

Arkiv: <arkivID><jplD> FE-034
JournalpostID:
Sakshandsamar:
Dato: 02.06.2021

Saksframlegg

Saksnr.	Utvæl	Møtedato
054/21	Alver formannskap	10.06.2021
	Alver kommunestyre	

Kanalstrategi

Rådmannen sitt framlegg til vedtak:

- Alver kommune stenger resepsjonen i kommunehuset på Frekhaug og legg til rette for alternativ digital innbyggjarrettlegg.
- Alver kommune endrar opningstida på sentralbordet og dei bemanna resepsjonane frå 08.00–15.30 til 09.00–15.00.

Alver formannskap 10.06.2021:

Handsaming:

Framlegg frå Sp, AP, KrF og H ved Ø.Oddekalv-AP:

Alver kommune stengjer ikkje resepsjonen i kommunehuset på Frekhaug. Rådmannen arbeider vidare med gode digitale løysingar i dei ulike resepsjonane.
Alver kommune held fram med å ha bemanna resepsjonar og ope sentralbord i tida mellom kl. 08.00 og 15.30. Kommunestyret ber rådmannen komme tilbake med ei heilskapleg sak om kanalstrategiar hausten 2021.
Framlegget vart samrøystes vedteke

FO- 054/21 Vedtak:

Alver kommune stengjer ikkje resepsjonen i kommunehuset på Frekhaug. Rådmannen arbeider vidare med gode digitale løysingar i dei ulike resepsjonane.
Alver kommune held fram med å ha bemanna resepsjonar og ope sentralbord i tida mellom kl. 08.00 og 15.30. Kommunestyret ber rådmannen komme tilbake med ei heilskapleg sak om kanalstrategiar hausten 2021.

Politisk handsaming

Saka skal til innstilling i formannskap
Saka skal avgjerast i kommunestyret

Bakgrunn

Enklare kvardag for innbyggjarar og tilsette har vore eit mål i arbeidet med å byggje innbyggjarservice og dei andre avdelingane på sektoren HR og utvikling. Dette tar vi med oss inn i arbeidet med å vidareutvikle tilbodet vi gir i dag.

I dag er vi tilgjengeleg for innbyggjarane på telefon og i resepsjonane i kommunehusa på Manger og Frekhaug og i Knarvik Senter.

Endringar i dei økonomiske rammene til innbyggjarservice, gjer at det ikkje er mogleg å oppretthalde dette tilbodet.

Spørsmålet er korleis vi skal balansere ambisjonen om innbyggjarrettleiing frå intensjonsavtalen med dei økonomiske rammene og innbyggjarane sine forventingar til fleire digitale løysingar.

Intensjonsavtalen (2016)

Intensjonsavtalen for samanslåinga (2016) seier at Alver kommune skal ha innbyggjarrettleiing i alle rådhus.

Intensjonsavtalen seier også at kommunen skal «prioritera IKT i informasjon og dialog med innbyggjarane(...)», og vere i front når det gjeld IKT i tenesteproduksjon.»

Økonomiplanen 2021-2024

I økonomiplanen for 2021–2024 er det lagt inn ein reduksjon på 11 årsverk på sektoren HR og utvikling. Innbyggjarservice skal ta 4 av desse årsverka.

Hovudutfordring med dagens organisering

1.januar 2020 hadde vi 9 tilsette fordelt på 8,2 årsverk – og bemanna resepsjonar i alle dei gamle rådhusa. Sidan starten har vi redusert bemanninga med ein 100 % stilling, og flytta resepsjonen på rådhuset i Knarvik til nye lokale i Knarvik Senter.

Hovudutfordringane med dagens organisering er at:

- Ressursane våre er spreidd på tre lokasjonar.
- Opningstida på sentralbord (08.00–15.30) og resepsjon (08.00–15.30) gjer at møte og samhandling med andre avdelingar må skje innimellom eller på overtid.
- Vi manglar ein heilskapleg tilnærming til service og innbyggjarrettleiing i kommunen. Det varierer i kva grad innbyggjarservice får informasjon om kva som skjer ute i avdelingane.

