

Arkiv: <arkivID><jplID> FE-034
JournalpostID:
Sakshandsamar:
Dato: 03.11.2022

Saksframlegg

Saksnr.	Utvæl	Møtedato
112/22	Alver formannskap	10.11.2022
	Alver kommunestyre	

Kanal- og servicestrategi 2022-2026

Kommunedirektøren sitt framlegg til vedtak:

Formannskapet og kommunestyret vedtar Kanal- og servicestrategi 2022-2026.

Alver formannskap 10.11.2022:

Handsaming:

Kommunedirektøren sitt framlegg vart samrøystes vedteke.

FO- 112/22 Vedtak:

Formannskapet og kommunestyret vedtar Kanal- og servicestrategi 2022-2026.

Politisk handsaming

Saka skal til innstilling i formannskapet

Saka skal avgjerast i kommunestyret

Dette er den første kanal- og servicestrategien til Alver kommune. Strategien er eit verktøy for alle leiarar og tilsette i kommunen.

Målet med strategien er å sikre at innbyggjarar finn og forstår informasjon frå kommunen. I strategien har vi eit særleg fokus på å styrke nettsida og dei digitale tenestene vi tilbyr der, men strategien omtalar også alternative måtar å ta kontakt med kommunen.

Strategien foreslår reglar for svartid og service i følgjande kanalar:

- Dei digitale kanalane våre
- På telefon
- I sosiale medier
- Det personlege møtet
- Det digitale møtet
- Skriftleg kommunikasjon

Kanal- og servicestrategien gjeld i fire år, til og med 2026.

Saksopplysningar

10. juni 2021 (sak 054/21) fekk kommunedirektøren i oppdrag frå formannskapet å utarbeide ei «heilskapleg sak om kanalstrategi».

Alver sine mål

Sidan den politiske bestillinga i juni 2021 har vi fått på plass kommuneplanen sin samfunnsdel (2022–2034) som gir retning til arbeidet med kanal- og servicestrategien.

Kanal- og servicestrategien tar utgangspunkt i følgjande strategiar frå 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 innbyggjaren i sentrum, forenkle arbeidsprosessar og bruke teknologi/digitalisering til å utvikle tenester og organisasjon

Nasjonale føringar

Kommunelova § 4 og digitaliseringsstrategien for offentlig sektor (2019–2025) er også tydeleg på oppdraget til kommunane:

- Vi skal digitalisere tenestene på ein måte som gjer at kvardagen blir enklast mogleg for innbyggjarane.
- Vi skal aktivt informere om tilboda i kommunen, og leggje til rette for at innbyggjarane kan få innsyn i jobben vi gjer.

Kartlegging av kanalane våre

Før vi seier korleis vi skal vidareutvikle kanalane våre og kva kanalar som eventuelt manglar, treng vi kunnskap om kva som er status i dag.

Våren og sommaren 2022 kartla vi difor trafikken i dei ulike kanalane vi brukar i dag. Kunnskapsgrunnlaget vart presentert i formannskapsmøte 3. november, og er samla i ein rapport/presentasjon (vedlegg til denne saka).

Rapporten inneheld:

- Aktivitet på innbyggjarportalen www.alver.kommune.no – (oktober 2021–september 2022)
- Spørsmål til chatboten Kommune-Kari (18. april–14. august)
- Aktivitet på kommunen sine offisielle sider på Facebook, Instagram og LinkedIn – (1. oktober 2021–30. september 2022)
- Besøk til resepsjonane våre i Knarvik, på Frekhaug og Manger (18. april–14. august)
- Telefonar til sentralbordet (56 37 50 00) (18. april–14. august)
- Inngåande og utgåande post (siste halvår)
- Tal frå Statistisk sentralbyrå (SSB) om tilgang til nett, verktøy og bruk av digitale tenester

Kartlegginga viser at ein stor del av kontakten vi har med innbyggjarane våre allereie er digital. Til dømes kjem berre 12 % av breva til dokumentsenteret på papir – resten kjem på e-post og andre digitale kanalar. Ein stor del av dei 12 prosentane er byggesaker. Når vi får på plass e-byggesak om 1-2 år, vil den digitale andelen bli endå større.

Kartlegginga viser også at det er minst trafikk i kanalane vi brukar mest ressursar på å bemanne, nemleg telefon og resepsjon, og mest trafikk i sjølvbetente kanalar som innbyggjarportalen og sosiale medier.

