



Fremtidens servicefunksjon

Tjenestestrukturutredning

Innhold

Innledning.....	3
Sammendrag	3
Bakgrunn	3
Formål.....	3
Forankring og brukermedvirkning.....	3
Servicekontorene i dag.....	4
Skranketjeneste.....	4
Sentralbord.....	4
Bemanning.....	5
Åpningstider og bruk	5
Bruk av digitale løsninger	6
Digital kommunevert.....	6
Kommunens hjemmeside.....	6
KommuneKari.....	7
Sentrale og lokale føringer	8
Hva sier de ansatte?	9
Hva gjør andre kommuner?	11
Levanger	11
Verdal	11
Namsos	11
Steinkjer.....	11
Ombygginger og endringer.....	12
Lensvik	12
Meldal.....	12
Krokstadøra	12
Digitalisering.....	12
Fremtidens servicefunksjon – ulike muligheter	13

Innledning

I denne rapporten oppsummeres kartleggingen av dagens servicekontor. Rapporten er et kunnskaps- og beslutningsgrunnlag, slik at vi bedre kan tilpasse kommunens tjenester for fremtiden.

Sammendrag

Denne tjenestestrukturutredningen er basert på en bruks- og behovsanalyse, sammenligning med andre kommuner, gjeldende lovverk og gitte føringer. Målet er å foreslå tiltak for å tilpasse servicekontorets tjenester til fremtidige behov og vurdere muligheter for effektivisering gjennom endringer i tjenestestrukturen, digitalisering og andre tiltak.

Bakgrunn

Tjenestestrukturutredningen er i gang satt på bakgrunn av en bestilling fra kommunestyret om å utrede fremtidig tjenestestruktur i Orkland kommune. Utredningen begrunnes i kommunesammenslåing, endringer i demografi, befolkningsutvikling i kommunen og økonomiske hensyn.

Selv om bestillingen ikke spesifikt nevner utredning av servicekontor, er det i henhold til mandatet naturlig å vurdere andre tjenester, som for eksempel servicekontoret.

Formål

Målet med denne utredningen er å komme med en anbefaling for organiseringen av fremtidens servicefunksjon. Anbefalingen baseres på:

- Behovsanalyse, tjenestetilbud, bruk og bemanning i dag.
- Sammenligning med andre kommuner.
- Gjennomgang av gjeldende lovverk og føringer.

Følgende spørsmål er blitt stilt:

- Hva er dagens tjenestetilbud og tjenestestruktur?
- Hvordan benyttes dagens tjenester?
- Hvordan er tjenesten organisert i andre kommuner?
- Hvilke sentrale og lokale føringer har vi?
- Hva er fremtidige behov?
- Hvordan kan tjenesten tilpasses disse behovene?
- Er det rom for effektivisering gjennom endring i tjenestestrukturen, digitalisering eller andre tiltak?

Forankring og brukermedvirkning

Arbeidsgruppen har bestått av enhetsleder, kommunalsjef for kommunikasjon og digitalisering, tillitsvalgtrepresentant og representant fra økonomiavdelingen.

Utredningen er gjennomført med vekt på involvering og medvirkning fra alle som har arbeidssted eller arbeidsoppgaver ved servicekontoret. Den 20. april 2023 ble det sendt ut en spørreundersøkelse via Forms til alle i servicekontoret med svarfrist 26. mai 2023. Alle ni respondenter svarte, noe som gir en svarprosent på 100 prosent. Respondentene brukte i gjennomsnitt i underkant av 50 minutter på å svare, noe som indikerer at de tok seg god tid til å

svare grundig. Undersøkelsen ble tilbakelest i begynnelsen av oktober. Respondentene får rapporten tilsendt samtidig med at den presenteres på politisk strategisamling 17.-18. oktober 2023.

Servicekontorene i dag

I forbindelse med kommunesammenslåing og opprettelse av Orkland kommune ble den tidligere tjenestestrukturen i stor grad beholdt. Det innebærer at servicekontoret i dag betjener ett rådhus og tre kommunehus.

Skranketjeneste

Servicekontorets hovedoppgave er skranketjeneste og sentralbord. I tillegg har servicekontoret ansvar for noen administrative oppgaver. Hovedsentralen for sentralbord er i dag plassert i Lensvik med hjelp fra de andre kontorene (sentralbordet betjenes i sløyfe).

Skranketjenesten har publikumsmottak og diverse administrative oppgaver. Felles for alle lokasjoner er at de tar seg av utleie av møterom ved sitt rådhus/kommunehus, gjennomfører bevilling- og skjenkeprøver (unntatt Lensvik), og tar imot tidligstemmer og forhåndsstemmer ved valg. I tillegg har de noen spesifikke oppgaver lokalt.

