



# Møteprotokoll for Alver formannskap

**Møtedato:** 06.10.2022  
**Møtestad:** Helsehuset, møterom Nordhordland  
**Møtetid:** 09:00 - 15:30

Kl.09:00 Ekstraordinær generalforsamling KIM AS  
Ca.kl.09:15 Orientering selskapsstruktur NGIR IKS  
Det vert styringsgruppemøte Miljøløftet etter orienteringa frå NGIR

Frammøtte medlemmer	Parti	Rolle
Sara Hamre Sekkingstad	SP	Ordførar
Nils Marton Aadland	H	Medlem
Nina Stabell Øvreås	FRP	Medlem
Ingrid Fjeldsbø	H	Medlem
Øyvind Oddekalv	AP	Varaordførar
Nina Bognøy	AP	Medlem
Asle Hettlebakke	KRF	Medlem
Morten Klementsén	UAVH tom sak 93/22	Medlem
Terje Sletten-Hansen	UAVH	Medlem
Maria Færø	UAVH	Medlem
Leif Johnsen	MDG	Medlem

Forfall meldt frå medlem:	Parti	Rolle
Jostein Hellestveit	SP	Medlem
Astrid Aarhus Byrknes	KRF	Medlem

Frammøtte varamedlemmer:	Parti	Erstatter medlem
Sølvi Gripsgård Knudsen	SP	Jostein Hellestveit
Else Marie Skartveit Dale	KRF	Astrid Aarhus Byrknes

---

**Følgjande frå administrasjonen møtte:**

Hogne Haugsdal-kommunalsjef, Janne Sund-kommunalsjef, Jarle Landås-kommuneadvokal, Lisbeth Alvær-kommunalsjef, Martin W. Kulild-ass.kommunedirektør, Silje Andvik Hoaas-avd.leiar, Tove-Mette Arnø Fyllingen-sekretær, Ørjan Raknes Forthun-kommunedirektør

---

## Sakliste

Saknr	Tittel
090/22	Godkjenning av innkalling og sakliste
091/22	Godkjenning av møteprotokoll
092/22	Regelverk for reklame på kommunale idrettsanlegg
093/22	Festeavtale Lindåstunet - Videre prosess
094/22	Gjennomføringsstrategi - Områdeplan for Knarvik
095/22	Oppdatert avtale med Austrheim kommune, levering av drikkevatt og reservevassforsyning
096/22	2. tertialrapport 2022
097/22	Politisk møteplan 2023
098/22	Melding/orientering til formannskapet 06.10.2022

### **090/22: Godkjenning av innkalling og sakliste Kommunedirektøren sitt framlegg til vedtak:**

Innkalling og sakliste vert godkjent.

#### **Alver formannskap 06.10.2022:**

##### **Handsaming:**

Ingen merknader, samrøystes.

##### **FO- 090/22 Vedtak:**

Innkalling og sakliste er godkjent.

### **091/22: Godkjenning av møteprotokoll**

#### **Kommunedirektøren sitt framlegg til vedtak:**

Møteprotokollen vert godkjent.

#### **Alver formannskap 06.10.2022:**

##### **Handsaming:**

Ingen merknader, samrøystes.

##### **FO- 091/22 Vedtak:**

Møteprotokollen er godkjent.

### **092/22: Regelverk for reklame på kommunale idrettsanlegg**

#### **Kommunedirektøren sitt framlegg til vedtak:**

«Kommunestyret godkjenner framlegg til regelverk for reklame på kommunale idrettsanlegg. Regelverket gjeldt med verknad frå 1. januar 2023.»

#### **Utval for oppvekst, kunnskap og kultur 04.10.2022:**

##### **Handsaming:**

Atle Waage-rådgjevar Bygg, areal og grønt, orienterte og svarte på spørsmål i saka.

##### **Fellesframlegg:**

OKK støttar regelverket og oppfordrar til at reklamen skal vere i tråd med Norges idrettsforbund sine retningsliner for marknadsføring for mindreårige innan idretten.

Framlegget vart samrøystes vedteke.

**OKK- 057/22 uttale:**

OKK støttar regelverket og oppfordrar til at reklamen skal vere i tråd med Norges idrettsforbund sine retningslinjer for markedsføring for mindreårige innan idretten.

**Alver formannskap 06.10.2022:**

**Handsaming:**

**Fellesframlegg, frå N.Bognøy-AP:**

Kommunedirektøren sitt framlegg med tillegg.

Kommunestyret oppfordrar til at reklamen skal vere i tråd med Norges idrettsforbund sine retningslinjer for markedsføring for mindreårige innan idretten.

Framlegget vart samrøystes vedteke.

**FO- 092/22 innstilling:**

«Kommunestyret godkjenner framlegg til regelverk for reklame på kommunale idrettsanlegg. Regelverket gjeldt med verknad frå 1. januar 2023.»

Kommunestyret oppfordrar til at reklamen skal vere i tråd med Norges idrettsforbund sine retningslinjer for markedsføring for mindreårige innan idretten.

**093/22: Festeavtale Lindåstunet - Videre prosess**

**Kommunedirektøren sitt framlegg til vedtak:**

Kommunestyret ber kommunedirektøren gå i dialog med Opplysningsvesenets Fond for å endre innhaldet i festeavtalen. Dersom dette ikkje fører fram skal ein forsøke å kome fram til ein minneleg avtale om innløyning.

Dersom ikkje noko av dette fører fram, skal det leggest fram ei sak der kommunestyret får høve til å vurdere søknad til Statsforvaltaren i Vestland om ekspropriasjon.

**Alver formannskap 06.10.2022:**

**Handsaming:**

Kommunedirektøren sitt framlegg vart samrøystes vedteke.

**FO- 093/22 innstilling:**

Kommunestyret ber kommunedirektøren gå i dialog med Opplysningsvesenets Fond for å endre innhaldet i festeavtalen. Dersom dette ikkje fører fram skal ein forsøke å kome fram til ein minneleg avtale om innløyning.

Dersom ikkje noko av dette fører fram, skal det leggest fram ei sak der kommunestyret får høve til å vurdere søknad til Statsforvaltaren i Vestland om ekspropriasjon.

**094/22: Gjennomføringsstrategi - Områdeplan for Knarvik**

**Kommunedirektøren sitt framlegg til vedtak:**

Kommunestyret vedtek *Gjennomføringsstrategi – Områdeplan for Knarvik* slik den ligg føre.

**Alver formannskap 06.10.2022:**

**Behandling:**

Det vart stilt spørsmål om I.Fjeldsbø-H sin habilitet i denne saka. Formannskapet gjorde samrøystes vedtak om at I.Fjeldsbø-H ikkje er inhabil i denne saka.

Kommunedirektøren sitt framlegg vart samrøystes vedteke.

**FO- 094/22 innstilling:**

Kommunestyret vedtek *Gjennomføringsstrategi – Områdeplan for Knarvik* slik den ligg føre.

## **095/22: Oppdatert avtale med Austrheim kommune, levering av drikkevann og reservevassforsyning**

### **Kommunedirektøren sitt framlegg til vedtak:**

Kommunestyret slutter seg til oppdatert avtale med Austrheim kommune om levering av drikkevann og reservevassforsyning, datert 19.08.2022. Kommunedirektøren får fullmakt til å signere avtalen.

### **Alver formannskap 06.10.2022:**

#### **Handsaming:**

Kommunedirektøren sitt framlegg vart samrøystes vedteke.

### **FO- 095/22 innstilling:**

Kommunestyret slutter seg til oppdatert avtale med Austrheim kommune om levering av drikkevann og reservevassforsyning, datert 19.08.2022. Kommunedirektøren får fullmakt til å signere avtalen.

## **096/22: 2. tertialrapport 2022**

### **Kommunedirektøren sitt framlegg til vedtak:**

1. Kommunestyret tek økonomirapport pr. 2 tertial 2022 til orientering.
2. Det vert føreteke budsjettjusteringar knytt til drift, sentrale poster og disposisjonsfond for 2022 slik det går fram av "status drift for kommune (1A)" og "status drift for tenesteområdene (1B).
3. Dei ulike postane i oppsettet under tabell koronarekneskap, vert budsjettjustert i samsvar med påløpte utgifter, og tilsvarende inntekt vart justert på sentrale poster, under rammetilskot. Ein føresetnad for å justere driftspostar knytt til Covid-19 er at det er ført på eige objekt knytt til koronarekneskap. Det skal leggjast fram oversyn over koronarekneskapen med finansiering i samband med årsmeldinga. Det vert utbetalt ekstraordinært tilskot til dei private barnehagane i 2022, både det som oppsto i 2021 og det som er ført i rekneskapet for dei kommunale barnehagane i 2022. Dette inneber at dei private barnehagane mottok det ekstraordinære tilskotet knytt til korona i 2022, og ikkje i 2023 og 2024.
4. Dei ulike postane i oppsettet under tabell busetting av flyktingar, vert budsjettjustert i samsvar med påløpte utgifter, og tilsvarende inntekt vart justert på sentrale poster, under generelle tilskot. Kommunedirektøren får fullmakt til å justere budsjettet i samsvar med utgiftene gjennom 2022. Ein føresetnad for å justere driftspostar knytt til busetting av flyktingar frå Ukraina er at det er ført på eige objekt. Det skal leggjast fram oversyn over den ekstraordinære busettingen av flyktingar frå Ukraina i samband med årsmeldinga. Meirinntektene i 2022 skal setjast av til eige fond for å dekkje utgifter som kjem i seinere år.
5. Det vert føreteke budsjettjusteringar knytt til investering for 2022 slik det går fram av "status Investering og finansiering (2A)" og "Status Investeringar (2B).  
I sum vert investeringsutgiftene redusert med 90 mill. kr frå 417,2 mill. kr til 327,1 mill. kr  
Endring i finansiering:
  1. Bruk av lånemidlar vert redusert med 89,3 mill. kr.
  2. Kompensasjon for merverdiavgift vert redusert med 4,3 mill. kr.
  3. Tilskot frå andre vert auka med 3,6 mill. kr.
6. Finansrapport vert tatt til orientering.

## **Alver formannskap 06.10.2022:**

### **Behandling:**

Orientering ved økonomisjef Janne Sund og, vedrørende barnevern, kommuneadvokat Jarle Landås.

### **Framlegg til nytt pkt. 1 frå I.Fjeldsbø-H og N.M.Aadland-H:**

Alver kommunestyre ser svært alvorleg på den økonomiske utviklinga i kommunen. Kommunestyret presiserer at kommunedirektør styrer etter budsjett, ikkje etter stillingsheimlar. Kommunedirektør blir beden om å setje i gang tiltak snarast for å snu den økonomiske utviklinga. Kommunedirektør rapporterer til formannskap/kommunestyre om status for dette arbeidet.

Framlegget vart vedteke med 12 røyster, mot 1 røyst (L.Johnsen-MDG)

Kommunedirektøren sitt framlegg, utan pkt 1, vart samrøysts vedteke

### **FO- 096/22 innstilling:**

1. Alver kommunestyre ser svært alvorleg på den økonomiske utviklinga i kommunen. Kommunestyret presiserer at kommunedirektør styrer etter budsjett, ikkje etter stillingsheimlar. Kommunedirektør blir beden om å setje i gang tiltak snarast for å snu den økonomiske utviklinga.

Kommunedirektør rapporterer til formannskap/kommunestyre om status for dette arbeidet.

2. Det vert føreteke budsjettjusteringar knytt til drift, sentrale poster og disposisjonsfond for 2022 slik det går fram av "status drift for kommune (1A)" og "status drift for tenesteområdene (1B).

3. Dei ulike postane i oppsettet under tabell koronarekneskap, vert budsjettjustert i samsvar med påløpte utgifter, og tilsvarende inntekt vært justert på sentrale poster, under rammetilskot. Ein føresetnad for å justere driftspostar knytt til Covid-19 er at det er ført på eige objekt knytt til koronarekneskap. Det skal leggjast fram oversyn over koronarekneskapen med finansiering i samband med årsmeldinga. Det vert utbetalt ekstraordinært tilskot til dei private barnehagane i 2022, både det som oppsto i 2021 og det som er ført i rekneskapet for dei kommunale barnehagane i 2022. Dette inneber at dei private barnehagane mottok det ekstraordinære tilskotet knytt til korona i 2022, og ikkje i 2023 og 2024.

4. Dei ulike postane i oppsettet under tabell busetting av flyktingar, vert budsjettjustert i samsvar med påløpte utgifter, og tilsvarende inntekt vært justert på sentrale poster, under generelle tilskot. Kommunedirektøren får fullmakt til å justere budsjettet i samsvar med utgiftene gjennom 2022. Ein føresetnad for å justere driftspostar knytt til busetting av flyktingar frå Ukraina er at det er ført på eige objekt. Det skal leggjast fram oversyn over den ekstraordinære busettingen av flyktingar frå Ukraina i samband med årsmeldinga. Meirinntektene i 2022 skal setjast av til eige fond for å dekkje utgifter som kjem i seinere år.

5. Det vert føreteke budsjettjusteringar knytt til investering for 2022 slik det går fram av "status Investering og finansiering (2A)" og "Status Investeringar (2B).

I sum vert investeringsutgiftene redusert med 90 mill. kr frå 417,2 mill. kr til 327,1 mill. kr  
Endring i finansiering:

1. Bruk av lånemidlar vert redusert med 89,3 mill. kr.
2. Kompensasjon for merverdiavgift vert redusert med 4,3 mill. kr.
3. Tilskot frå andre vert auka med 3,6 mill. kr.

6. Finansrapport vert tatt til orientering.

### **097/22: Politisk møteplan 2023**

#### **Kommunedirektøren sitt framlegg til vedtak:**

Kommunestyret vedtar politisk møteplan for 2023 slik den er lagt fram i saka.

**Utval for oppvekst, kunnskap og kultur 04.10.2022:**

**Handsaming:**

Ingen merknader, samrøystes.

**OKK- 059/22 uttale:**

Ingen merknader.

**Utval for helse og omsorg 04.10.2022:**

**Handsaming:**

Utvalet slutta seg samrøystes til Politisk møteplan 2023.

**HO- 037/22 uttale:**

Utvalet sluttar seg til Politisk møteplan 2023.

**Utval for areal, plan og miljø 05.10.2022:**

**Handsaming:**

Kommunedirektøren sitt framlegg vart samrøystes vedteke.