I arbeidet med kanal- og servicestrategien har vi særleg lagt vekt på følgjande funn frå kartlegginga:

- Besøk til resepsjonane våre i Knarvik, på Frekhaug og Manger:
 1. Vi brukar mest tid på å ta imot/levere ut post og opne døra til folk som skal på besøk/møte
 2. Vi brukar minst tid på innbyggjarrettleiing (16 % i snitt)
 3. Måndagar og tysdagar er dei travlaste dagane på Manger - onsdagar er dei travlaste dagane på Frekhaug og i Knarvik
 4. Det varierer når vi har mest besøk:
 1. Knarvik: 9-10 og 12-13
 2. Manger: 10-11 og 13-14
 3. Frekhaug: 8-9 og 12-13
 5. Besøket går markant ned etter klokka 15.00
- Telefonar til sentralbordet 56 37 50 00:
 6. Vi får færrest telefonar i tidsromma 08.00–09.00 og 15.00–15.30 – flest telefonar i tidsromma 10.00–11.00 og 12.00–13.00.
 7. Om lag 90 % av telefonane kom mellom 09.00 og 15.00.
 8. Om lag 20 % av telefonane innbyggjarservice set over til andre avdelingar, kjem i retur til sentralbordet.

Digitalt førsteval

Bakgrunnen for digitalt førsteval er todelt:

- For det første gir digitale løysingar betre tenester til innbyggjarane, med enklare søknadsprosessar og raskare svar.
- For det andre har digitalisering av dialogen med innbyggjarane eit betydeleg innsparingspotensiale og kan bidra til at det er mogleg å frigjere eller omdisponere ressursar.

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

Kontakt via brev eller med personleg oppmøte er dei mest kostbare kommunikasjonsformene (sjå tabell 1). Det er med andre ord mykje å spare på å leggje meir til rette for gode sjølvbetente løysingar på nettsida til kommunen.

Tabell 1: 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

Tal frå SSB, viser at stadig fleire har tilgang til ikt-verktøy og internett, og brukar dei aktivt i kvardagen:

- 99 % av alle hushald **har tilgang på internett** (2022)
- 96 % i aldersgruppa 16–79 år **brukar internett på mobil/smarttelefon** – bruken er størst i aldersgruppa 16-54 (99 %), lågast i aldersgruppa 75-79 (79 %) (2021)
- 70 % i aldersgruppa 16-79 **har skaffa seg informasjon frå offentlege aktørar sine nettsider** (2022) – aktiviteten er størst i aldersgruppa 25-34 år (80%) og minst i aldersgruppa 75-79 (45 %) (2022)
- 85 % i aldersgruppa 16-79 **har fått tilgang til eigen personleg informasjon lagra av offentlege aktørar** – aktiviteten er størst i aldersgruppa 45-64 år (89%) og minst i aldersgruppa 16-24 (72 %) (2022)

- 75 % i aldersgruppa 16-79 **har sendt inn utfylte skjema til det offentlege gjennom internett** – aktiviteten er størst i aldersgruppa 25-34 år (89%) og minst i aldersgruppa 16-24 (57 %) (2021)

Vurdering

I dag manglar vi ein overordna og heilskapleg tilnærming til innbyggjarservice i Alver kommune. Avdelingane i kommunen har ulike opningstider og ulike rutinar for kontakt med innbyggjarane. Dei fleste får god service og hjelp når dei tar kontakt med kommunen, men vi opplever også at enkelte går i ring mellom avdelingar eller må vente lenge før dei får svar.

Skal vi nå måla i samfunnsdelen må vi jobbe meir samla og fokusert med innbyggjarservice.

Korleis skal vi få til dette?

Hovudgrepa i kanal- og servicestrategien er å:

1. Endre opningstida på innbyggjarservice – og på den måten flytte ressursar og aktivitet frå dei dyre, fysiske kanalane til dei digitale, sjølvbetente kanalane.
2. Vidareutvikle nettsida og dei digitale tenestene.
3. Etablere ein felles servicestandard og systematisere samarbeidet mellom avdelingane i kommunen.

Hovudgrep 1: Endra opningstid på innbyggjarservice

I dag kan innbyggjarar som treng hjelp ringe innbyggjarservice på 56 37 50 00 eller besøke ein av dei tre resepsjonane våre i Knarvik Senter, kommunehuset på Frekhaug og kommunehuset på Manger. Telefonen og resepsjonane er opne frå 08.00–15.30.

Opningstida gjer at dei tilsette på innbyggjarservice må ha avdelingsmøte på overtid og har liten/ingen tid til å bygge kompetanse og samhandle med andre avdelingar.

Staben på innbyggjarservice er redusert med om lag 4 årsverk frå samanslåinga i 2020. Skal vi gi dei som er att ein god arbeidskvardag, og sikre at innbyggjarane får god hjelp når dei tar kontakt – må vi justere tilbodet.

