

4.17 Servicesenteret (VO nr. 71)

4.17.1 Innledning

Servicesenterets oppgaver spenner fra resepsjonstjeneste og regelstyrt saksbehandling til skjønnsmessig og faglig myndighetsutøvelse. Målgruppe for senteret er innbyggere og besøkende som trenger en kommunal tjeneste som "helt eller delvis kan leveres over disk". Servicesenteret består av et 1. linjeteam og en boligsosial avdeling. Sistnevnte har kontorer på Herredshuset i Moelv.

Hovedmål:

Sørge for at kommunens innbyggere tilbys og mottar kommunale tjenester på en god og effektiv måte. Det skal gis rask og riktig informasjon, veiledning og saksbehandling til de som henvender seg.

4.17.2 Oversiktstabeller

Tabell 4.17.2.1 Personalressurser (årsverk)

	31.12.2015	Budsjett 2016	Forslag 2017	Forslag 2018	Forslag 2019	Forslag 2020
Årsverk samlet	11,65	13,15	14,50	14,50	14,50	14,50

I k.sak 44/2016 vedtok kommunestyret å øke mottaket av flyktninger fra 45 til 90 pr. år fra 2016, inkludert familiegjenforeninger. Det er derfor behov for å styrke enheten med 0,35 årsverk som flyktning- og bosettingskonsulent.

I k.sak 43/2016 vedtok kommunestyret å søke om deltakelse i Husbankens by- og tettstedsprogram i perioden 2016-2020. Med bakgrunn i dette opprettes 1 årsverk som boligsosial koordinator i Servicesenteret. Stillingen vil særskilt følge opp kommunens pågående pilotarbeid med tilvisningsavtaler, nærmiljøarbeid og fremskaffelse av flere utleieboliger i samarbeid med private utbyggere. Kommunen har mottatt tilskudd fra Husbanken på kr 330.000 til delfinansiering av årsverket.

Tabell 4.17.2.2 Drifts- og investeringsbudsjett (kr 1.000)

	Regnskap 2015	Budsjett 2016	Forslag 2017	Forslag 2018	Forslag 2019	Forslag 2020
Driftsutgifter	19 625	12 124	13 615	13 615	13 615	13 615
Driftsinntekter	10 860	2 697	3 088	2 758	2 758	2 758
Netto driftsutgifter	8 765	9 427	10 527	10 857	10 857	10 857
Investeringsutgifter	0	0	0	0	0	0
Investeringsinntekt	0	0	0	0	0	0
Netto investeringsutgifter	0	0	0	0	0	0

4.17.3 Behovsvurderinger

1. linjeoppgaver

1. linjeteamet består av 6,65 årsverk, inkludert arbeidsleder og servicesjef. I kommunens åpningstid betjenes kommunens hovedsentralbord og Servicesenterets skranke i henholdsvis Brumunddal og Moelv. Servicesenteret i Brumunddal har omtrent tre ganger flere henvendelser enn Servicesenteret i Moelv. Servicesenteret yter råd og veiledning på mange fagområder, og i sommerhalvåret er det særlig stor etterspørsel etter veiledning i plan- og bygningsloven. En erfarer også at eiere av fritidsboliger i kommunen benytter Servicesenteret i økende grad.

Servicesenteret deltar i arbeidet med tomteutvikling/tomtesalg, og holder oversikt over befolkningsutviklingen i Ringsaker. Hver måned sendes det ut velkomstbrosjyre til nye innbyggere.

Det jobbes med digitalisering og effektivisering av enhetens tjenester.

Husbankens bostøtteordning forvaltes av 1. linjeteamet. Antall bostøttemottakere har gått ned de siste årene fordi både boutgiftstaket og inntektsgrensen er lav.

I Moelv har Servicesenteret felles 1. linje med biblioteket og fungerer også som front for Herredshusets øvrige enheter og møtevirksomhet i bygget. Samarbeidet med biblioteket bidrar til at innbyggerne i nordre del har en god tilgjengelighet i forhold til kommunale 1. linjetjenester.