**APM- 132/22 uttale:**

Ingen merknader.

**Utval for næringutvikling og drift 05.10.2022:**

**Handsaming:**

Utvalet har ingen merknad til Politisk møteplan 2023.

Samrøystes.

**ND- 046/22 uttale:**

Utval for næringsutvikling og drift har ingen merknad til Politisk møteplan 2023.

**Alver formannskap 06.10.2022:**

**Handsaming:**

Kommunedirektøren sitt framlegg vart samrøystes vedteke.

**FO- 097/22 innstilling:**

Kommunestyret vedtar politisk møteplan for 2023 slik den er lagt fram i saka.

**098/22: Melding/orientering til formannskapet 06.10.2022**

**Kommunedirektøren sitt framlegg til vedtak:**

Meldinga vert teke til orientering.

**Alver formannskap 06.10.2022:**

**Handsaming:**

- Selskapsstruktur NGIR IKS ved Bjørn Berg, dagleg leiar, i starten av møtet
- Kunnskapsgrunnlag til kanal- og servicestrategi, løypemelding ved avd.leiar Silje Andvik Hoaas
- Orientering tryggleik/beredskap Mongstad kommunalsjef Hogne Haugsdal
- Investeringar ved kommunedirektør Ørjan R.Forthun

Kommunedirektøren sitt framlegg vart samrøystes vedteke.

**FO- 098/22 Vedtak:**

Meldinga er teke til orientering.



# Kanal- og servicestrategi

Løypemelding til formannskapet, 6. okt 22



**ALVER**  
KOMMUNE



# Vår kommune – vår framtid

Kommuneplanen sin samfunnsdel 2022–2034



# Samfunnsdelen

Mål og strategiar



**ALVER**  
KOMMUNE



# Tydeleg ambisjonsnivå i samfunnsdelen

- Vi skal vere ein imøtekommande og open kommune, og leggje til rette for at alle innbyggjarar får god informasjon og rettleiing om kommunen sine tenester.
- Vi skal utvikle kanalar og verktøy som sikrar god kommunikasjon og samhandling med innbyggjarar og næringsliv.
- Vi skal ta i bruk fleire digitale sjølvhjelpsløysingar.
- Vi skal samarbeide på tvers av fagområde for å koordinere tenester.
- Vi skal sette innbyggjarane i sentrum, forenkle arbeidsprosessar og bruke teknologi/digitalisering til å utvikle tenester og organisasjonen.
- Vi skal involvere innbyggjarane i utviklinga av kommunen og dei kommunale tenestene.

Strategiar frå kapittel 5.2 (hovudmål 4) og 5.3 (Slik skal vi jobbe for å nå måla)



# Vi tar disse verdiane med oss inn i kanal- og servicestrategien

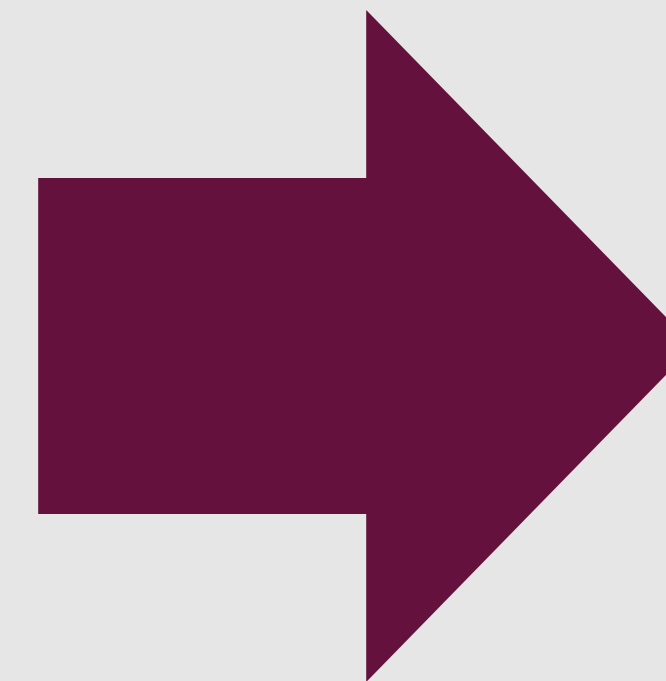
Møtekommande

Open

Koordinert

Digital

Brukarorientert





# Om prosjektet



**ALVER**  
KOMMUNE

# Kort om prosjektet

## Hovudmål:

- Sikre at innbyggjarar (og andre) som tar kontakt med kommunen får den informasjonen og hjelpa dei treng.

## Effektmål:

- Fleire innbyggjarar kan hjelpe seg sjølv på nett og digitale sjølvhjelpslysingar
- Bete og raskare hjelp for innbyggjarar som ønskjer direkte kontakt med tilsette i kommunen
- Meir effektiv bruk av kommunen sine ressursar (både på

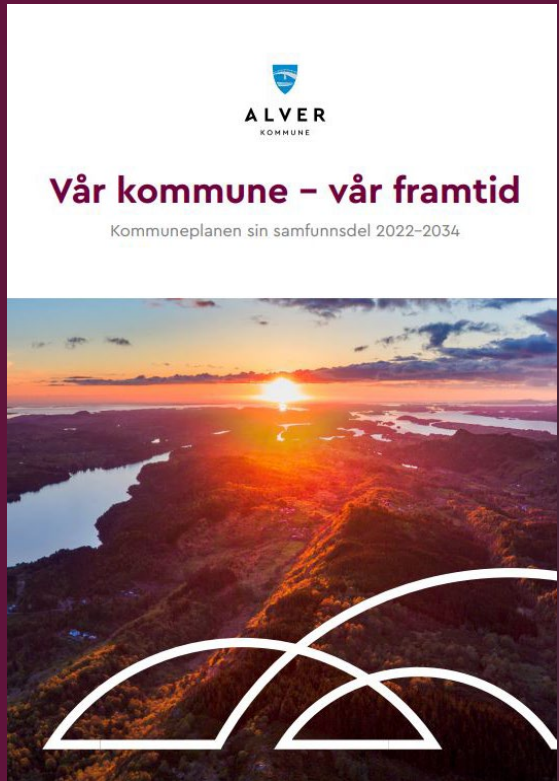
innbyggjarservice og i avdelingane)

- Bete score på serviceundersøkinga til Forbrukarrådet

## Resultatmål:

- Hovudprinsipp for korleis vi skal kommunisere med innbyggjarar i ulike kanalar
- Hovudprinsipp for korleis vi skal samhandle internt for å sikre at innbyggjarar får hjelp/svar

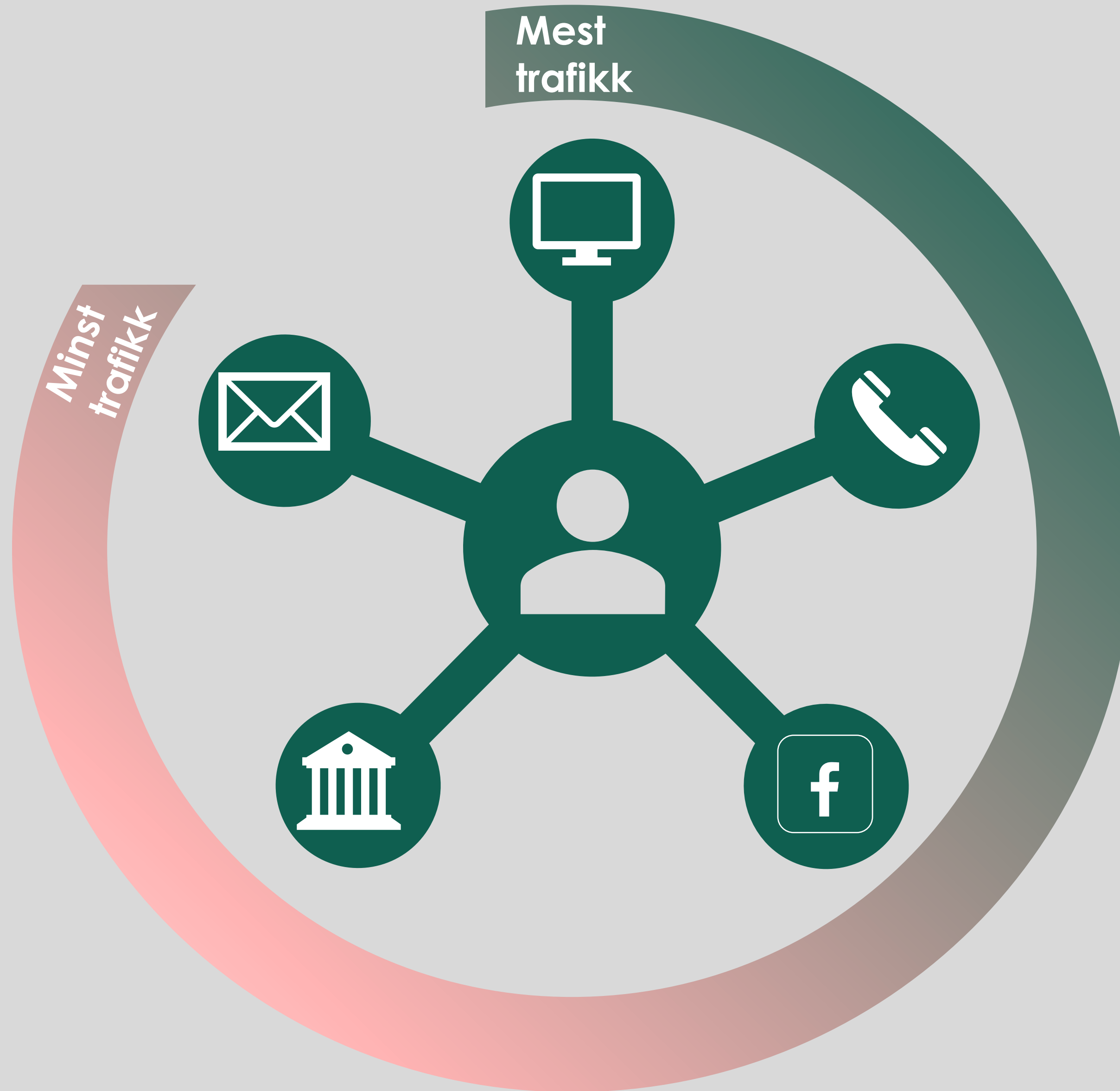




«Vi skal (...) leggje til rette for at alle får god informasjon og rettleiing om kommunen sine tenester.»

«Vi skal utvikle kanalar og verktøy som sikrar god kommunikasjon (...) med innbyggjarar og næringsliv.»

«Vi skal ta i bruk fleire digitale sjølvhjepsløysingar.»