Vi foreslår å endre opningstida på innbyggjarservice til 09.00–15.00. På denne måten kan vi frigjere tid til viktig samhandling med avdelingane. Når vi får sett samarbeidet i system, vil innbyggjarservice få meir kunnskap om kva som skjer i avdelingane. Effekten vil vere at innbyggjarservice kan svare på fleire spørsmål utan å involvere avdelingane, slik at dei får frigjort meir tid til sakshandsaming.

Vi foreslår også å endre kva dagar innbyggjarservice skal vere tilgjengeleg på dei ulike lokasjonane. Forslaget er at vi har opne alle dagar i Knarvik og deler veka mellom Manger (opne 3 dagar) og Frekhaug (opne 2 dagar).

Vi ønskjer å marknadsføre telefon som hovudalternativet til nettsida og dei digitale kanalane våre, og vil gjere det enklare for innbyggjarar å booke møte med saksbehandlarar og registrere seg sjølv når dei kjem til avtalte (fysiske) møte.

Vi vil etablere digitale kundemottak på Alver rådhus, kommunehuset på Frekhaug og kommunehuset på Manger, slik at innbyggjarane er i direkte dialog med den dei skal besøke utan noko mellomledd.

Hovudgrep 2: Vidareutvikle nettsida og dei digitale tenestene

For mange av innbyggjarane våre startar kontakten med kommunen på nett. Kanal- og servicestrategien har difor eit særleg fokus på å styrke nettsida og dei digitale tenestene vi tilbyr der.

Dei aller fleste innbyggjarane våre er digitale og har tilgang til ikt-verktøy. For denne gruppa blir det opplevd som god service at vi vidareutviklar og tar i bruk nye sjølvhjelpslysingar.

Med fleire digitale skjema og fleire tenester på Min Side, kan innbyggjaren sjølv i større grad finne informasjon knytt til tenestene dei får frå kommunen.

Hovudgrep 3: Felles servicestandard og systematisk samarbeid mellom avdelingane i kommunen

Kanal- og servicestrategien set ein felles standard for service i Alver kommune. Den er eit viktig verktøy for leiarar og tilsette, og skal sikre at vi jobbar ilag for å møte behova til innbyggjarane våre.

Innbyggjarane skal sleppe å uroe seg for om dei tar kontakt med rett person eller avdeling. Når innbyggjarane tar kontakt med oss skal vi opptre som éin kommune. Vi skal ha tilstrekkeleg kunnskap om dei andre avdelingane, og ta ansvar for å løse innbyggjarane til rett stad om dei bommar når dei tar kontakt. Det er sjølvstendig ekstra viktig at innbyggjarservice kjenner organisasjonen og dei ulike fagområda godt, men vi må jobbe som eit lag på tvers av alle fagområde.

Kvar avdeling skal lage eigne handlingsplanar som sikrar at dei tilsette får tilstrekkeleg kunnskap om korleis vi skal møte og vareta innbyggjarane våre i ulike kanalar. Vi skal gjere service og tilgjenge til eit tema på leiarmøte og avdelingsmøte, og jakte på løysingar som møter behova til innbyggjarane.

Vi ønskjer også å invitere innbyggjarane til ei årleg spørjeundersøking og lage rapport om behovet til innbyggjarane og aktiviteten i dei ulike kanalane våre. På denne måten kan vi justere strategien og tiltaka – slik at vi endrar oss i takt med nye behov og forventningar.

Oppsummering og konklusjon

- 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 – då må vi vere tilgjengeleg for innbyggjarane våre i fleire kanalar.
- Nasjonale føringar, kunnskapsgrunnlaget (kartlegging av kanalane våre i dag) og statistikk frå SSB viser at det er dei digitale kanalane som er dei mest attraktive. Folk flest ønskjer å hjelpe seg sjølv på nett – difor må vi leggje til rette for at dei finn og forstår den digitale informasjonen vår. Vi må levere godt i dei digitale kanalane vi har i dag, og vi må utvikle og tilby nye digitale kanalar og løysingar.
- Samtidig må vi yte god service til innbyggjarane våre som ikkje har dei digitale kanalane som sitt førsteval. Difor skal vi framleis vere tilgjengelege på telefon og på innbyggjarservice i Knarvik, på Manger og Frekhaug.
- Vi skal ha ein felles standard for service i Alver kommune. Innbyggjarane skal vere trygge på at dei får svar frå oss, uansett kva kanal dei tar kontakt med oss i, og kva avdeling dei kontaktar. Vi skal sikre at vi internt har gode samhandlingsrutinar og handlingsplanar for god service til innbyggjarane våre.

Vedlegg i saken:

03.11.2022	Kanal og servicestrategi 2022-2026	1828671
03.11.2022	Vedlegg til FO_Rapport om kanalbruk i Alver_10-11-22	1828672