Orkanger

- Registrere forfall av politikere og innkaller vara
- Billettsalg til kulturarrangement
- Håndtering av meglerpakker ved salg av eiendom
- Kontantkasse
- Produsere tilgangskort til ansatte
- Publisering av møteromsoversikt på skjerm
- Administrasjon av CarAdmin, system for bruk av kommunale biler
- Svare opp henvendelser via Messenger
- Bestilling av kontorrekvisita
- Salg av bøker
- Utvalgssekretær

Lensvik

- Utleie idrettshall, trimrom, sal og basseng
- Utleie av kano
- Bistå biblioteket med tjenester når det er stengt
- Utvalgssekretær

Meldal

- Kopiering
- Utvalgssekretær

Krokstadøra

- Utleie av trimrom
- Administrasjon av CarAdmin, system for bruk av kommunale biler
- Kontantkasse

Sentralbord

I 2022 hadde sentralbordet totalt 31 171 telefonhenvendelser. Av disse ble 25 462 registrert som besvart og 5 709 som ubesvart. Antall samtaler per dag varierer, men i gjennomsnitt svarte sentralbordet på omtrent 110 henvendelser per dag.

De ansatte oppgir at innbyggerne ringer sentralbordet eller kommer til servicekontoret med ulike spørsmål og behov. Publikumhenvendelsene omfatter alt fra å snakke med saksbehandler, leie møterom, kjøpe billetter til kulturarrangement, snillfjordsmykker og bøker, til å levere bøker til biblioteket, eller søknader til kommunen, hente koronatest, få hjelp med kopiering, eller få nøkler til trimrom.

Spørsmålene som kommer til sentralbordet eller skranke, spenner fra praktiske spørsmål om hvor en kan strø asken etter sin død, til spørsmål om skillsmisseoppgjør og henvendelser til Skatteetaten og Nav. Det kan også dreie seg om diverse dokument som er sendt IKA Trondheim, leveringsadresser for pakker, avslutning av leieforhold av privat utleiebolig, eller bekymringer om støy fra hane som galer og forstyrrelser i nabolaget.

Bemanning

Servicekontorene har til sammen en bemanning på 5,1 årsverk, som per oktober 2023 består av 9 personer:

- 5 ansatte ved servicekontor (betjener Orkanger, Krokstadøra og Lensvik)
- 3 ansatte fra økonomi (betjener Meldal)
- 1 ansatt fra kultur (betjener Krokstadøra)

I tillegg har servicekontoret for tiden en person på arbeidsutprøving. Tre av de ansatte har servicekontoret som hovedarbeidsoppgaven. En har delt stilling 50/50 mellom servicekontor og PPT, og en har delt stilling 40/20 mellom servicekontor og renhold. Fire betjener oppgaver ved servicekontoret i tillegg til sine primære oppgaver på økonomi og kultur. Ved behov for ekstra bemanning, for eksempel ved sykdom, trår ansatte ved arkivtjenesten til.

Orkanger

1,9 årsverk (1 i 100 prosent stilling, 1 i 50 prosent og 1 i 40 prosent med delt arbeidssted Orkanger-Lensvik). Alle stillingene ligger til servicekontoret.

Lensvik

1,6 årsverk (1 i 100 prosent stilling og 1 i 60 prosent med delt arbeidssted Lensvik-Orkanger). Begge stillingene ligger servicekontoret. Den ene stillingen har hovedansvaret for sentralbordet. Meldal

1 årsverk (2 i 40 prosent stilling, 1 i 20 prosent stilling). Alle tre er ansatt ved økonomienheten.

Krokstadøra

0,6 årsverk (1 i 40 prosent stilling og 1 i 20 prosent stilling). En er ansatt ved servicekontoret, den andre er ansatt ved kultur/bibliotek.

Åpningstider og bruk

Alle servicekontorene har i utgangspunktet åpent fem dager i uken med åpningstid fra kl. 09:00 til klokken 15:00.

I første halvår av 2023 hadde kontorene totalt 3282 besøkende, fordelt som følger:

- Orkanger: 2 242 besøkende, 376 færre enn for første halvår 2022.
- Lensvik: 349 besøkende, 342 færre enn for første halvår 2022.
- Meldal: 592 besøkende, 300 færre enn for første halvår 2022.
- Krokstadøra: 99 besøkende, 103 færre enn for første halvår 2022.

