rettleiingstilbod til innbyggjarar med behov for digital kompetanse. Tilbodet skal bidra til kompetanseheving for å kunne nytte digitale tenester og motvirke einsemd. Dette utviklar vi i fellesskap med kommunane i kontaktsenterprosjektet. Planen er å ha tilbodet på plass hausten 2021. I Vaksdal har vi her etablert eit tverrfagleg samarbeid mellom skule, bibliotek, helse og omsorg, Frivilligsentralen og Innbyggjarservice. Vi meiner dette vil gi best mogeleg resultat.

Medverknad

Involvering av tilsette som har ei rolle i innbyggjarservice er særskild viktig. Tilsette i Vaksdal har vore informert og involvert løpande og på ulike måtar i «mogelegheitsstudie», i forprosjektet og i hovudprosjektet som pågår. Prosjektsamlingar er arrangert og alle har hatt høve til å ta del i arbeidet. Hovudprosjektet har sett av god tid for å sikre ei brei involvering. Hovudtillitsvald i kommunen har vore invitert med og har delteke på fleire av møta. I fasar eller planer der det er drøftingsplikt vert det gjennomført formelle drøftingsmøte slik påkravd.

I pilotkommunane Gulen og Samnanger er dei tilsette i innbyggjarservice, og tillitsvald i prosjektet, tett på i detaljering og utvikling av løysingar. Tilsvarande vert planlagt i etableringsprosessar i øvrige kommunar. For vår del vil vi halde fram med å planlegge arbeidet lokalt med dei det gjeld, samt tillitsvalde og øvrige tilsette i stab der det er naturleg.

Økonomi

Prosjektet er etter søknad tildelt kr 300 000 i tilskotsmidlar frå staten. Eventuelle kostnader utover dette vert dekkja over digitaliseringmidlar i IKT samarbeidet. Så langt er det påløpt avgrensa kostnader med prosjektet. I driftsfasen vil kommunane dele på kostnader til ein 50% stilling som fagleiar og eventuelle kostnader med digitale verktøy. Våre berekningar er at når våre egne kostnader i dag til digitale løysingar, opplæring m.v vert trekt frå, så vil vi kunne dekke framtidige kostnader over same ramme. Denne type samarbeid kan samanliknast med eit fagleg nettverk der vi deler kunnskap og kostnader med fagleg utvikling.

Vurdering og konsekvensar

Vaksdal har ulike former for interkommunalt samarbeid med andre kommunar i dag. Innafor administrative funksjonar har vi både formelle samarbeid etter kommunelova og kjøp av tenester.

Eit slikt «virtuelt samarbeid» om kontaktsener er av administrativt art og er ikkje omfatta av kommunelova sine føresegner om interkommunalt samarbeid. Tilsette har same arbeidsgjevar, same arbeidsplass og same oppgåver. Endringa vil soleis ikkje medføre ulemper for våre tilsette.

Samarbeidet er mellom tilsette med same oppgåver i andre kommunar, vil til dagleg skje via digitale kanalar og skal skape eit fagleg fellesskap, auka kunnskap og kompetanse. Det siste året har vist oss mogelegheitene for slikt samarbeid og har lagt grunnlaget for tilsvarande virtuelle samarbeid i mange kommunar.

Vaksdal kommune har gode erfaringar med samarbeid om tenester og vi har god tru at eit slikt administrativt samarbeid også vil gje verdi og gevinstar både økonomisk og omdømmemessig, med meir nøgde innbyggjarar. Dette samarbeidet kan også bidra til å trygge arbeidsplassar lokalt og gje oppgåver og fagutvikling for våre tilsette.

Vaksdal har ein liten administrasjon og har gjennom digitalisering og effektivisering klart å halde kostnadane nede trass i auka oppdragsmengd. Små fagmiljø aukar behovet for tettare samarbeid med andre for å oppretthalde kvalitet, kompetanse og attraktivitet. Dette omsynet var utgangspunktet i første sak KOM 40/2018 om å utgreie interkommunalt samarbeid med

samarbeidskommunar i Nordhordland på grunnlag av felles digitale løysingar.

Samarbeidet om felles kontaktsenter medfører ingen organisasjonsendring. Om ansvaret for oppgåvene vert endra som følgje av endringar i den kommunale organisasjonen vil dette i seg sjølv ikkje påverke oppgåvene, arbeidsforhold eller samarbeidet slik kommunedirektøren ser det.

Prosjektet skal gjennomføre pilotering i to kommunar, Gulen og Samnanger, med oppstart i oktober i år. Dette vil gje utprøving av konseptet og nyttige erfaringar for det vidare arbeidet. Oppstart for øvrige kommunar vert i 2022. Kommunedirektøren rår til at Vaksdal kommune deltar i det vidare prosjektarbeidet og behandlar ny sak om deltaking når piloteringa er gjennomført.