Saksutgreiing

I dag har kommunen resepsjonar/innbyggjarmottak i Knarvik Senter og på kommunehusa på Frekhaug og Manger. Resepsjonane er opne frå 08.00–15.30, og krev ein grunnbemanning på 6-7 tilsette.

Grunnbemanninga byggjer på eit prinsipp om at dei tilsette ikkje skal vere åleine i front. Dette handlar om sikkerheita til dei tilsette. Vi treng med andre ord to tilsette på Manger, Frekhaug og Knarvik. I tillegg bør vi ha ein ekstra i Knarvik når aktiviteten tar seg opp der etter koronapandemien.

I tillegg til dei tre resepsjonane har innbyggjarservice hovudansvaret for sentralbordet (hovudnummeret til kommunen), som også er ope frå 08.00–15.30.

Framlegget til vedtak legg i korte trekk opp til:

- Å redusere talet på lokasjonar frå 3 til 2. Vi ønskjer å erstatte resepsjonen på Frekhaug med alternativ innbyggjarrettleiing i dette bygget.
- Å redusere opningstida på både telefon og resepsjon frå 08.00–15.30 til 09.00–15.0

Alternativet til å redusere talet på fysiske resepsjonar, er at det ikkje vil vere mogleg å redusere bemanninga i tråd med nedtrekket i økonomiplanen. Å behalde resepsjonstilbodet på Frekhaug vil i tillegg krevje ei ombygging. Lokalet vi har i dag har både manglane dagslys og dårleg luftkvalitet (ref. avvik og vernerunder i Meland kommune). Ei ombygging var planlagt i 2020, men vart lagt på is i påvente av ei avgjerd i denne saka. Prisen på ombygginga i 2020 var om lag 450.000 kroner.

Framlegget til vedtak legg til grunn at vi skal redusere bemanninga på innbyggjarservice. Det legg samstundes

til rette for meir tid til samhandling med dei andre avdelingane. Målet er å kunne gi betre informasjon til innbyggjarane i alle kanalar – først og fremst på nettsida, men også til dei som ringer og kjem på besøk.

Opningstida og ressursbruken vi har på dei fysiske kanalane våre i dag (resepsjon og sentralbord) står ikkje i stil til aktiviteten. Vi ser også at den digitale kompetansen til innbyggjarane blir stadig betre (i alle aldrar) og at forventningane dei har til fleire digitale og sjølvbetente løysingar på nett aukar.

Det er difor viktig å bevege ressursbruken frå det fysiske til det digitale. Når vi gjer dette må vi samstundes leggje til rette for alternative løysingar for dei som ikkje meistarar dei digitale kanalane.

Vi må jobbe aktivt for å få fleire innbyggjarar over i dei digitale kanalane. Dette kan vi til dømes gjere med å vise til nettsida når innbyggjarar ringer og besøker oss.

Digitalt førsteval

Stortingsmelding 27 «Digital agenda for Norge – IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet» (2015–2016) skildrar korleis IKT kan nyttast for å fornye, forenkle og forbetre offentleg sektor.

Prinsippet om digitalt førsteval inneber at nettbaserte tenester skal vere hovudregelen for kommunikasjon med brukarane.

Bakgrunnen for digitalt førsteval er todelt.

- For det første gir digitalt førsteval betre tenester til brukarane, med enklare søknadsprosessar og raskare svar.
- For det andre har digitalisering eit betydeleg innsparingspotensiale.

Ifølgje SSB-undersøkinga «Bruk av IKT i husholdningene» tar stadig fleire nordmenn i bruk nettbaserte tenester frå det offentlege. I 2018 hadde 9 av 10 nordmenn kontakt med det offentlege via internett.

Tal frå den same undersøkinga visar at 95 % av alle norske hushald hadde tilgang til PC i 2017. 97 % hadde tilgang til internett. SSB-tala visar også at stadig fleire finn informasjon frå offentlege myndigheiter og lastar ned offentlege skjema på nett.