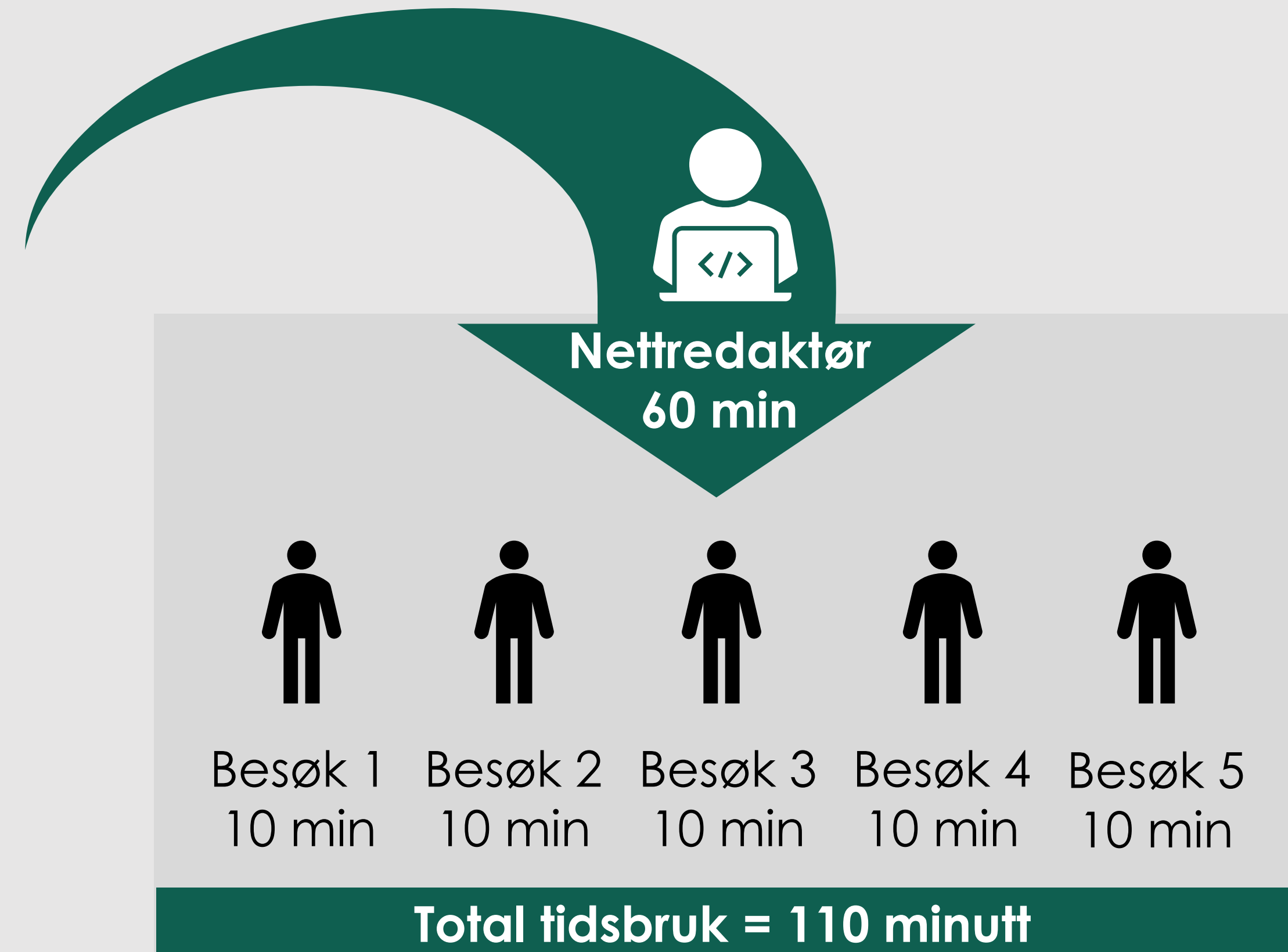
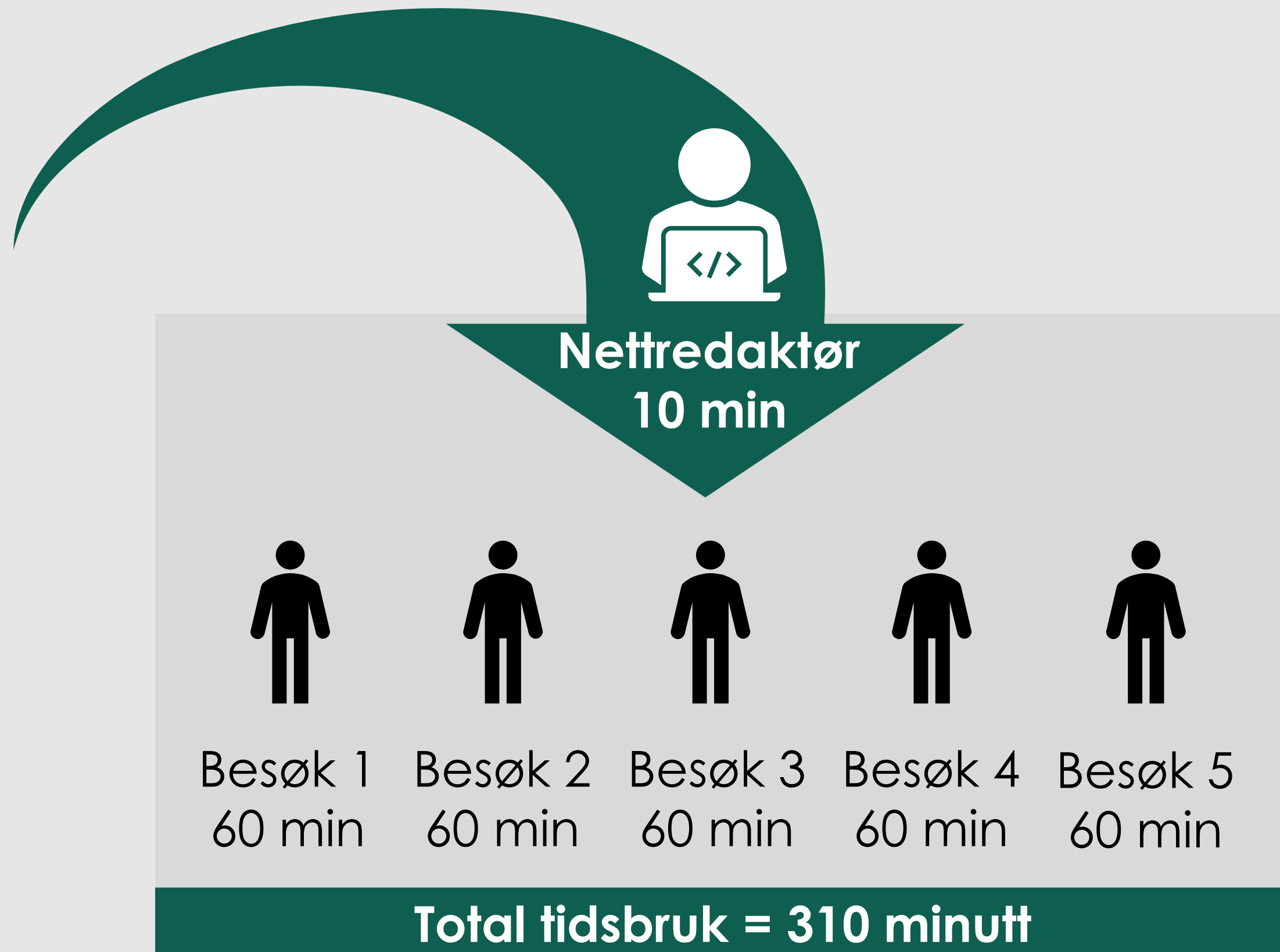


## Kanalprisar (2015)

Sjølvetening	3 kr
Telefon	40 kr
Frammøte	80 kr
Brev/e-post	110 kr



# Kvifor er det viktig å bruke meir tid på nettsida?





# No-situasjonen

Korleis står det til med  
kanalane våre?



**ALVER**  
KOMMUNE



Kva lurar du på?

Spør Kari



### Melde feil til kommunen

Meld om feil på veg, avløp, vatn, skilt, bygningar, anlegg og miljø

[Send feilmelding](#)

#### Barnehage

Søkje eller endre plass, barnehagane, pris, barnehageruta, tilpassa tilbod.

#### Skule og utdanning

Skuleruta, SFO, skulane, norskkurs (norwegian for foreigners)...

#### Helse, sosial og omsorg

Helsehjelp, eldreomsorg, heimetenester, fysioterapi, barnevern, rusomsorg, nav...

#### Plan, bygg og eigedom

Byggjesak, saksinnsegn, planinnsyn, kart, kontaktinformasjon, klage, bustad.

#### Veg, vatn, avløp og boss

Melde feil, brøyting, avløp, utslepp, renovasjon, gjenvinning, forureining.

#### Skatt, næring og landbruk

Skatt, landbruk, etablering, løyver, tilskott, jakt, veterinær.

#### Brannvern, eldstad og feiing

Branntryggleik, feiing og tilsyn, fyrverkeri, kurs brannførebygging.

#### Kultur og aktivitet

Bibliotek, kulturskolen, idrett, frivillig, vigsel, tilskott, kulturminne.

#### Innsyn, politikk og høyringar

Økonomiplan, planar, betalingsattsar, møteplan, høyringar, kontaktpersonar.

# Innbyggjarportalen

[www.alver.kommune.no](http://www.alver.kommune.no)





# Innbyggjarportalen: Oktober 2021 – september 2022

Nettsted  
Alver kommune

Periode  
01.10.2021 - 26.09.2022

## Sammenligning av historikk

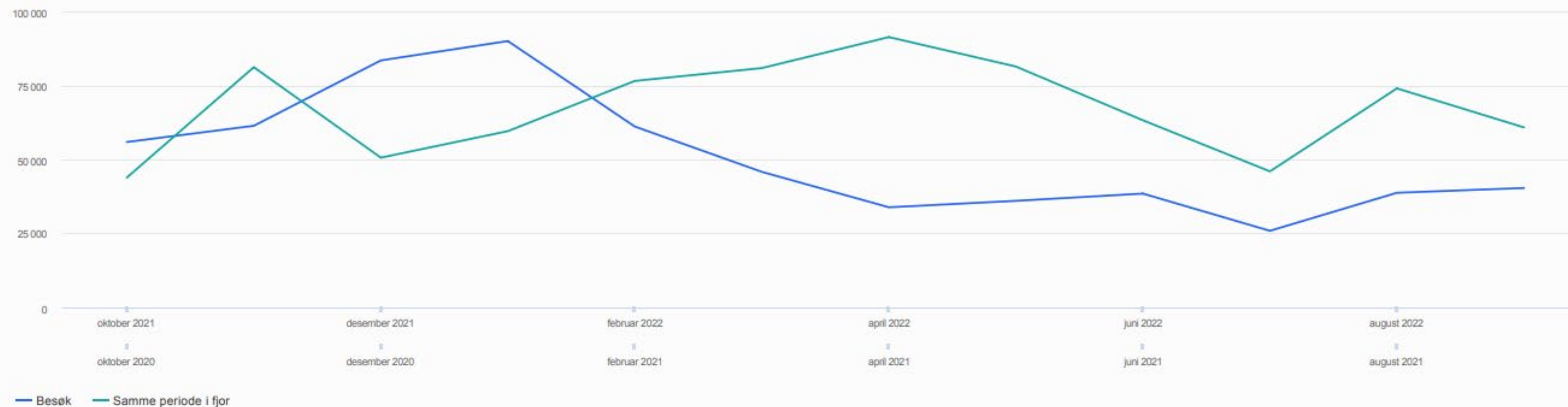
Besøk  
**612 040**  
-199 031 ?

Sidevisninger  
**1 681 520**  
-558 721 ?

Unike besøkende  
**233 570**  
-56 209 ?

Returnerende besøkende  
**21 236**  
+2 795 ?

Fluktfrekvens  
**44,49%**  
+1,22 ?



**ALVER**  
KOMMUNE

**ALVER**  
KOMMUNE

Kontakt oss Ledige stillingar Min side Søk Meny

Kva lurer du på? **Spør Kari**

Melde feil til kommunen  
Meld om feil på veg, avløp, vatn, skilt, bygningar, anlegg og miljø

Send feilmelding

**Barnehage**  
Søkje eller endre plass, barnehagane, pris, barnehageruta, tilpassa tilbod.

**Skule og utdanning**  
Skuleruta, SFO, skulane, norskkurs (norskian for foreigners)...

**Helse, sosial og omsorg**  
Helsehjelp, eldreomsorg, heimetenester, fysioterapi, barnevern, rusomsorg, nav...

**Plan, bygg og eigedom**  
Byggjesak, saksinnsegn, planinnsegn, kart, kontaktinformasjon, klage, bustad.

**Veg, vatn, avløp og boss**  
Melde feil, brøyting, avløp, utslepp, renovasjon, gjenvinning, forureining.

**Skatt, næring og landbruk**  
Skatt, landbruk, etablering, løyver, tilskott, jakt, veterinær.

**Brannvern, eldstad og feiing**  
Branntryggleik, feiing og tilsyn, fyrverkeri, kurs brannførebygging.

**Kultur og aktivitet**  
Bibliotek, kulturskolen, idrett, frivillig, vigsel, tilskot, kulturminne.

**Innsyn, politikk og høyringar**  
Økonomiplan, planar, betalingsattsar, møteplan, høyringar, kontaktpersonar.



# Kommune-Kari

## Chatbot på nettsida og som eigen app



**ALVER**  
KOMMUNE



## Kommune-Kari: 18. april – 14. august

Samtalar: **8.316**

Spørsmål: **11.427**

Spørsmål per samtale: **1,37**

### Til samanlikning

- 12.816 telefonar
- 4.403 besøk

...i samme periode





## Kva spør innbyggjarane våre Kari om?

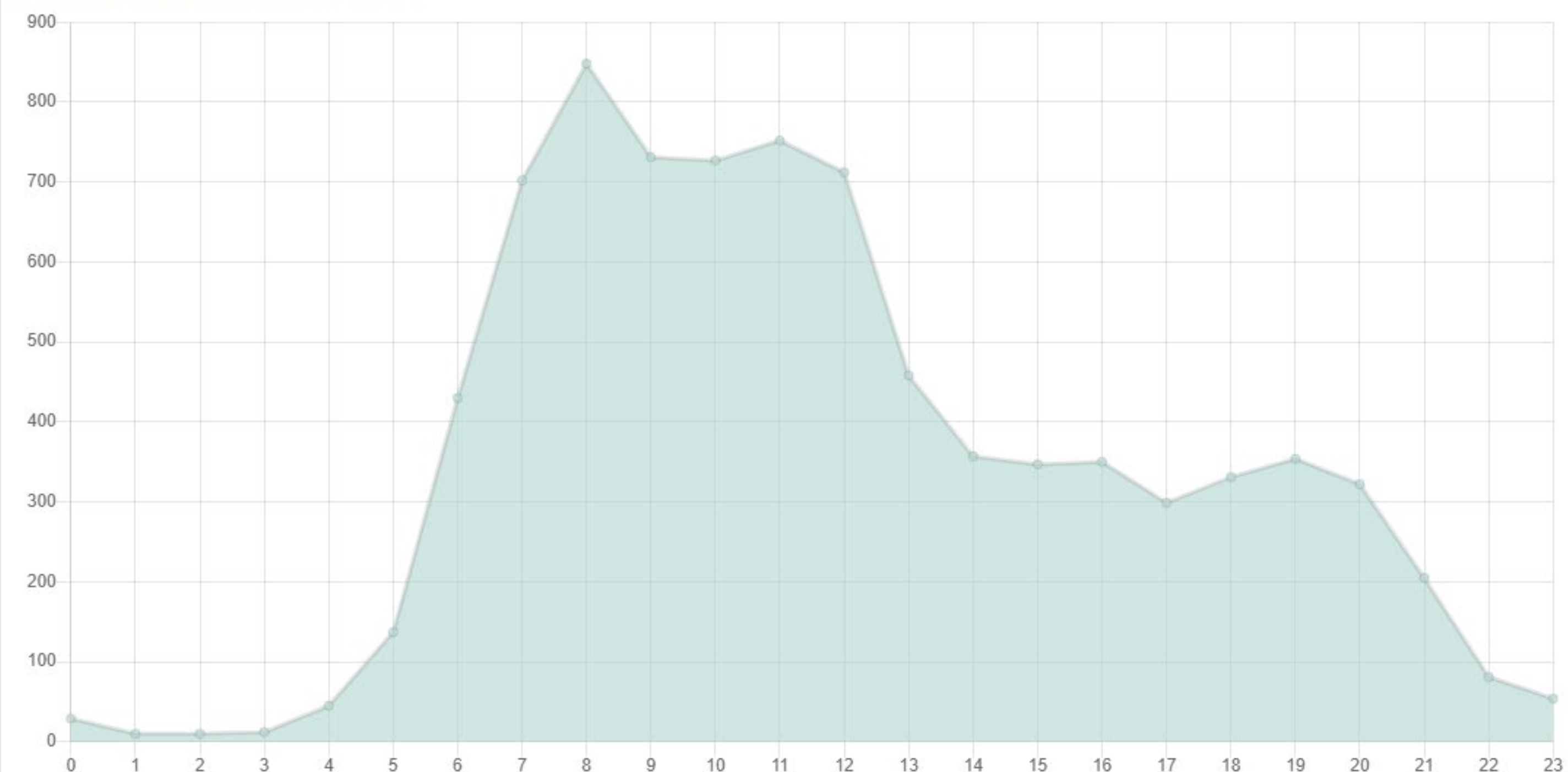
	Kategoriar	Spørsmål	Prosent
1.	Kommunen min	1088	9 %
2.	Helse og omsorg	1052	9 %
3.	Utdanning og skule	769	6 %
4.	Kontakt	602	5 %
5.	Koronavirus	542	4 %
6.	Planar og rapportar	483	4 %
7.	Saker og sakshandsaming	400	3 %
8.	Generelle spørsmål	371	3 %
9.	Kultur	373	3 %
10.	Bygg og eigedom	354	3 %





