



Saksframlegg

Saksnr.	Utvalg	Møtedato
006/17	Formannskap	24.01.2017
	Kommunestyret	07.02.2017

Etablering av servicetorg, i Andebu, Stokke og Sandefjord

Rådmannens innstilling:

Rådmannen anbefaler at formannskapet legger saken frem for kommunestyret med følgende innstilling:

1. Sandefjord etablerer servicetorg i Stokke, Andebu og Sandefjord som et helhetlig tilbud til innbyggerne i den nye kommunen
2. Servicetorgene samlokaliseres med bibliotekene i de tre lokasjonene
3. De økonomiske og budsjettmessige konsekvensene belyses i en egen sak som legges frem i forbindelse med sak om første tertial

Saksopplysninger:

Bakgrunn:

I forhandlingsutvalgets utredning står det:

I tilknytning til disse (bibliotekene), eller annet egnet sted, opprettes servicekontor. Hvilke tjenester som skal utføres i servicekontorene avklares av fellesnemnda.

I denne saken legges det frem for kommunestyret et forslag til organisering av servicetorg, hva som skal kjennetegne servicetorgene, og hvordan servicetorgene kan bidra til å gi et styrket tilbud til innbyggerne ved å samlokalisere servicekontorene med bibliotekene.

Servicetorg og publikumsmottak i de gamle kommunene

I de tre kommunene som eksisterte frem til 31.12.2016 hadde man organisert publikumshenvendelser på ulike måter. I Andebu var det et publikumsmottak i herredshuset og til dels i sidebygningen. Sentralbordet ble betjent fra Stokke. I Stokke var det etablert et servicetorg, men servicetorget hadde også andre oppgaver enn å betjene publikum – f.eks. politisk sekretariat. I Sandefjord var det et publikumsmottak i resepsjonen i rådhuset, mens henvendelser til teknisk etat ble håndtert i tilknytning til kontorlandskapet i teknisk etat.

Prosess for å utarbeide en anbefaling til opprettelse av servicetorg

Rett før sommeren ble det besluttet å nedsette en tverrfaglig prosjektgruppe, bestående av representanter fra de tre kommunene, og med deltakelse fra de tillitsvalgte og NAV. Gruppen ble ledet av prosjektleder for digitalisering og nye løsninger. Det ble vedtatt å gjennomføre en forstudie. Det ble gjennomført en begrenset konkurranse i henhold til kommunens anskaffelsesreglement, og Skill A/S ble valgt som leverandør av forstudien. Denne forstudien skulle konkludere med en anbefaling om opprettelse av servicetorg i den nye kommunen (se vedlegg 1). Forstudien ble gjennomført på bakgrunn av ca 20 intervjuer med nøkkelpersoner fra de tre kommunene, og deretter i flere møter med prosjektgruppa. I mandatet ble det særlig fremhevet at studien skulle gi:

- En besvarelse av hvilke tjenester som servicetorgene skal løse
- Beskrivelse av hvilken kompetanse servicetorgene skal kunne benytte daglig
- Beskrivelse av hvilke teknologiske løsninger som skal ligge til grunn
- Skissere hvordan servicetorgene skal kunne styrke og støtte arbeidet med lokaldemokrati og nærdemokrati

Føringer og avgrensninger

I løpet av prosjektgruppas arbeid ble det tydeliggjort rekke føringer og avgrensninger som ga en retning til forstudiens konklusjoner. Noen av føringene fremkom direkte fra forhandlingsutvalgets utredning, andre som en konsekvens av diskusjonen som ble gjennomført i prosjektgruppa. De viktigste var:

- Det skal etableres servicetorg i alle de tre kommunene, og lokaliseringen søkes gjennomført samlokalisert i de tre bibliotekene i Andebu, Stokke og Sandefjord.
- Servicetorgene skal kun drive publikumsrettede tjenester, ikke yte intern bistand til kommunens enheter. Henvendelser om saksgang e.l skal videresendes til dokumententeret
- Kompetansen i servicetorgene skal ikke utvikles i dybden, men i bredden. Servicetorgenes medarbeidere skal være generalister med kunnskap om kommunenes organisering og tjenestetilbud, og skal ikke ha spesifikk fagkompetanse. Dette understrekes av at det ikke utføres saksbehandling i servicetorgene
- Servicetorgene skal gi veiledning til publikum for å istandsette den enkelte best mulig til å oppsøke og nyttiggjøre seg informasjon som er tilgjengelig om kommunens tjenester eller søknadskriterier, skjemaer osv

Referansegruppe

I tillegg til prosjektgruppen ble det nedsatt en referansegruppe som fulgte arbeidet i prosjektgruppa, og som kom med innspill. Referansegruppen besto av representanter fra eldrerådene i de tre kommunene, rep fra de funksjonshemmede, rep for de fremmedspråklige og næringsforeningen. Et særlig viktig poeng fra referansegruppa var at den økende digitaliseringen ikke mestres like godt av alle grupper, og at det må utvikles et tilbud som ivaretar behovene til de som ikke mestrer digitale verktøy.