I 2022 og 2021 (i parentes) var det totalt 6 834 besøkende (7 780), fordelt som følger:

- Orkanger: 4 103 (5012) besøkende. **I snitt 16,35 (19,97) besøk per dag**, 78,9 (96,38) besøk per uke.
- Lensvik: 1 107 (1208) besøkende. **I snitt 4,41 (4,81) besøk per dag**, 21,29 (23,23) besøk per uke.
- Meldal: 1.306 (1063) besøkende. **I snitt 5,2 (4,24) besøk per dag**, 25,12 (20,44) besøk per uke.
- Krokstadøra: 318 (497) besøkende. **I snitt 1,27 (1,98) besøk per dag**, 6,12 (9,56) besøk per uke.

At besøkstallene var høyere i 2021 og 2022 enn så langt i 2023, kan blant annet forklares med at servicekontorene hjalp til med utlevering av koronatester i januar og februar 2022, noe som økte antall besøkende. Likevel er det en tydelig nedadgående trend i antall besøkende, bortsett fra i Meldal, der det var flere besøkende i 2022 enn i 2021, men likevel en nedgang fra 2022 til 2023.

Bruk av digitale løsninger

Det finnes ulike alternativer for å komme i kontakt med kommunen. I tillegg til å ta kontakt via telefon (sentralbord), eller besøke ett av våre servicekontor, kan du

- finne informasjon på kommunens hjemmeside: orkland.kommune.no
- få hjelp gjennom selvbetjeningsløsningen MinSide
- spørre KommuneKari, kommunens chatbot
- ta kontakt via Messenger
- benytte Komp (forutsetter at bygningen er åpen)

Digital kommunevert

Alle servicekontor er utstyrt med en digital løsning kalt «Komp». En digital kommunevert fungerer slik at det ved servicekontorets skranke står en skjerm, der du kan melde din ankomst hvis du har en avtale. Ønsker du å snakke med noen, kan du ringe opp servicekontoret på Orkanger på videosamtale via skjermen. Komp sørger for digital bemanning av servicekontorene når de ellers eller ubemannet eller stengt. På rådhuset er det i tillegg en skjerm med oversikt over møterom.

Servicekontoret på Orkanger har fått færre enn ti henvendelser via Komp fra Krokstadøra, Meldal og Lensvik.

De øvrige digitale løsningene er tilgjengelige hele døgnet og gir deg muligheten til å få hjelp når det passer deg. De tilbyr en meråpen service. Det samme gjelder for Messenger, der du kan ta kontakt hele døgnet, men henvendelsene blir besvart i arbeidstid.

Kommunens hjemmeside

Hjemmesiden www.orkland.kommune.no er svært godt besøkt. I 2020 var det 1 492 431 sidevisninger. Høy bruk antas å ha sammenheng med kommunesammenslåingen. I 2021 økte bruken til 2 429 846 sidevisninger, noe som har en klar sammenheng med informasjon om korona. I 2022 hadde vi et mer normalisert år med 1 265 536 sidevisninger. Tall fra siste halv (1. april til 1. oktober 2023) viser nærmere 500 000 sidevisninger, noe som indikerer at det totale antall sidevisninger også i år sannsynlig vil overstige 1 million.

De fleste kommer inn på hjemmesiden via organisk søk. Det vil si å for eksempel søke i google, få treff som du klikker på og «lander» på hjemmesiden. Den nest største andelen går inn på hjemmesiden direkte og den tredje største brukergruppen kommer inn via sosiale medier. Det kan for eksempel være ved å trykke på en sak eller stillingsannonse på Facebook.

De mest brukte sidene de siste seks måneder (1.04.2022-1.10.2023) er:

1. [Forsiden \(www.orkland.kommune.no\)](http://www.orkland.kommune.no) med 99 000 besøk
2. [Postliste](#) med 31 000 besøk
3. [Jobb hos oss](#) (viser ledige stillinger) med 21 000 besøk
4. [Selvbetjening](#) med 13 000 besøk
5. [Politikk](#) med 11 00 besøk
6. [Kontakt](#) med 9 000 besøk
7. [Søk](#) (på hjemmesiden) med 8 900 besøk
8. [Kommunestyre- og fylkestingsvalget](#) med 8 700 besøk

De fleste brukerne benytter mobilen når de besøker hjemmesiden (62 prosent), dernest brukes pc (35 prosent) og nettbrett (cirka tre prosent).

Når brukerne søker eller navigerer gjennom nettstedet, ser vi at viktige landingssider (før de forlater nettstedet) det siste året har vært:

1. Jobb hos oss
2. Observert ulv på grensa til Orkland
3. Skolerute
4. Postlister
5. Valg
6. 17. mai i Orkland
7. Legevakten i Orkdalsregionen

De mest besøkte datoene og sakene siste halvår har sammenheng med nyheter som legges ut på hjemmesiden. På topp fem er:

- 3. oktober: Kommunestyremøte (med nytt kommunestyre)
- 28. september: HøstOrkland (påmelding)
- 14. september Kommunestyre (presentasjon)
- 3. juli: Observert ulv på grensa til Orkland
- 8. juni: Nesten nytt på nytt – kommunal informasjon på papir

KommuneKari

Chat-boten KommuneKari er en innebygd chatte-funksjon på kommunens hjemmeside. KommuneKari svarte på 27 214 (31 510) spørsmål i 2022 (tall fra 2021 i parentes) og førte 19 720 (21 939) samtaler. Per 30. august 2023 har hun så langt svart på 15 891 spørsmål og ført 11 564 samtaler.