## Kari svarar på spørsmål når vi andre ikkje er på jobb!

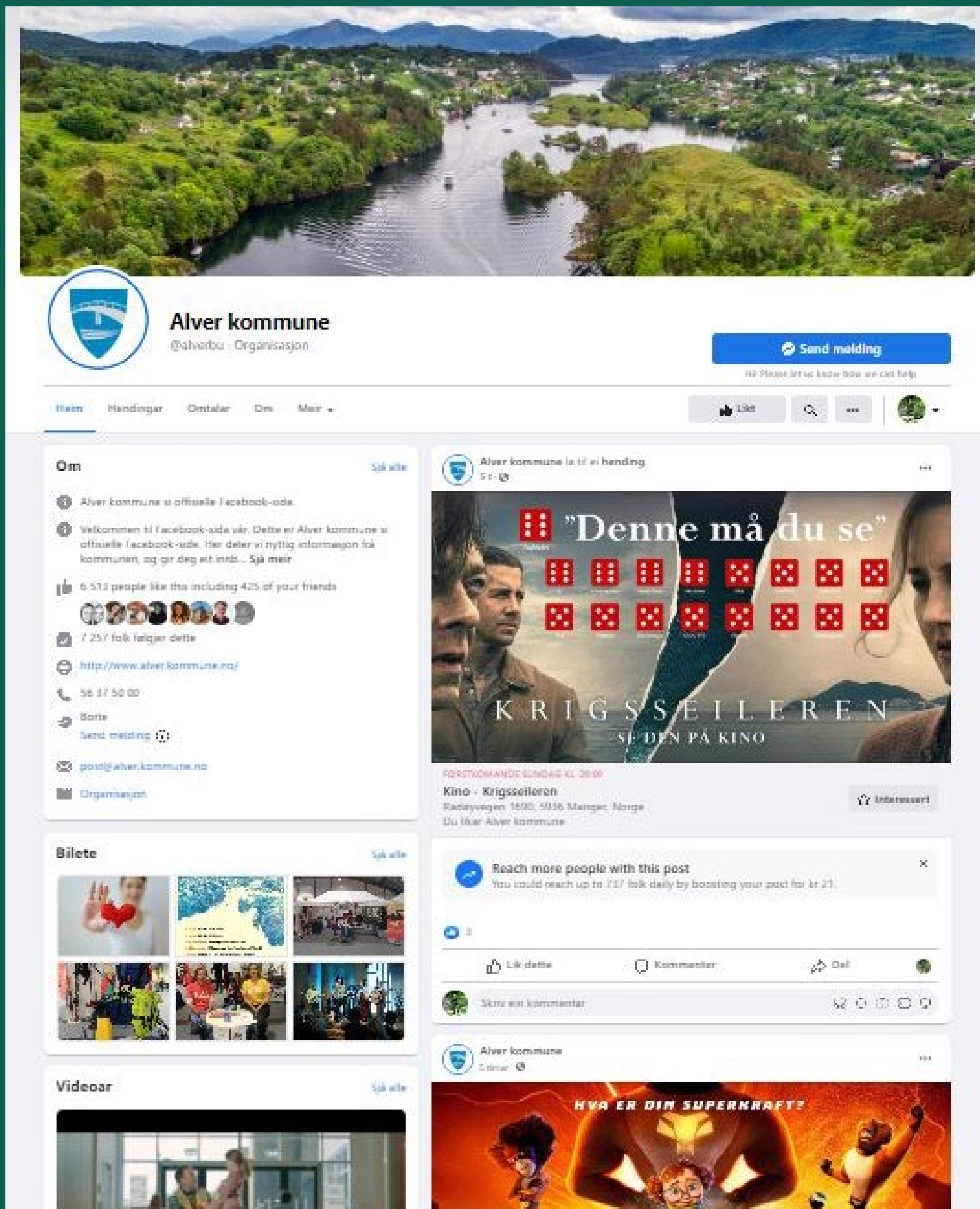
Antall spørsmål per time



43 % (ca 3500)  
av spørsmåla  
kjem når  
sentralbordet  
er stengt.

Kari får påfyll/  
opplæring kvar  
veke. Vi sjekkar  
alle «ukjente  
spørsmål».





# Sosiale medier

## Facebook, Instagram og LinkedIn



**ALVER**  
KOMMUNE

**Facebook:**  
6500 følgjarar



**Alver kommune**

★ 5,0 (4) · Organisasjon



Liker

Send melding



Hei! Fortell oss hva vi kan hjelpe deg med.

6 513 personer liker dette

Startside

Arrangementer

Anmeldelser

Om

Om

<http://www.alver.kommune.no/>

Send melding

**Instagram:**  
1 200 følgjarar



143  
innlegg

1 196  
følgere

78  
Følger

Alver kommune

Offentlige, kommunale og statlige tjenester

Her vil vi dele sjel og sjarm og noko av det som skjer i Alver kommune. Bruk emneknaggane #mittalver og #alverbu.

Se oversettelse

[www.alver.kommune.no/](http://www.alver.kommune.no/)



Følges av nordhordlandturlag, fedjekommune og 13 andre

Følger

Melding



Sykle til jobb



**LinkedIn:**  
270 følgjarar



ALVER  
KOMMUNE

**Alver kommune**

Vi er der for innbyggjarane frå første stund, og får følge dei gjennom livet.

Offentlig administrasjon · Isdalstø, Vestland  
270 følgere



Kristin & 26 forbindelser til jobber her

Følger



Startside

Om

Innlegg

Stillinger

Personer

Om

Alver kommune er ein av dei største kommunane i Vestland fylke, med om lag 30.000 innbyggjarar og 2.650 tilsette. For å løyse og utvikle oppgåvene til... se mer