Samlokalisering med bibliotekene

Det vil være ressurskrevende å etablere servicetorgene utenfor etablerte tjenesteområder i kommunen. Bibliotekene er åpne for alle og har et godt omdømme

bygget på service og kunnskap. Bibliotekene har i dag sentrale roller for lokaldemokratiet og nærdemokratiet. Bibliotekene er møteplasser for en lang rekke foreninger og for frivillige, og det avholdes en rekke arrangementer og aktiviteter i bibliotekenes lokaler. Dette innebærer at mange har et nært forhold til biblioteket og publikum er vant til å oppsøke bibliotekene for ulike formål.

Biblioteket i Sandefjord har utvidede åpningstider, mens både biblioteket i Stokke og i Andebu har noen begrensninger i sitt åpningstilbud. Med en samlokalisering av servicetorgene og bibliotekene er det muligheter for å samarbeide om utvidede åpningstider både i Stokke og Andebu. Det vil også kunne gi økt fleksibilitet i bemanningen av servicetorgene ved at det kan samarbeides om mindre fravær, avspasering osv.

Servicetorgenes hovedoppgave er å gi veiledning. Inngangsporten vil være kommunens hjemmesider og de selvbetjeningsløsningene som er utviklet og som vil bli utviklet. Ved behov for mer inngående samtaler, eller samtaler av mer privat karakter, vil det bli mulighet for å avtale tid med saksbehandlere eller fagpersoner. Det vil søkes å opprette egne rom for videokonferanse i tilknytning til servicetorgene.

Alle henvendelser til barnevern, PPT og NAV vil bli videresendt og håndtert i de respektive fagmiljøene og det vil fortsatt være publikumsmottak i enkelte tjenesteområder som f.eks brannvesen.

Henvendelser, teknologistøtte og kontinuerlig forbedring

De fleste vil henvende seg til kommunen via epost, Facebook, sms, telefon eller andre digitale plattformer, andelen som er avhengig av personlig oppmøte er synkende sett over tid. Det er ikke i dag etablert et system som logger hva slags henvendelse som kommer, eller som angir i hvilken kanal henvendelsen ble gitt. Et kundebehandlingssystem (CRM-system) vil kunne gi nødvendig faktakunnskap om hvilke henvendelser som kommer, og gi faktagrunnlaget for å jobbe målrettet med kontinuerlige forbedringer av brukertilfredshet og servicegrad.

Organisering av servicekontorene

Servicetorgene vil ha behov for god kompetanse på det som blir kjerneytelsen – håndtering av henvendelser. For å kunne gjennomføre kompetanseutvikling og tjenesteutvikling av området vil det være mest hensiktsmessig å organisere servicetorgene i én avdeling med en egen avdelingsleder. Det vil ikke være behov for å opprette et eget sentralbord. Med kommunens nye telefonisystem kan man operere et sentralbord fra flere lokasjoner, og det kan utføres parallelt med at man håndterer publikumshenvendelsene.

Fysisk utforming

I den fysiske utformingen av servicekontorene vil det vektlegges å dra veksler på de erfaringene som NAV har gjort når de har etablert veiledningssentre. De har svært gode erfaringer med å flytte servicepersonene ut i rommet, i stedet for at de sitter bak en skranke. Publikum vil få tilgang til PC med nettilgang. Telefonhenvendelser vil bli besvart i et tilbaketrukket område. Både i bygg 26, biblioteket i Stokke og biblioteket i Sandefjord er mulighetene gode for å avsette arealer til et servicetorg som ligger sentralt plassert ved inngangspartiet.

Økonomi:

For å etablere servicetorg i Andebu, Stokke og Sandefjord vil det kreve investeringer for å etablere nye fysiske lokaler, og for å anskaffe IKT-støtte, nødvendig opplæring og annet utstyr. Det vil bli vurdert å bruke noe av reformmidlene til dette. For å etablere en tilfredsstillende tjeneste vil en trenge 3 stillinger til å betjene servicetorg i Stokke og Andebu, og 3 stillinger (inkludert leder) for å betjene servicetorget i Sandefjord. Dette inkluderer drift av sentralbord. En utdyping av ressursbehovet, og en presisering av de budsjettmessige implikasjonene vil bli lagt frem i en egen sak knyttet til første tertial.