I gjennomsnitt mottar KommuneKari 1,4 spørsmål per samtale og hun veileder brukerne videre ved å generere om lag 14 500 klikk på hjemmesiden.

Ut fra statistikken ser vi at følgende tjenester og informasjon er de mest etterspurt og henvist til på hjemmesiden fr kommuneKarti de siste tre år:

- KommunenMin – selvhjelpsportalen
- Helse og Omsorg
- Utdanning og skole
- Jobb
- Kontakt
- Post

I tillegg har følgende områder vært blant de ti mest etterspurte og henviste de siste tre årene:

2023 (per august)	2022	2021
Vei	Koronavirus	Koronavirus
Kart	Vann og avløp	Saker og saksbehandling
Barn	Vei	Kultur
Planer og rapporter	Kultur	Fritid

Sentrale og lokale føringer

I 2019 presenterte regjeringen og KS en strategi med felles mål og tiltak kalt «En digital sektor 2019-2025». Strategien begynner med følgende målsettinger:

- *Digitalisering skal bidra til en mer effektiv offentlig sektor, mer verdiskaping i næringslivet og ikke minst en enklere hverdag for folk flest.*
- *Målet om en digital offentlig sektor, krever at vi endrer arbeidsmåter og strukturer, har riktig kompetanse og løser flere oppgaver digitalt.*

Orkland vedtok sin temaplan for digitalisering 23. juni 2021. Planen støtter opp om den nasjonale strategien og skal i tillegg bidra til å realisere lokale målsettinger, som å

- tilby digitalt førstevalg
- løse flere oppgaver digitalt innen 2024
- kommunisere og samarbeide digitalt med innbyggere
- hente gevinster fra digitalisering

Orkland kommune har tydelige ambisjoner innen digitalisering, synliggjort gjennom perspektivet «Digitalisering for bedre tjenester». I kommuneplanens samfunnsdel står det at Orkland skal være modig og arbeide målrettet med innovasjon, næringsutvikling og digitalisering for å møte framtidens utfordringer. For å oppnå dette, skal Orkland møte framtidens utfordringer på en offensiv måte, ha en bærekraftig økonomi og effektiv tjenesteproduksjon. Samtidig skal kommunen ta vare på intensjonsavtalen om likeverdige tjenestetilbud i alle deler av kommunen.

Statistikk fra Statistisk Sentralbyrå i 2019 viste at **ni av ti nordmenn hadde hatt kontakt med det offentlige via internett** i løpet av det siste året. Det betyr at våre innbyggere både forventer og er vant med til kontakt og dialog med det offentlige skal være digital.

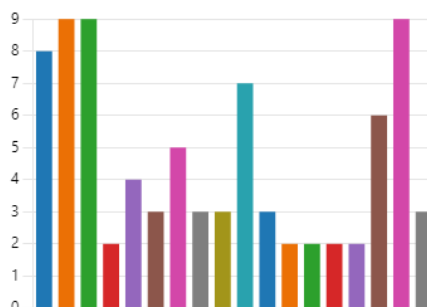
Hva sier de ansatte?

På spørsmål om hva som er de viktigste oppgavene ved servicekontoret, svarte samtlige ansatte at **skranketjeneste, utleie og kopiering er de tre viktigste oppgavene**. Sentralbord kommer på fjerdeplass. På henholdsvis femte- og sjetteplass kom salg av bøker og det å bistå andre tjenester, for eksempel bibliotek. Oppgaver knyttet til tilgangsstyring for CarAdmin, servering- og skjenkeprøver, produksjon av tilgangskort til ansatte, svare på henvendelser via digitale kanaler (Messenger), bestille kontorrekvisita, samt håndtering av kontantkasse, ble ansett som mindre viktig ifølge undersøkelsen. Lavest score fikk arkivering av nyhetsartikler fra hjemmesiden, publisering av møteoversikt på skjerm, registrering av politikernes fravær og innkalling av vararepresentanter, samt meglerpakken og billettsalg til kulturarrangementer.

Hva tenker du servicekontoret du jobber ved sine viktigste oppgaver og tjenester til kommunens innbyggere? Du kan velge flere alternativ, så mange du selv ønsker.