Tabell 1 Bruk av offentlege nettenester. Kor mange har skaffa informasjon frå offentlege myndigheiter sine nettsider? Kjelde: SSB, 11004

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
25-34 år	78	85	83	88	86	58
35-44 år	85	86	88	91	90	66
45-54 år	81	82	77	92	86	61
55-64 år	76	75	74	85	78	65
65-74 år	53	58	67	66	71	36
75-79 år	22	31	42	34	47	28

Tabell 2 Bruk av offentlege nettenester. Kor mange har lasta ned offentlege skjema frå internett? Kjelde: SSB, 11004

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
25-34 år	65	71	75	75	71	95
35-44 år	67	68	74	77	77	93
45-54 år	60	66	65	71	75	88
55-64 år	56	63	56	66	59	87
65-74 år	45	39	42	48	53	67
75-79 år	17	28	26	27	36	48

Dialog med innbyggjarane

Vi har sett nærare på trafikken i kanalane som innbyggjarservice i Alver kommune har ansvaret for og brukar

aktivt i dialog med innbyggjarane:

- innbyggjarportalen www.alver.kommune.no
- sentralbordet 56 37 50 00
- resepsjonane i Knarvik Senter og kommunehusa på Frekhaug og Manger

Trafikken visar at innbyggjarportalen www.alver.kommune.no er innbyggjarane sin hovuddør til informasjon om kommunen. Telefon er den mest brukte kanalen for direkte kontakt/dialog med innbyggjarservice.

- Vi har omlag 15.000 unike brukarar på innbyggjarportalen kvar månad.
- Vi får om lag 4.000 telefonar i månaden (dette talet er høgare no på grunn av spørsmål om korona og vaksinasjon).
- Vi får om lag 1.000 besøk på dei tre lokasjonane våre i månaden.

Om vi går nærare inn i tala, ser vi at tilsette i kommunen står for ein stor del av besøket til resepsjonane våre i Knarvik, på Frekhaug og Manger. Mykje av aktiviteten er knytt til post- og pakkelevering og møteaktivitet. Svært få av innbyggjarane kjem utan avtale.

Vi har ikkje kartlagt kva fagområde som går att i spørsmåla til innbyggjarane etter at vi vart Alver kommune, men ei felles kartlegging på kundesentera til Lindås, Meland og Radøy frå oktober 2020 visar følgjande:

Tabell 3 Type henvendingar til sentralbord, resepsjon og e-post i Lindås, Meland og Radøy to veker i oktober 2019.

Fagområde	Henvendingar
Arealforvaltning	157
Økonomi	79
Dokument og kundesenter	62
Drift og vedlikehald	44
Psykisk helse og rus	29
HR	26
Skule	19
Eigedomsforvaltning	18
Kultur	17
PPT	16
Plan og analyse	15
Heimetenesta	14
NAV	14
Helsestasjon- og jordmortenesta	13
Helse	10
Sjukeheimar	9
Tenester til utviklingshemma	9
Rådmannsstab	8
Anna	7
Barnehage	6
Barnevern	6
Brann og redning	2

Kartlegginga frå før kommunesamanslåinga er sjølvstøtt berre eit augneblikksbilde frå desse to vekene i oktober 2019. Behovet til innbyggjarane varierer gjennom året og er ofte knytt til aktivitetar, tilbod og søknadsfristar i dei ulike fagområda. Like før barnehageopptaket får vi mange telefonar om barnehage-tilbodet i kommunen. Rett etter at vi har sendt ut faktura for kommunale avgifter handlar mange av spørsmåla om nettopp desse.

Innbyggjarservice for alle

Målet når vi utviklar nye digitale tenester er å gjere desse så enkle og tilgjengelege at fleirtalet føretrekker

denne typen dialog (digitalt førsteval).

Vidareutvikling av digitale sjølvbeteningsløysingar er ein føresetnad for å realisere ein tids- og kostnadseffektiv dialog med innbyggjarane. Skal vi klare å realisere krava til innsparing i økonomiplanen og bruke ressursane som er att meir effektivt, må vi redusere trafikken i dei kostbare kanalane.

Henvendingar via brev eller med personleg oppmøte er dei mest kostbare kommunikasjonsformer (sjå tabell 4). Det er med andre ord mykje å spare på å leggje meir til rette for gode sjølvbetente løysingar på nettsida til kommunen.