Utviklingen videre:

I etableringsfasen vil det utløses kostnader knyttet til opprettelsen av tre servicetorg. Disse kostnadene vil på noe sikt få en motpost ved at servicekontorene vil kunne lette kommunalområdene for henvendelser, og gjøre behovet mindre for å binde ressurser til publikumshåndtering i kommunalområdene.

I den videre utviklingen av driften av servicetorgene vil det være viktig å etablere et tett samarbeid med NAV, og vurdere hvilke muligheter en har for å samordne publikumstjenestene på sikt. NAV har gode erfaringer fra digitaliseringsprosjekter og fra drift av veiledningssentre, og denne kompetansen kan nyttiggjøres, samt at ulike samarbeidsmodeller bør drøftes. Dette vil en komme tilbake til i videreutviklingen av servicetorgene.

Rådmannens vurderinger

Å etablere godt fungerende servicetorg i Stokke, Andebu og Sandefjord er viktig for å gi et helhetlig tilbud til publikum, der det er sammenheng i tjenesten. Utviklingen vil utvilsomt gå mot stadig større digitalisering, og utvikling av stadig nye selvbetjeningsløsninger. Men parallelt med dette må det etableres en god publikumstjeneste for de som ønsker et personlig møte. En må ta høyde for, og ha respekt for, at den administrative inndelingen som kommunens ansatte har et nært forhold til, ikke er like selvsagt for publikum. Servicetorgene vil kunne gjøre veien enklere for de som ønsker å benytte seg av kommunens tjenestetilbud, og som kanskje ikke vet hvordan man skal gå frem.

Med vektleggingen av veiledning som den viktigste nøkkelkompetansen tydeliggjøres det at en ønsker å hjelpe den enkelte til selv å kunne navigere i kommunens tjenestetilbud, og gjøre den enkelte i stand til å løse utfordringene selv neste gang en skal henvende seg til kommunen.

Som det vises til i saksutredningen skal ikke servicetorgene drive saksbehandling. Medarbeiderne i servicetorgene må ha en breddekompetanse, og en særlig kunnskap om hvem som jobber hvor, og hva som utgjør det kommunale tilbudet innenfor kommunens alle tjenesteområder. Servicetorgenes medarbeidere vil bli sentrale medarbeidere, som i kanskje særlig stor grad vil delta i å bygge den nye kommunenes omdømme.

Rådmannen vil understreke at det er viktig at servicetorgene etableres i tre lokasjoner. Den nye kommunen må ha en samordnet og tydelig lokal tilstedeværelse i tillegg til tjenesteproduksjonen som eksisterer lokalt. Med samlokaliseringen med bibliotekene vil en kunne oppnå en vekselvirkning som ikke bare styrker servicetorgene, men bibliotekene også. En mulig synergieffekt er at samarbeidet med bibliotekene vil kunne gi effekter for videreutviklingen av et levende og godt

nærdemokrati. Lengre åpningstider vil kunne gi økt bruk av bibliotekene. Med økt aktivitet i bibliotekene vil flere være interesserte i å legge arrangementer dit. Dette vil i sum kunne styrke det lokale engasjementet, samtidig som man styrker båndene til den nye kommunen og ser helheten i det nye.

De servicetorgene som det er tenkt å etablere vil bli en videreutvikling av de publikumsmottakene som allerede eksisterer. Forbrukerrådets årlige serviceundersøkelse av norske kommuner viser at Stokke, Andebu og Sandefjord har vært i Norgestoppen når det gjelder å yte god service. Mye godt arbeid gjøres hver dag, og det skal fortsette. Men samtidig skal det videreutvikles flere og bedre selvbetjeningsløsninger. Publikum skal kunne utføre tjenester heldigitalt, og når det passer dem selv, ikke bundet av rådhusets åpningstider. Men den økte digitaliseringen vil en kunne forenkle og effektivisere. Selv om det bare er et mindretall som har et ønske om å fysisk oppsøke servicetorgene, vil alle henvendelsene, i mange ulike kanaler, i sum knytte innbyggerne og kommunen nærmere sammen.

Vedlegg i saken:

13.01.2017	Nye Sandefjord kommune forstudie Servicetorg (Presentasjon rådmanns ledergruppe)	1328196
------------	---	---------