[Flere detaljer](#)

● Sentralbord	8
● Skranketjeneste	9
● Utleie (møterom, idrettshall, tri...	9
● Bilettsalg (kultur)	2
● Servering-/sjenkeprøve	4
● Produksjon av tilgangskort ansa...	3
● Tilgangsstyring CarAdmin (syste...	5
● Svare på henvendelser som kom...	3
● Bestilling av kontorrekvisita	3
● Salg av bøker	7
● Kontantkasse	3
● Registrere forfall politikere og in...	2
● Meglerpakker	2
● Publisere møteoversikt på skjerm	2
● Arkivere nyhetsartikler fra hjem...	2
● Bistå andre tjenester (bibliotek f...	6
● Kopiering	9
● Annet	3

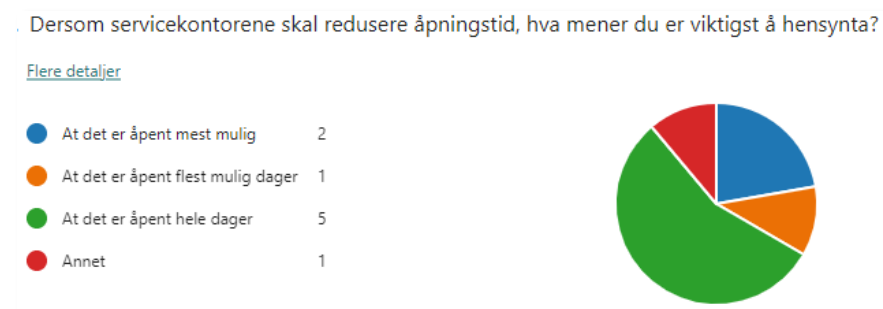


På spørsmål om det er noen tjenester de mener servicekontoret burde slutte med, eller overføre til andre enheter, svarte respondentene at **meglerpakken, plan- og byggesak, samt forfall til møter burde digitaliseres**. Alternativt kunne sekretærene for hvert utvalg håndtere fravær og innkalling av vararepresentant. Ingen av respondentene mente at det er oppgaver de i dag har som kommunen kan eller bør slutte med. Imidlertid forslo noen at enkelte servicekontor kunne påta seg flere oppgaver fra andre servicekontor og at ett av servicekontorene i større grad kunne ytt mer service og merkantile tjenester til andre enheter.

På spørsmål om hvilke utfordringer de tror servicekontorene vil stå ovenfor i årene som kommer, svarer de at **bemannings og rekruttering, etterfulgt av trangere økonomi og færre brukere er den fremste bekymringen**. De fremhevet interessante oppgaver som viktigst med tanke på meningsfulle arbeidsdager, etterfulgt av et godt arbeidsmiljø.

I fritekstfeltene kommenterte flere av respondentene betydningen av åpne servicekontor og tilgjengelige tjenester med mulighet for hjelp i nærområdet. Noen uttrykte ønske om mest mulig like tjenester på servicekontorene. En person mente at hovedsentralbordet bør beholdes i Lensvik, separat fra skranke.

Når det gjaldt åpningstider, ønsker flertallet å holde åpent alle dager, det vil si fem dager per uke. Hvis åpningstid skulle reduseres, mener de ansatte at det var viktig å opprettholde åpning hele dager, dernest at det er åpent flest mulig dager.



På spørsmål om det var noe de bekymret seg for, eller frykter angående utredningsprosessen eller servicekontorenes fremtid, ga noen av respondentene uttrykk for bekymring for mulig nedlegging, flytting, sentralisering eller digitalisering. Noen uttrykte også bekymring for at innbyggerne ikke ville ha et fysisk sted å henvende seg til, spesielt fordi noen mennesker ikke liker eller er i stand til finne opplysninger på nett. Det var frykt for at tilgjengeligheten med innbyggerne ville bli begrenset og at åpningstidene ville bli redusert. Noen mente at redusert åpningstid kan føre til frustrasjon blant innbyggerne og uforutsigbarhet i arbeidshverdagen for den ansatte. Noen var bekymret for at det ikke lenger vil være lys i kommunehusene.

Når det gjaldt å skape en god prosess, svarte de ansatte at kommunikasjon, åpenhet og involvering er spesielt viktig for at utredningen og prosessen blir best mulig. I tillegg nevner de det å se til intensjonsavtalen, og at det er viktig å være nærværende for å opprettholde et godt omdømme.

På spørsmål om hvilke muligheter de ser fremover ble følgende nevnt:

- Tettere samarbeid mellom servicekontorene
- Deling av oppgaver med andre enheter

- Digitalisering, for eksempel forfall til politiske møter
- Nye digitale løsninger
- Muligheten for nye eller andre oppgaver.