Nettsted



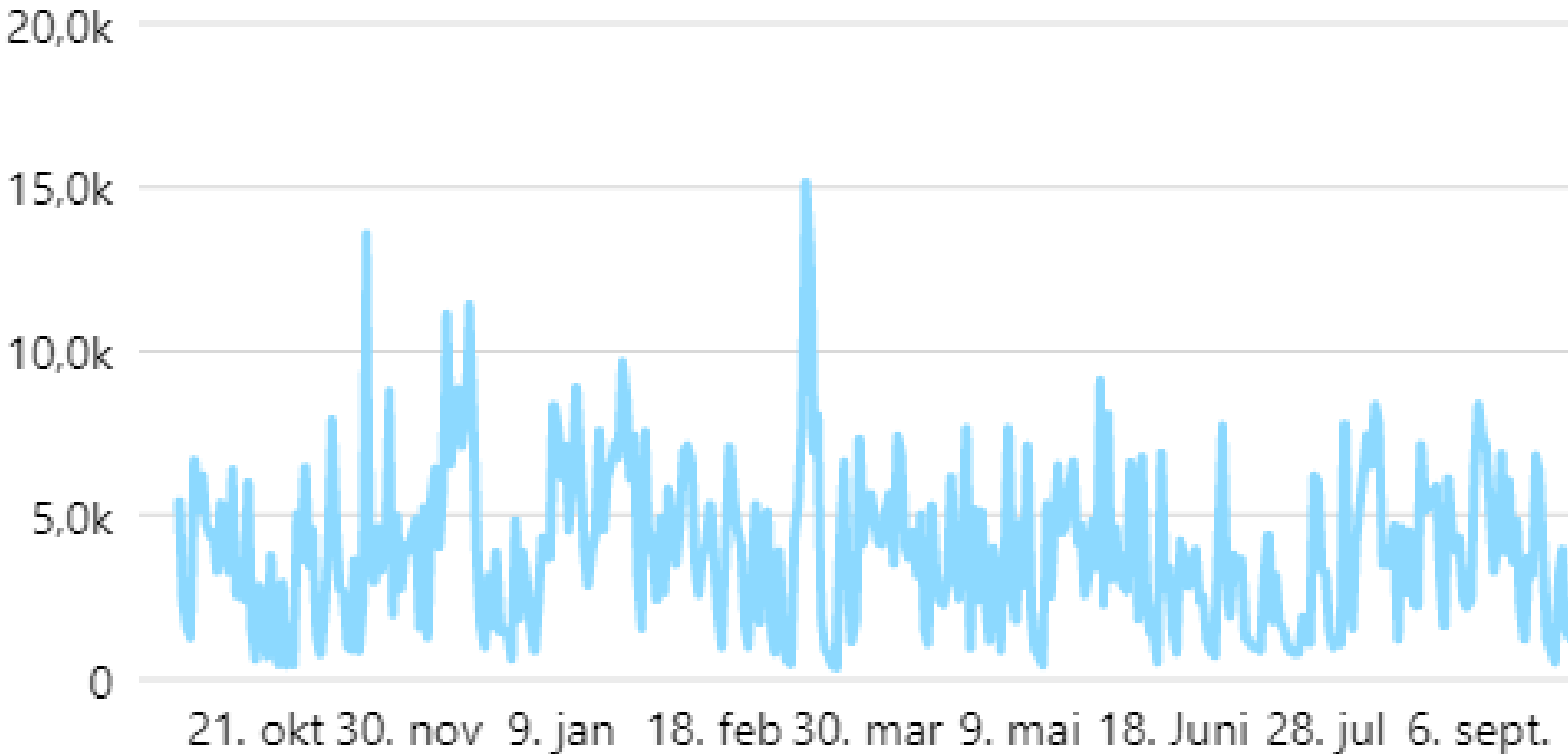
**ALVER**  
KOMMUNE

# Rekkevidde: 1. oktober 2021 – 30. september 2022

## Rekkevidde

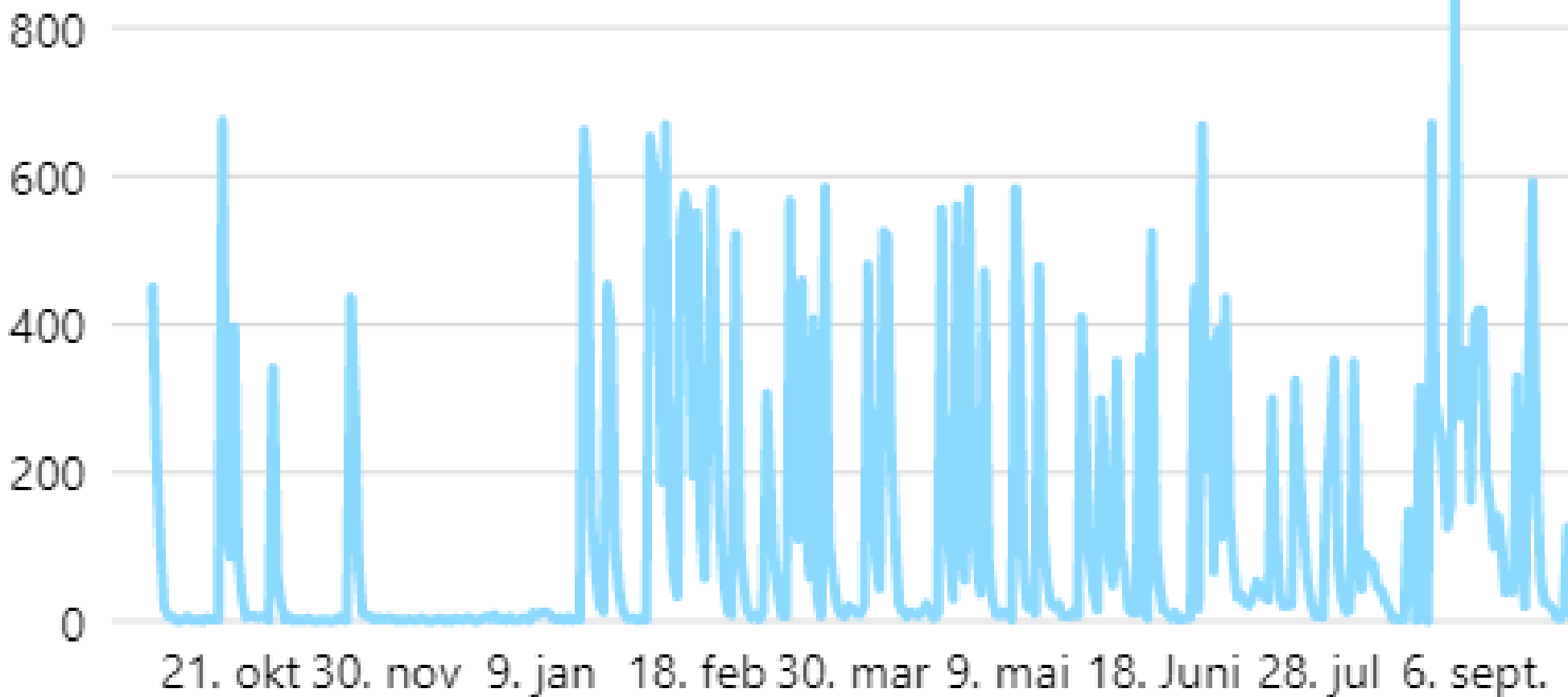
Facebook Page reach ⓘ

167 991 ↓ 17,5%



Instagram reach ⓘ

8 153 ↑ 337,9%



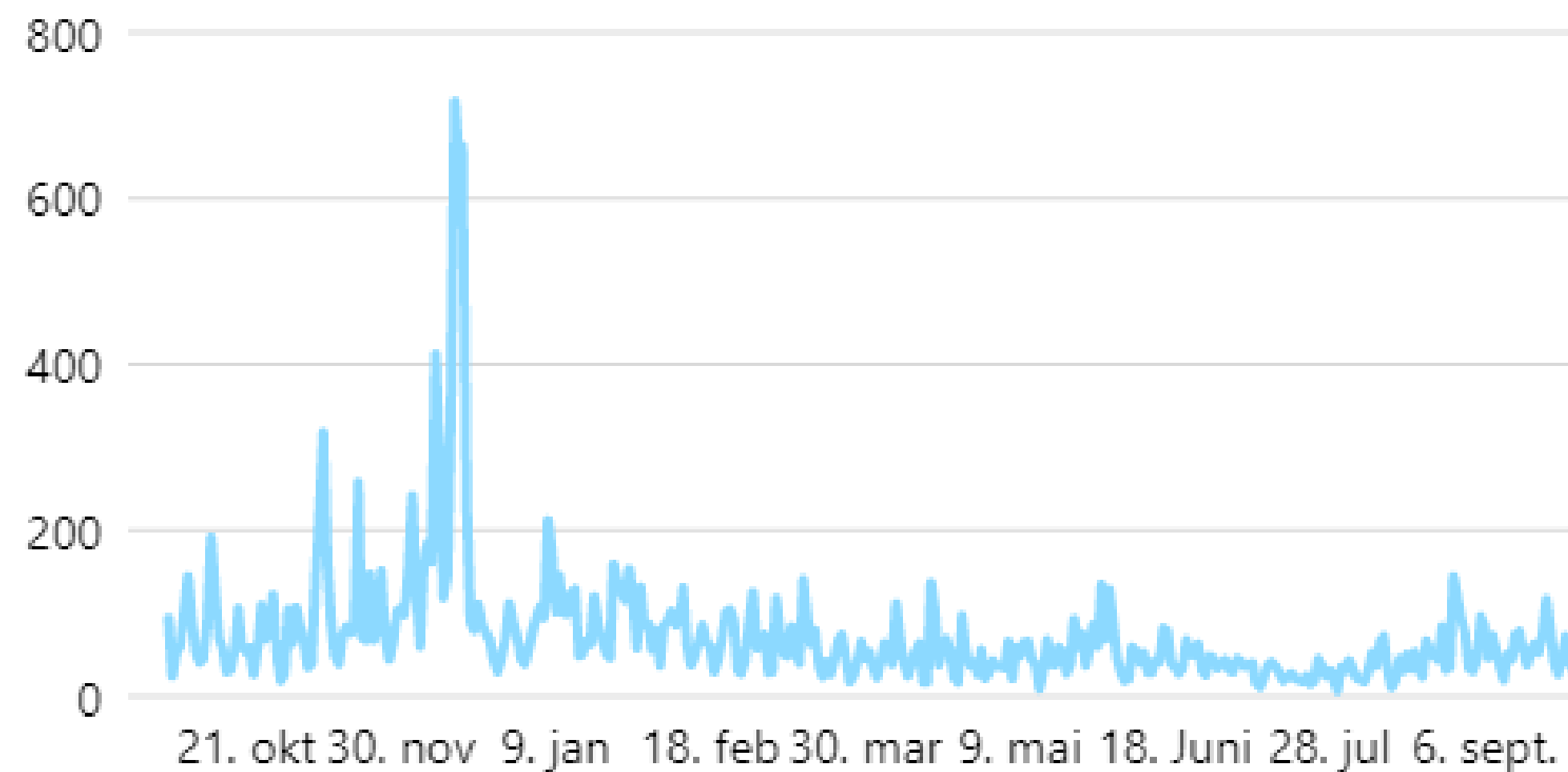


# Sidebesøk: 1. oktober 2021 – 30. september 2022

## Page and profile visits

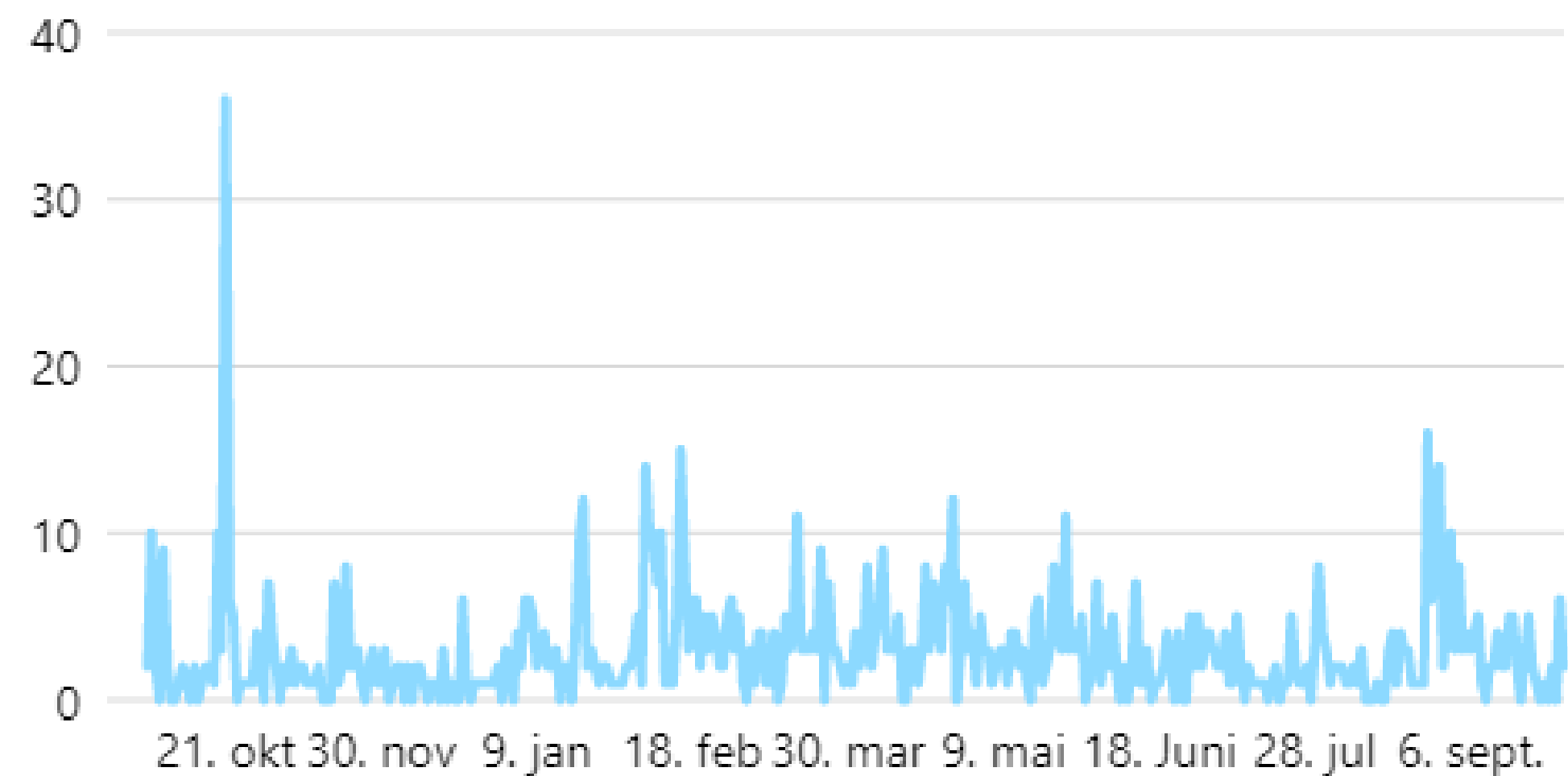
Facebook Page visits ⓘ

26 714 ↓ 32,3%



Instagram profile visits ⓘ

1 073 ↓ 14,6%

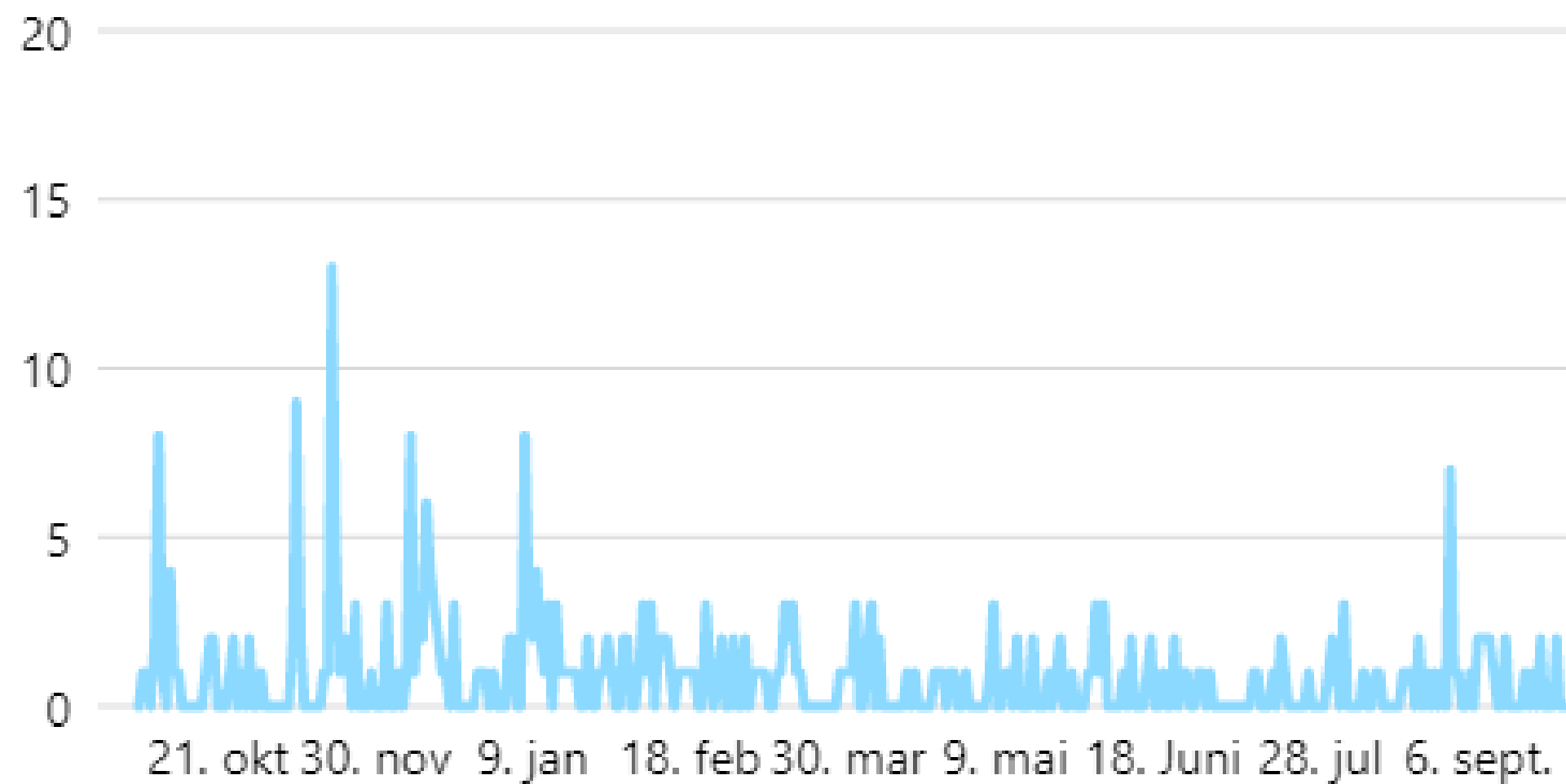


# Nye følgjarar: 1. oktober 2021 – 30. september 2022

## New likes and follows

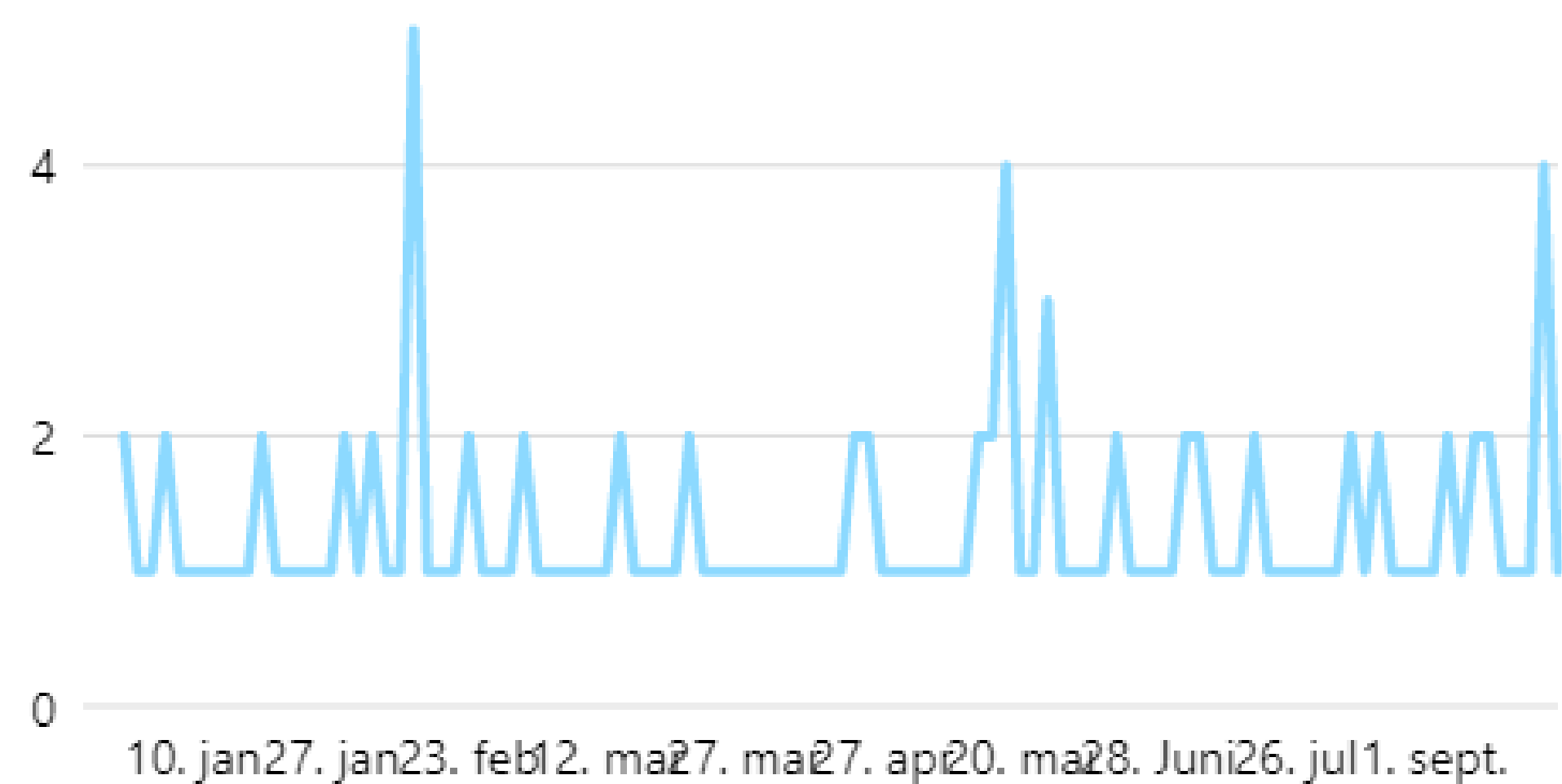