Tabell 4: Digital agenda for Norge – kostnader for kontakt til det offentlege(2015–2016)

Kommunikasjonskanal	Kostnad (2015)
Sjølvbetening på nett	Ca 3 kroner
Telefon	Ca 40 kroner
Personleg frammøte	Ca 80 kroner
Brev eller e-post	Ca 110 kroner

Sjølv om vi ser at stadig fleire meistarar den digitale dialogen og brukar nettsida som sitt oppslagsverk for informasjon om kommunen sine tenester, må vi halde fram med eit godt og brukarvenleg tilbod på telefon og for fysisk oppmøte – for å sikre innbyggjarrettleiing for alle.

Vi foreslår difor at vi held fram med bemanna resepsjonar i Knarvik Senter og kommunehuset på Manger og løftar fram telefon som alternativet for dei som treng rettleiing frå tilsette på innbyggjarservice men ikkje kjem seg til Manger eller Knarvik.

Kva gjer andre kommunar?

I april og mai i år har vi snakka med leiarar og tilsette på innbyggjarservice i alle dei samanslåtte kommunane i Vestland fylket.

Kommunane har ulik storleik og ulike tilbod, men prosessen vi alle har vore gjennom gjer at det er interessant å sjå desse kommunane i ein samanheng.

Kort fortalt, har alle kommunane rådhus i den gamle kommunesentera, og dei fleste har innbyggjarrettleiing i alle desse rådhusa.

Svara i kartlegginga visar at kommunane har løyst oppdraget innbyggjarservice på svært ulike måtar. Innbyggjarservice har både ulike plassering i organisasjonskartet, løysar ulike oppgåver og peikar på ulike utfordringar med dagens organisering. Men det som går att er utfordringa med å bemanne fleire lokasjonar. Dette er både ressurskrevjande og sårbart.

Meir fysisk sjølvbetening

Utan bemanna resepsjonar på rådhuset i Knarvik og kommunehuset på Frekhaug – korleis skal vi leggje til rette for at innbyggjarar som skal besøke desse husa i større grad kan hjelpe seg sjølv?

Vi har tre forslag til tiltak:

1. Vi etablerer digitale kundemottak på rådhuset i Knarvik og kommunehuset på Frekhaug. Innbyggjarar som kjem og har avtale om møte kan då registrere seg i eit program på ein skjerm, som sender e-post/tekstmelding til ansvarleg for møte. Innbyggjarar som kjem utan avtale blir bedt om å ringe innbyggjarservice, for å kome i kontakt med den rette tilsette/avdelinga.
2. Vi jobbar med utvending og innvending skilting, slik at det blir enklare å orientere seg og finne vegen til rett plass i bygget.
3. På Frekhaug byggjer vi om den gamle resepsjonen til eit sjølvbetent postrom som legg til rette for at eksterne kan levere post og pakkar – og tilsette kan hente post til seg og sin avdeling.

Systematisk samarbeid på tvers

I dag manglar vi ein overordna og heilskapleg tilnærming til kundeservice i Alver kommune. Dette ønskjer vi å gjere noko med.

Avdelingane i kommune har ulike opningstider og ulike rutinar for kontakt med innbyggjarane. Det varierer også i kva grad avdelingane brukar innsikta og kompetansen til førstelinja (innbyggjarservice).

Vi har fleire eksempel på at avdelingar som involverer ressurspersonar på innbyggjarservice og kommunikasjon i arbeidet med å vidareutvikle til dømes informasjon på nettsida, treff behovet til innbyggjarane betre og får færre hendvingar/spørsmål.

Vi ønskjer difor å systematisere samarbeidet mellom alle avdelingar i kommunen og dei tilsette på innbyggjarservice og kommunikasjon. Vi ser for oss faste møte med fast agenda – fokus på klart språk, behovet til innbyggjarane og gode tekstar på nettsida som gjer at innbyggjarane i størst mogleg grad kan hjelpe seg sjølv.

For at tilsette på innbyggjarservice skal kunne bidra på denne måten, må vi frigjere tid til samarbeidet. Dette kan vi gjere med å endre opningstida på telefon og fysisk oppmøte. I dag er opningstida 08–15.30. Vi foreslår å endre dette til 09.00–15.00.