Hva gjør andre kommuner?

Vi har undersøkt hvordan andre kommuner som Orkland sammenligner seg med organiserer sine servicekontor. Kommunene er Levanger, Verdal, Namsos og Steinkjer.

Levanger

Levanger kommunes servicekontor tilhører enheten service- og digitaliseringscenteret. Enheten består av tre team; servicekontor, arkivtjeneste og merkantiltjeneste, som har ansvaret for sosialutbetalinger for Nav og merkantiltjenester innen barnevern. Enheten fikk også en kommunikasjonsrådgiver fra sommeren 2023.

I tillegg til å betjene sentralbord og skranke, håndterer servicekontoret mange saksbehandlingsoppgaver, som TT-kort, skjenkebevilling, bostøtte, Husbanken, Id-kontor for helseplattformen med mer. Servicekontoret har fem årsverk og Husbanken ett årsverk, som til sammen server litt over 20 000 innbyggere. De har ett kontor med åpningstid 09:00 til 15:00.

Verdal

Verdal kommune har én enhet for arkiv, informasjon og service. Enheten er direkte underlagt kommunedirektøren og er en del av stab- og støttetjenester. Enheten har 18 ansatte, inkludert leder, og tilbyr tjenester som servicekontor, arkiv, informasjon (nettside, intranett og sosiale medier), Husbankens virkemidler (bostøtte/startlån), kommunale avgifter, ansvaret for kommunens tjenestebiler, merkantil støtte til helse, kommunale husleiekontrakter, politisk sekretariat og eiendomsskatt.

Verdal har som mål å samle kommunens merkantile funksjoner i størst mulig grad. De har to ansatte som betjener skranke, telefon og servicekontoroppgaver, samt ulike saksbehandlingsoppgaver som ledsagerbevis, motorferdsel, skjenkebevilling, HC- parkering og posthåndtering. Verdal har også tatt i bruk en digital kommunevert (Komp) på flere lokasjoner i kommunen, og har arbeidet for å øke selvbetjeningsmulighetene gjennom ny kommunal hjemmeside og "Min eiendom". De har ett kontor med åpningstid fra 09:00 til 15:00.

Namsos

Nye Namsos kommune har slått sammen og samlokalisert bibliotekene og servicekontorene til bibliotek og innbyggertorg. Innbyggertorget har lokasjoner i de tre tidligere kommunene og tilbyr tjenester som bibliotek, møteplass samtale- og debattarena, samt sentralbord. De håndterer utleie av møterom, oppdaterer informasjonsskjermer, vedlikeholder og publiserer på hjemmeside, Facebook, e-chat og chatbot. De administrerer skjenke- og serveringsprøver, søknadsskjema, generell informasjon og veiledning til alle kommunens tjenester, inkludert digital veiledning. Innbyggertorget administrerer også forhåndsstemming, deltar i klarspråkarbeid, bygger og vedlikeholder digitale skjema, fungerer som kontaktpunkt og tilrettelegger for vielser, gir tilgang til pc-er, bistår med kopiering og scanning, og tar imot innbetalinger på vegne av kommunen.

Steinkjer

Steinkjer kommune hadde i intensjonsavtalen for sammenslåinga mellom Steinkjer og Verran en målsetting om å ha servicetorg både i Steinkjer og Verran. Kontorstøttesenter ble lokalisert i Verran og omfatter oppgaver som posthåndtering, journalføring, arkiv, innsyn, saksbehandlersystem, sentralbord, elektroniske søknader, skjenkebevillinger, boligkontor og servicekontor. Begge

servicetorg bidrar med veiledning, blant annet innen byggesaker. Fra 2020 ble fagstab for kontorstøttetjenester redusert med ni årsverk. Enheten består i dag av to ansatte og heter nå HR og fellestjenester.

For å sikre at de lovpålagte oppgavene blir ivaretatt på best mulig måte, har Steinkjer innført digital kommunevert (ala Komp). Resepsjon/servicetorg betjenes to dager i uken i Steinkjer og tre dager i uken i Malm. På ubetjente dager må innbyggerne bruke kommuneverten. Planen er å fase ut betjente servicekontor, både i Steinkjer og Malm, og kun henvise publikum til den digitale kommuneverten. Det er mulig at det i tillegg vil bli bygd opp et ubetjent servicetorg på biblioteket i Steinkjer.

Ombygginger og endringer

Orkland kommune gjennomgår store endringer og omstilling som følge av kommunesammenslåingen, endrede behov og generell utvikling. Kommunehusenes innhold og formål har og er også under endring.