Facebook Page new likes ⓘ

321 ↓ 58.9%



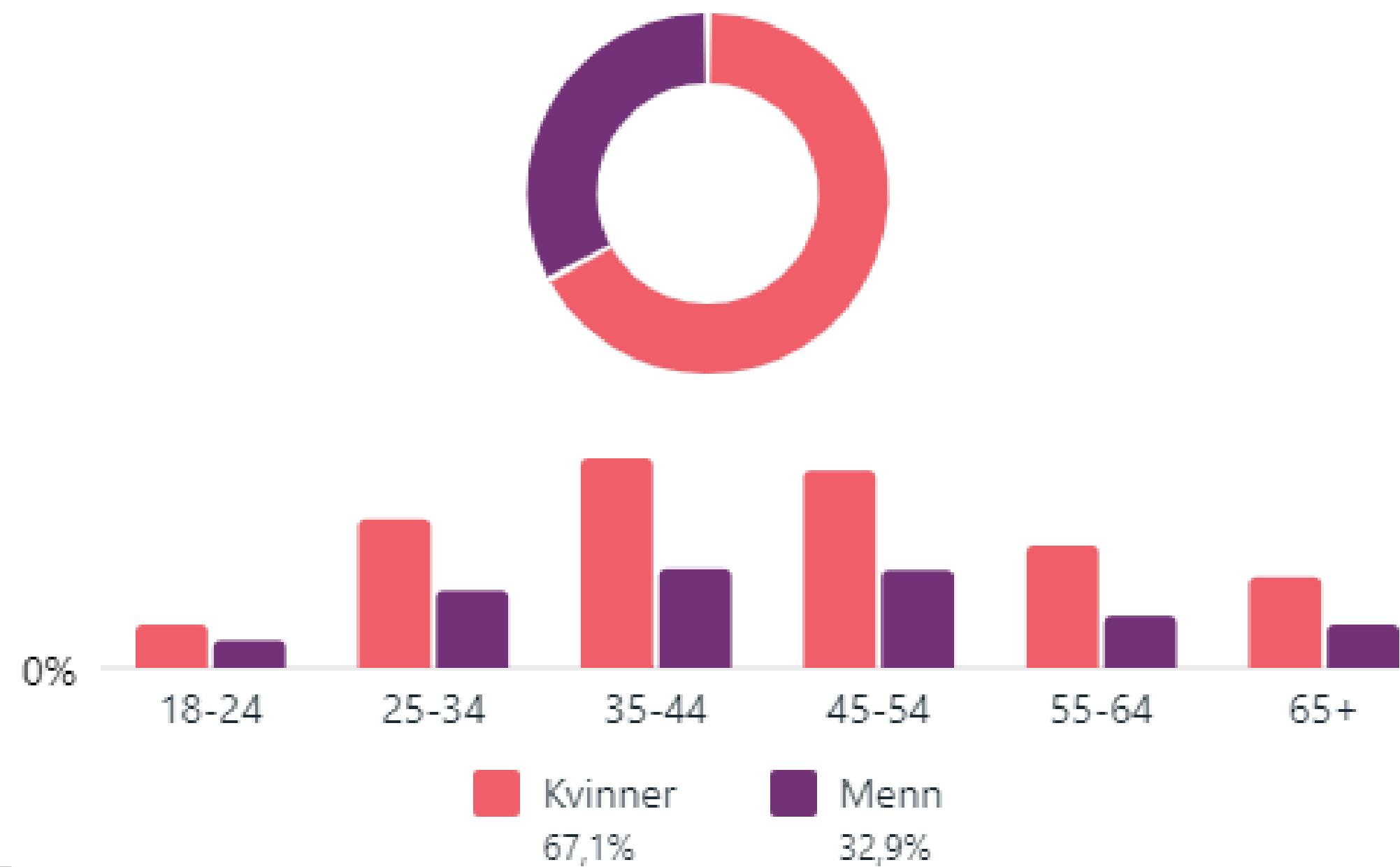
Instagram new followers ⓘ

139 –

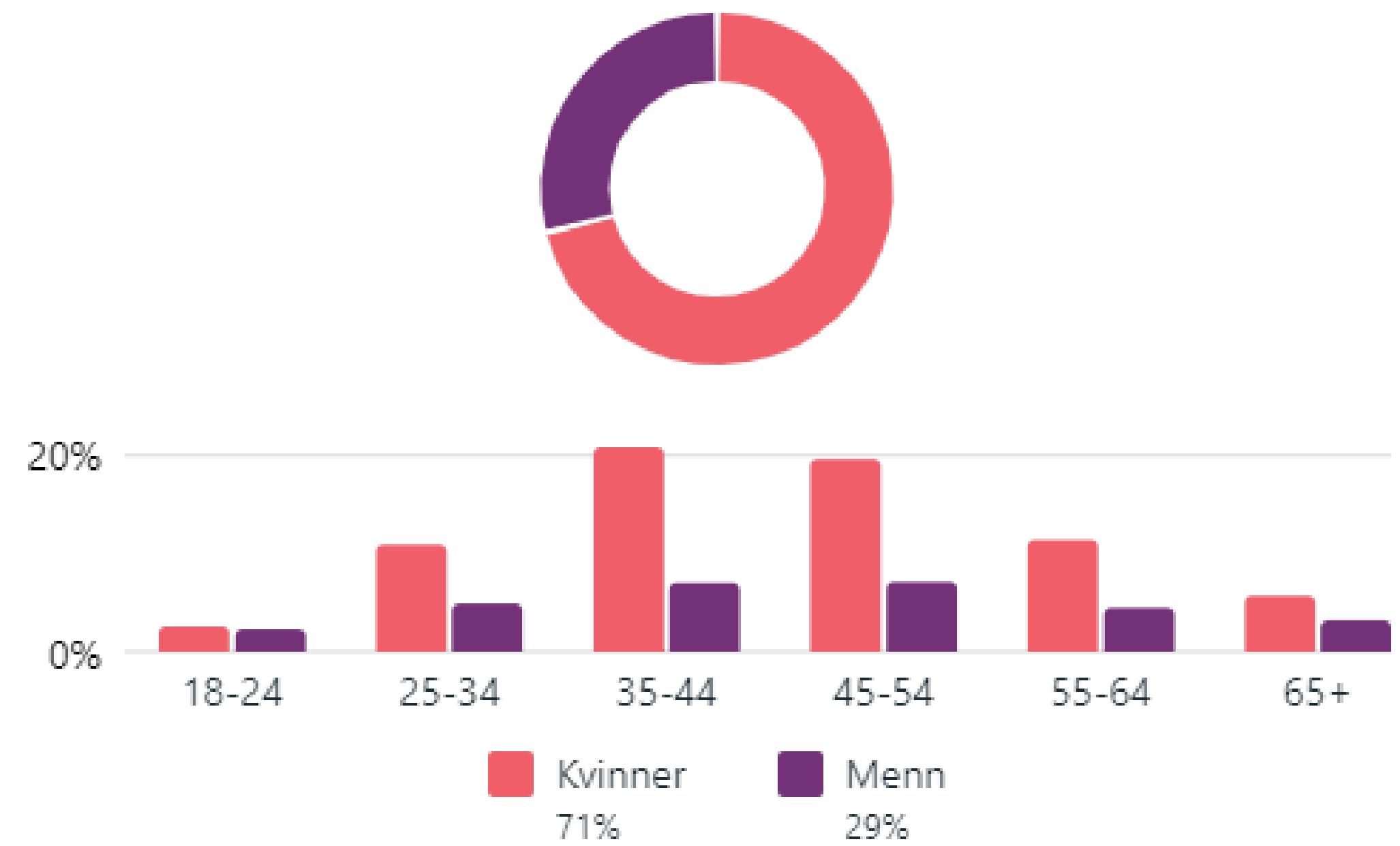


# Kjønn og alder: 1. oktober 2021 – 30. september 2022

Kjønn og alder ⓘ

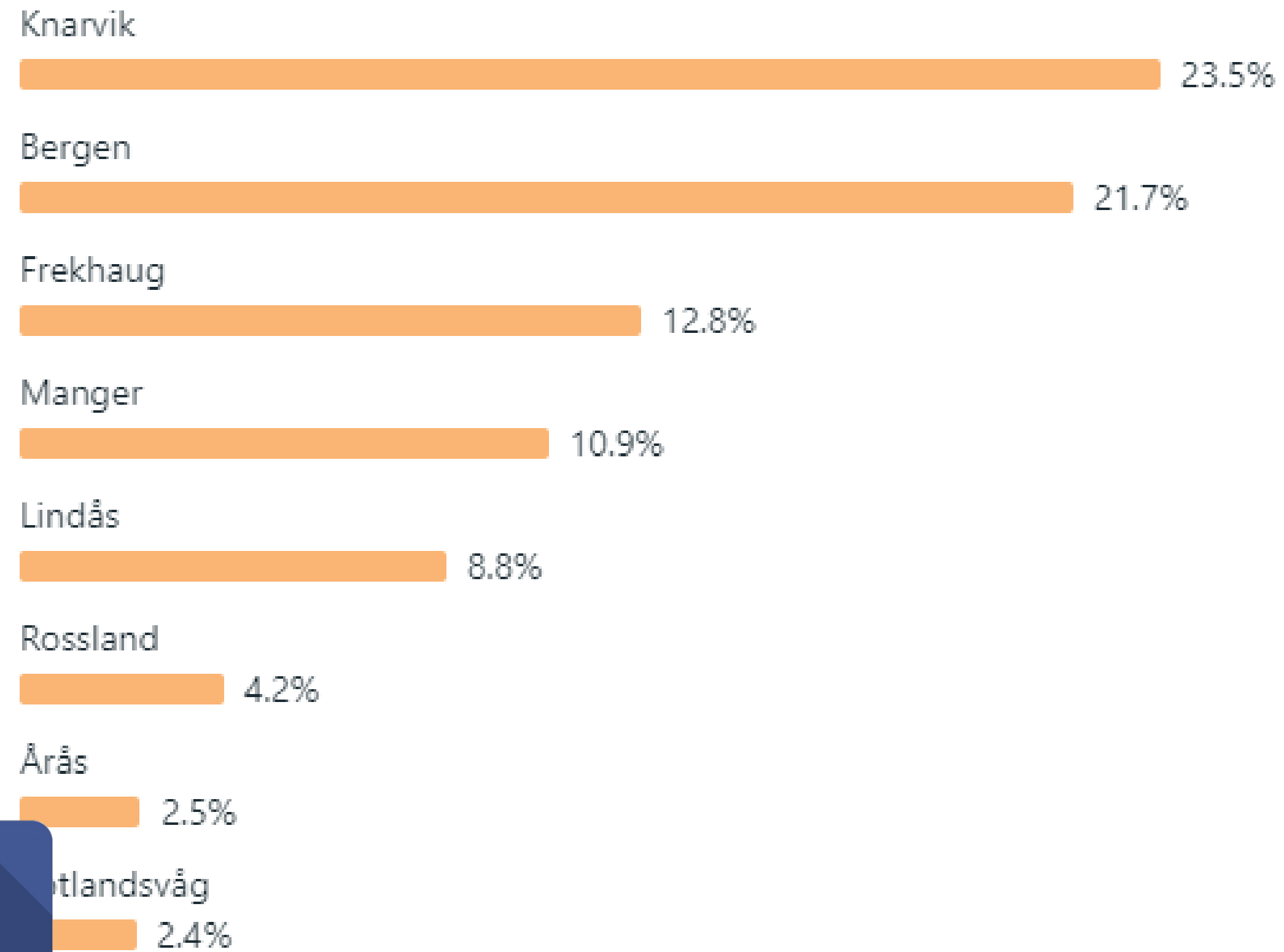


Kjønn og alder ⓘ

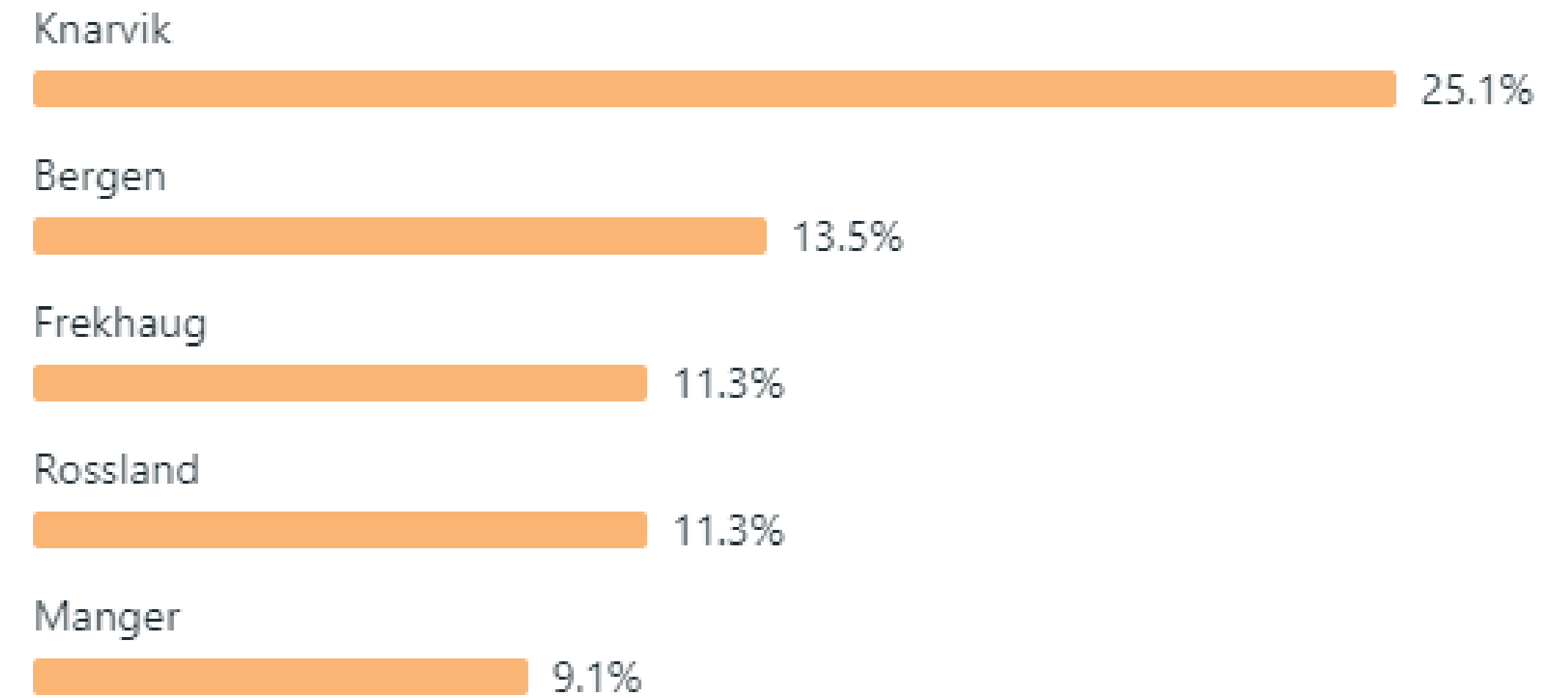


# Fordeling geografi: 1. oktober 2021 – 30. september 2022

## Top cities



## Top cities





# Resepsjon

Manger-Frekhaug-Knarvik



**ALVER**  
KOMMUNE

# Besøk i 4 måneder: Frå 18. april til 14. august

Kor stor del er kvalitativ innbyggjar-rettleiing?