Lensvik

I Lensvik planlegges en ombygging med oppstart høsten 2023 og ferdigstillelse i 2024. I dag står store deler av kommunehuset tomt. Bortsett fra sentralbord og servicekontor, er det kun noen få kontorplasser i bruk. Huset rommer ellers lokaler til kulturskolen, bruktbutikk, bibliotek, tannklinikk og kirkekontor, samt møterom og kontor for utleie. I forbindelse med ombygging er planen at kommunehuset skal få dagsenter, frivillighetssentral, Bua og eventuelt tilrettelegging for ungdomsklubb.

Meldal

Ved Meldal kommunehus har det vært gjennomført en større ombygging. Landbrukssenteret har flyttet inn sammen med flere eksterne aktører, som kirkekontor, Norsk landbruksrådgiving og et regnskapsbyrå. Utnyttelse av tomme areal vurderes, for eksempel til frivillighetssentralen, som i dag ligger et steinkast unna kommunehuset.

Krokstadøra

Krokstadøra kommunehus inneholder i dag servicekontor, bibliotek og frivillighetssentral, som benytter bibliotekets arealer. Et nytt servicebygg med ubetjent servicehjørne er planlagt å være ferdig i november 2023. Bibliotek og frivillighetssentral vurderer andre lokaler (se egen tjenesteutredning) og ved en eventuell flytting av disse tjenestene vil kommunehuset kun stå igjen med servicekontoret.

Digitalisering

Digitalisering er en forutsetning i Kommune 3.0-perspektivet, som åpner for nye måter å levere tjenester på. Teknologien bidrar til å muliggjøre nye former for interaksjon. Det gjør det mulig for kommunen å forbedre kvalitet på eksisterende tjenester og levere tjenestene på en mer effektiv måte, slik at menneskelige ressurser kan brukes der de trengs mest.

Spørsmålet vi må stille oss er *hvilke* digitale tjenester kommunen bør tilby? Altså *hvordan* skal tjenestene tilbys? Og hva betyr digitalisering for tjenestene vi leverer? Hvordan kan vi digitalisere tjenestene og samtidig sette brukerens behov i sentrum for sammenhengende tjenester?

I medvirkningsprosessen kom det forslag fra de ansatte om digitalisering av enkelte oppgaver, som fraværsregistrering av politikere, meglerpakken saksbehandling innen plan- og byggesak. Disse forslagene er ikke uttømmende, og det ligger tydelig et potensial for digitalisering av flere oppgaver

og tjenester utover det de ansatte har pekt på. Nasjonalt arbeides det med digitalisering av skjenke- og bevillingsordningen og kommunen har digitale systemer for booking som kan tas i bruk i større grad, for å nevne noen eksempler. I tillegg har utlånstjenester og betalingsløsninger fått mange nye digitale verktøy de siste årene.

Alle innbyggere vil imidlertid ikke være i stand til å kunne bruke digitale hjelpemidler. Noen vil være i behov av hjelp og fysisk oppmøte. Et spørsmål som da reiser seg, er avstand. Med dagens fire lokasjoner ligger servicekontorene geografisk nært innbyggerne. Avstanden til servicekontoret på rådhuset på Orkanger fra de tre andre kommunehusene er 30-35 kilometer, med en reisetid på omtrent 30-35 minutter. Avstanden er imidlertid lengre fra Å, Mølnebukta og Hafsmo. Fra ytterkantene er avstanden til rådhuset over 50 kilometer, med en reisetid på omtrent en time.

Utviklingen de siste årene viser at innbyggerne i økende grad bruker digitale løsninger, mens besøket på servicekontorene har gått ned. Å søke informasjon og hjelp digitalt via hjemmesiden og KommuneKari, er en stabil og god tjeneste som både avlaster og reduserer antall henvendelser til servicekontorene og sentralbordet. Selvhjelpsportalen Min Side blir stadig mer brukt, og flere digitale løsninger for hjelp til selvhjelp er mulig å tilby.

Fremtidens servicefunksjon – ulike muligheter

Fremtidens servicefunksjon bør i større grad reflektere samfunnets behov, - basere seg på bruk og etterspørsel, tilpasse seg utviklingen og tilby digitale tjenester der det er mulig og hensiktsmessig. Det er viktig at kommunen oppfattes som åpen og tilgjengelig og tilbyr god hjelp og service. Noen oppgaver vil være viktigere å ha nær innbyggerne enn andre. Sentralbordet kan for eksempel betjenes uavhengig av lokasjon og i kombinasjon med andre oppgaver. Hovedsentralbord kan imidlertid ikke betjenes i kombinasjon med skranke på rådhuset på Orkanger, da besøkstallet der er såpass stort at de to oppgavene ikke lar seg forene. Det er viktig at tjenestene tilpasses behovet, det vil si tilbys der etterspørselen er størst. For å kunne svare ut alle anrop, basert på dagens antall, må sentralbordet betjenes av minimum tre personer i sløyfe.

Gjennom kommunesammenslåingen har det allerede blitt realisert en ressursbesparelse gjennom en reduksjon i bemanning. Dagens bemanning og åpningstider er avhengig av bistand fra andre enheter. Vi har i dag en kompleks løsning som innebærer bruk av en rekke deltidstillinger for å få kabalen til å gå opp. Dette er ikke en bærekraftig løsning for fremtiden. Servicekontorene har måttet holde stengt dager, uker og i lengre perioder grunnet bemanningsutfordringer.

Hvis alle servicekontor skal ha full åpningstid i fremtiden, vil det kreve ekstra ressurser, inkludert økt bemanning. Skal servicekontorene ha full åpningstid og være bemannet med minimum ett årsverk i 100 prosent, vil det igjen være sårbart, både faglig og med tanke på arbeidsmiljø.

Rekruttering vil generelt være en utfordring i årene som kommer, og spesielt i distriktene. Målet for kommunen er også å fremme en kultur for heltidsstillinger. Samtidig har besøket ved servicekontorene gått ned, i takt med at digitale løsninger blir mer brukt. Redusert åpningstid de siste årene har heller ikke ført til negative reaksjoner fra publikum.

I løsninger for fremtidens servicefunksjon bør en legge vekt på digitalisering, samling og kombinasjon av tjenester og oppgaver, og tilpasse tilbudet til bruk og etterspørsel.

Basert på utredningen anbefales det at en i fremtidig løsning legger vekt på å

- digitalisere flere tjenester og oppgaver
- samle tjenester og oppgaver i større grad
- samarbeide tettere med andre enheter
- redusere antall servicekontor og/eller åpningstid
- tilpasse tjenesten til kommunens funksjoner på stedet.

For spørsmålet som reiser seg er: Er det det ut fra antall besøk fornuftig å opprettholde tjenestestrukturen? Noen av servicekontorene har knapt besøkende og oppgavene kan effektiviseres og løses på andre måter.

Vedlegg 1

Antall besøk ved servicekontorene i 2022 og til og med august 2023

Besøkstelling er foretatt manuelt.

Bemerkninger 2023-telling:

Kommunehusene var i perioder stengt grunnet ferieavvikling i juli måned. I august foregikk forhåndsstemming til kommunevalg ved kommunehusenes servicesenter. Dette har påvirket besøkstallet med cirka 1600 ekstra besøkende, som var det antallet som forhåndsstemte før september.

2023	Lensvik kommunehus		Krokstadøra kommunehus		Meldal kommunehus		Orkland rådhus
	m/avtale	u/avtale	m/avtale	u/avtale	m/avtale	u/avtale	
Januar	7	54	10	9	35	65	427
Februar	4	43	3	3	141		480
Mars	11	57	5	15	56	58	368
April	5	54	11	5	46	34	293
Mai	13	60	15	12	26	41	357
Juni	5	36	9	2	17	73	317
Juli	3	20	8	11	0	6	288
August	6	160			167		878
September							
Oktober							
November							
Desember							
Sum	54	484	61	57	488	277	3408
Total	538		118		765		3408
Gjennomsnitt pr mnd 2023	44,83		9,83		63,75		284,00
Gjennomsnitt pr uke 2023	10,35		2,27		14,71		65,54
Gjennomsnitt pr dag 2023	2,14		0,47		3,05		13,58

2022

	Lensvik kommunehus		Krokstadøra kommunehus		Meldal kommunehus		Orkland rådhus
	m/av tale	u/avtale	m/avtale	u/avtale	m/avtale	u/avtale	
Januar (utlevering koronatester)	37	204	5	25	46	120	616
Februar (utlevering koronatester)	20	148	8	34	50 (inkl 28 elever fra MBUS)	246	877
Mars	16	87	12	36	42	69	308
April	6	51	7	14	32	49	234
Mai	30	40	14	16	38	93	278
Juni	5	47	22	9	35	72	305
Juli	1	30	9	5	10	28	257
August	8	63	12	8	38	52	
September	8	88	9	5	42	55	278
Oktober	12	68	18	4	40	49	390
November	24	63	11	17	39	48	281
Desember	6	45	9	9	36	27	279
Sum	173	934	136	182	398	908	4103
Total	1107		318		1306		4103
Gjennomsnitt pr mnd	92,25		26,50		108,83		341,92
Gjennomsnitt pr uke	21,29		6,12		25,12		78,90

Gjennomsnitt prdag	4,41	1,27	5,20	16,35
-----------------------	------	------	------	-------