## Tal på besøk i heile perioden

	Manger	Frekhaug	Knarvik
Møte	37	268	74
Hjelp pc	31		31
Sal	31	34	27
Kopi/utskrift	49	34	96
Levere skjema/brev	50	120	112
Rettleiing skjema/anna	229	71	183
Besøk til avdelinger	159	157	295
Hjelpe tilsette	98	225	57
Post	189	502	334
Anna	273	262	375
<b>Total</b>	<b>1146</b>	<b>1673</b>	<b>1584</b>

## Gjennomsnitt - veke

	Manger	Frekhaug	Knarvik
Møte	3	19	5
Hjelp pc	2		2
Sal	2	2	2
Kopi/utskrift	4	2	6
Levere skjema/brev	4	9	7
Rettleiing skjema/anna	16	5	11
Besøk til avdelinger	11	11	18
Hjelpe tilsette	7	16	4
Post	14	36	21
Anna	20	19	23
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>120</b>	<b>99</b>

Snitt  
16 %

27 %

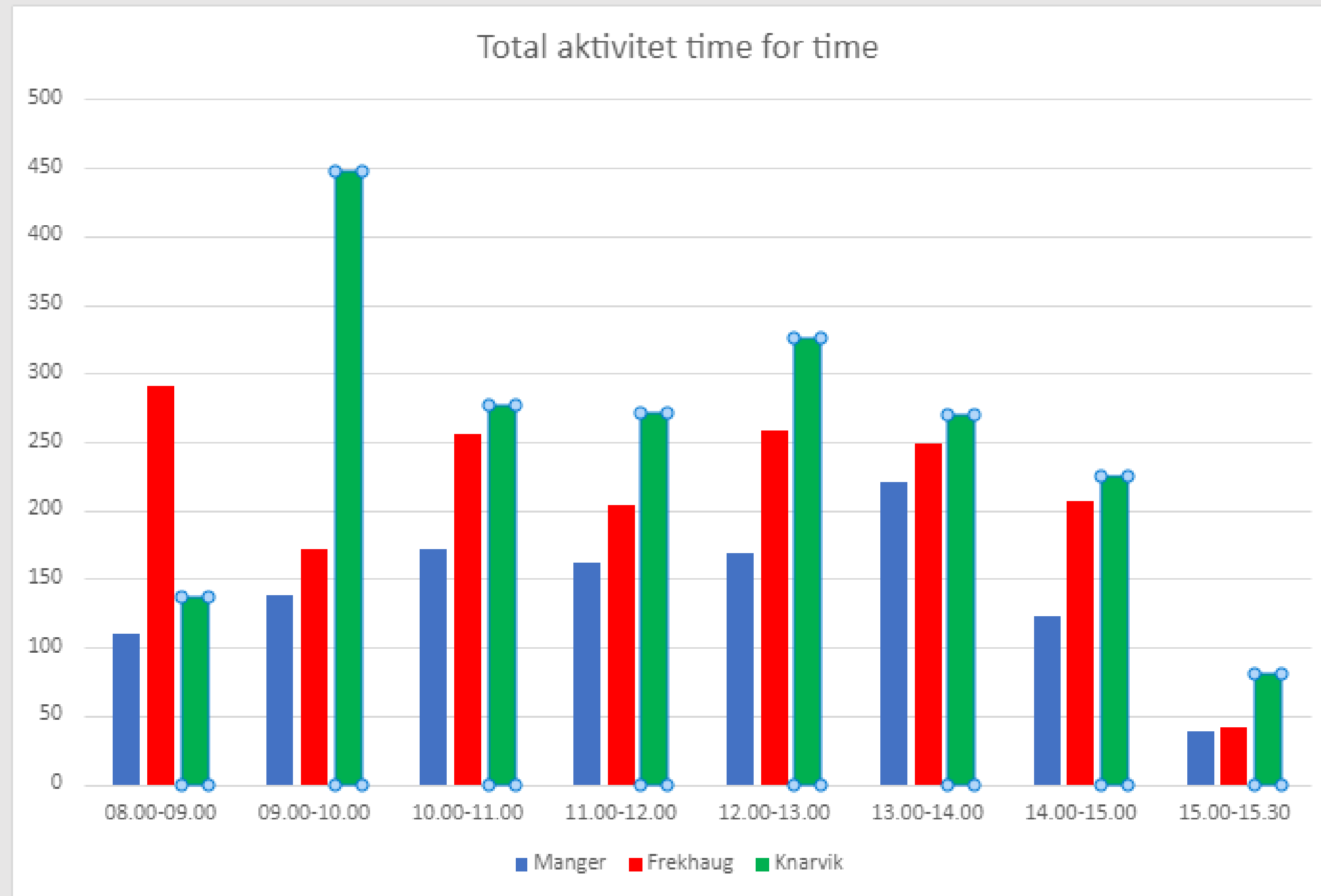
6 %

19 %



**ALVER**  
KOMMUNE

# Fordeling av besøk time for time



# Kva seier tala?

- Vi brukar mest tid på å ta imot/levere ut post, opne døra til folk som skal på besøk/møte
- Vi brukar minst tid på innbyggjarrettleiing (16 % i snitt)
- Måndagar og tysdagar er dei travlaste dagane på Manger - onsdagar er dei travlaste dagane på Frekhaug og i Knarvik
- Det varierer når vi har mest besøk:
  - Knarvik: 9-10 og 12-13
  - Manger: 10-11 og 13-14
  - Frekhaug: 8-9 og 12-13
- Besøket går markant ned etter klokka 15.00







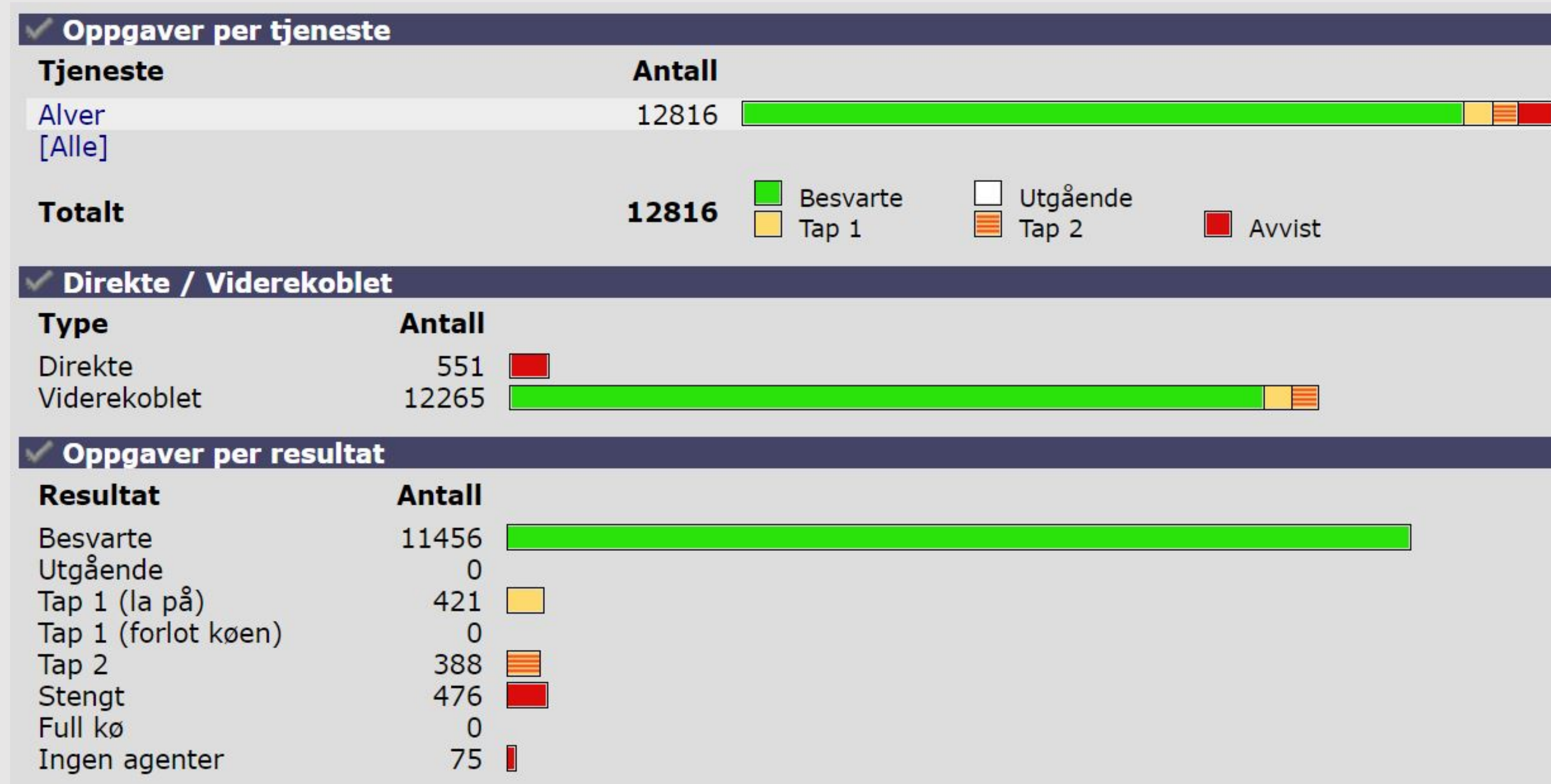
# Sentralbordet

56 37 50 00



**ALVER**  
KOMMUNE

# Telefonar til sentralbordet 18. april til 14. august



## Ordforklaringar

- Tap 1:
  - Personar som har lagt på før dei har stått 10 sekund i kø
- Tap 2:
  - Personar som har lagt på etter å ha stått 10 sekund eller meir i kø
- Avvist:
  - Personar som ikkje har fått svar fordi køen har vore full, stengt eller ingen sentralbord har vore pålogga



# Telefonar til sentralbordet 18. april til 14. august

	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
Uke 17	270	161	176	161	159
Uke 18	183	169	138	146	162
Uke 19	164	180	179	149	113
Uke 20	167		196	171	177
Uke 21	197	174	179		111
Uke 22	182	131	144	158	153
Uke 23		201	174	202	207
Uke 24	210	191	194	203	147
Uke 25*	177	183	200	146	129
Uke 26	161	164	170	179	144
Uke 27	173	130	154	111	136
Uke 28	140	147	129	110	92
Uke 29	152	62	87	71	69
Uke 30	166	129	124	97	100
Uke 31	184	160	163	96	101
Uke 32	216	158	159	160	147
Totalt	2742	2340	2566	2160	2147

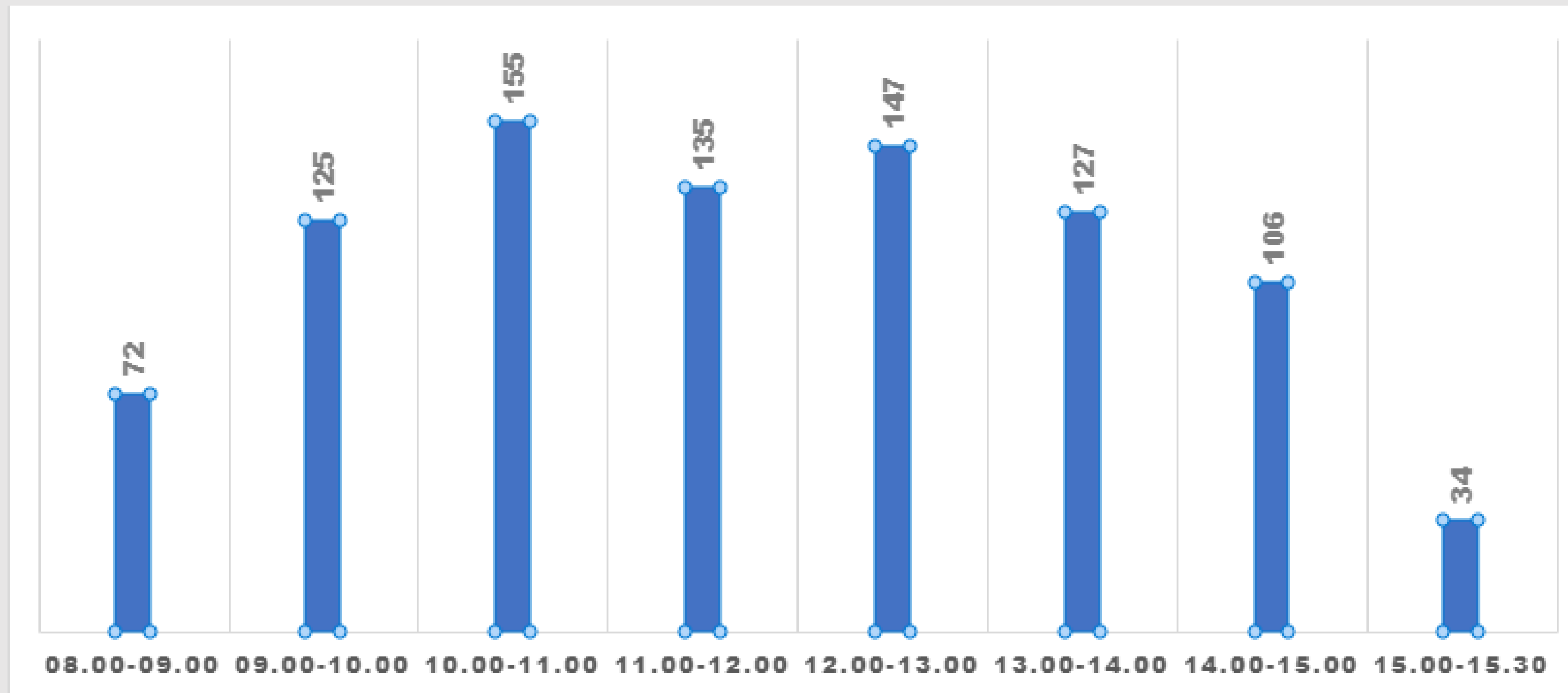
Vi fekk 900 telefonar i veka i perioden

Flest telefonar på måndagar

\*Skuleferie markert i gult – juli i rødt



# Gjennomsnitt time for time



Færrast  
telefonar:  
8-9 og  
15-15.30

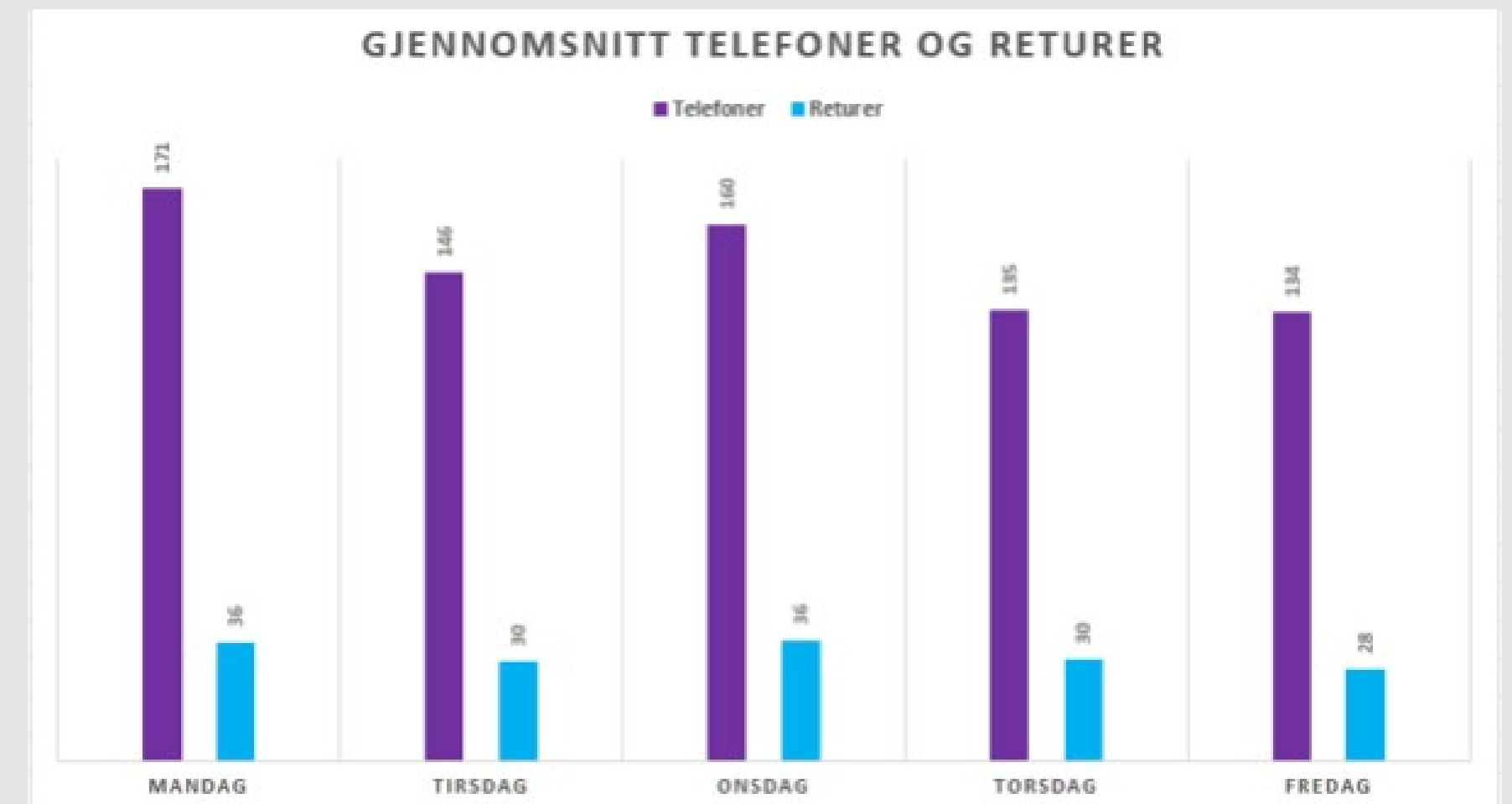
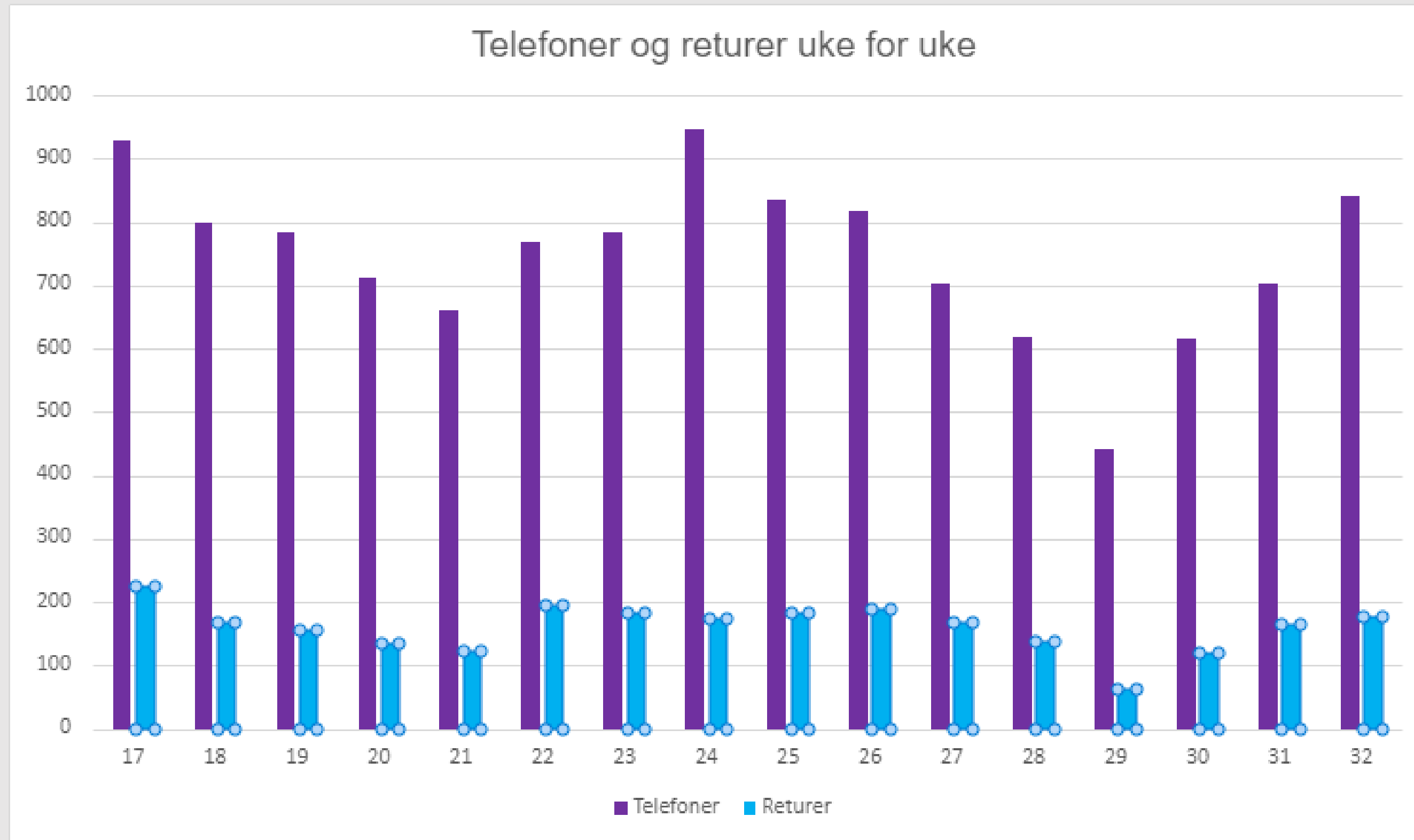
Flest  
telefonar:  
10-11 og  
12-13

Om lag  
90 % av tlf  
kom 9-15



# Gjennomsnitt telefonar og returar

+/- 20 % av telefonane vi set over til andre, kom i retur til sentralbordet





# Dokumentcenter

Brev, e-post, søknadar etc



**ALVER**  
KOMMUNE

# Dokumentsenteret: Tal frå siste halvår

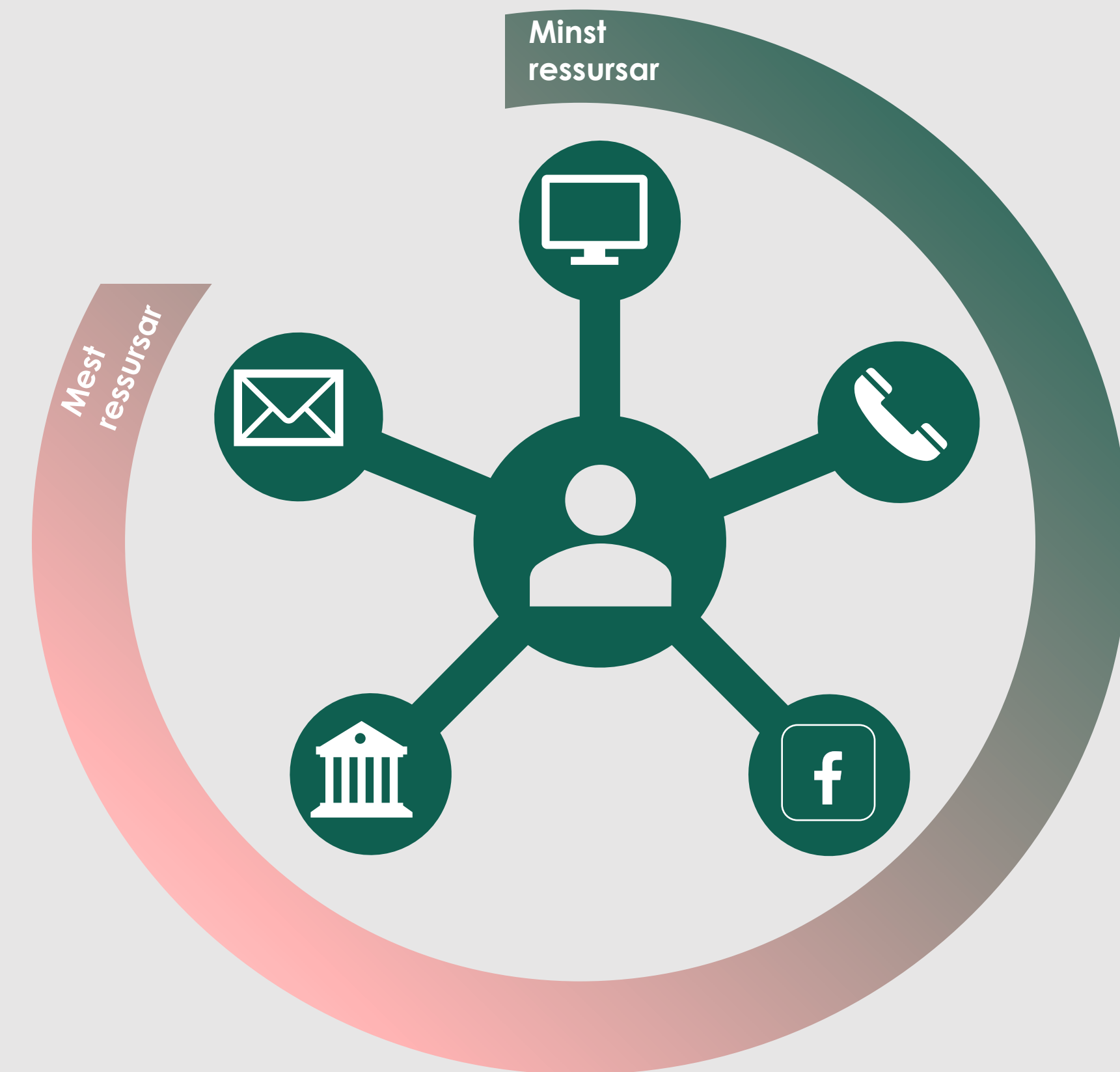
88 % av det som kjem inn til dokumentsenteret er digitalt. 12 % er papirpost.

- Inngående journalpostar/brev i websak totalt: 20 034
  - Fordelt på:
    - Postmottak ([post@alver.kommune.no](mailto:post@alver.kommune.no)): 10.000 e-postar
    - Skjemamottak (SvarInn, e-signering og skjema): 8.900
    - Papirpost: om lag 2.500
    - Serviceklage: 32 stk
    - Altinn: 580
- Utgåande journalpostar/brev i websak totalt: 21 186
- I tillegg har vi sikker sone som er Helse, Barnevern og PPT. Her går kommunikasjon i eigne fagsystem og vi mottek document på papir eller via SvarInn/sikker sending.



# Oppsummering – tal frå samme periode (18. april – 14. august)

1. Besøk på nettsida: 309.878
2. Samtalar i Kommune-Kari: 8.316
3. Telefonar til sentralbordet: 12.816
4. Besøk på Facebook: 5.033
5. Besøk i resepsjonane: 4.403
6. Digital post: 11.500
7. Fysisk post: 1.600





## Vidare framdrift

- Vi jobbar vidare med framlegg til kanal- og servicestrategi
- 10. nov: Formannskapet (innstil til KS)
- 24. nov: Kommunestyret (endeleg vedtak)