Boligsosiale oppgaver

Boligsosial avdeling består av 6,5 årsverk, inkludert avdelingsleder. Enheten har helhetlig ansvar for kommunens boligsosiale virkemidler og samarbeider tett med boligavdelingen i Bygg og eiendom som forvalter kommunens utleieboliger. Servicesenteret er gitt myndighet til å tildele kommunale utleieboliger og omsorgsboliger etter retningslinjer vedtatt av kommunestyret.

Det er få private utleieboliger i Ringsaker, noe som bidrar til stor etterspørsel. Dette påvirker prisnivået og bidrar til forsterket etterspørsel etter kommunale utleieboliger. Kommunen jobber aktivt med å stimulere private aktører til å bygge flere utleieboliger både i Brumunddal og i Moelv med grunnlansfinansiering fra Husbanken og tilvisningsavtale med kommunen. Ved årsskiftet 2016/2017 forventes det ferdigstillelse av 38 boenheter i Moelv og 12 boenheter i Brumunddal, hvor kommunen har tilvisningsrett på 40 % av boenhetene. Det er planlagt 4 tilvisningsprosjekter med totalt 79 boenheter med ferdigstillelse i 2. halvår 2017. Sammen med økt investeringsramme til fremskaffelse av flere kommunale boliger, bidrar dette positivt til flere egnede utleieboliger.

Utover kommunens 250 omsorgsboliger, har Servicesenteret tildelingsrett på ca. 200 private omsorgsboliger som eies av stiftelser. En erfarer at etterspørselen etter omsorgsbolig er stor, særlig sentrumsnært i henholdsvis Moelv og Brumunddal. Antall personer med positivt vedtak som ventet på å få tildelt omsorgsbolig har gått ned fra 2015 til 2016. Bygging av flere private leiligheter i både Moelv og Brumunddal for både salg og utleie bidrar positivt med hensyn til å møte etterspørselen.

Husbankens by- og tettstedsprogram

Kommunens deltakelse i boligsosialt utviklingsprogram gjennom Husbanken ble avsluttet 31.12.2015. I k.sak 43/2016 tok kommunestyret sluttanalysen til orientering og fattet vedtak om at kommunen deltar i Husbankens by- og tettstedsprogram. Dette er et delprogram i Husbankens kommuneprogram, bolig for velferd (2016-2020), hvor til sammen 20 kommuner i region øst deltar. Ringsaker har i den forbindelse fått innvilget et tilskudd på kr 330.000 fra Husbanken til delfinansiering av programmet. Servicesenteret har fått det operative ansvaret for kommunens deltakelse og tilføres derfor kr 300.000 som utgjør kommunens egenandel til 1 årsverk. Det skal også forberede og gjennomføre pilotering av en ny boformveiledningstjeneste i Servicesenteret.

Bosetting av flyktninger

Servicesenteret har koordineringsansvar for kommunens bosetting av flyktninger og står for praktisk planlegging og gjennomføring av hver enkelt bosetting i samarbeid med Bygg og eiendom, NAV Ringsaker og Voksenpedagogisk senter. I henhold til k.sak 44/2016 skal kommunen i snitt ta i mot 90 flyktninger pr. år, inkludert familiegjenforeninger i perioden 2016-2019. Kommunen er ajour med bosetting av utsøkte flyktninger fra Integrerings- og mangfoldsdirektoratet for 1. halvår 2016.

Utover praktisk bosettings- og oppfølgingsarbeid har Servicesenteret ansvaret for ukentlig «bolig- og innbyggerskole» for flyktninger som er på introduksjonsprogrammet. Videre utøves enhetens koordineringsansvar ved å arrangere faste møter i form av kontaktforum for kommunale enheter som er involvert i løpende bosettings-, opplærings- og integreringsarbeid.

Kommunen har gjennom Servicesenteret inngått en samarbeidsavtale med to lokale Røde kors foreninger som omhandler samarbeid i forbindelse med bosetting og integrering av flyktninger. I samarbeid med Biblioteket arrangeres det samtalemøter om flyktningesituasjonen.

Startlån

Startlån er et strategisk virkemiddel for å gi vanskeligstilte på boligmarkedet en mer stabil og forutsigbar bosituasjon. Særlig er dette viktig for utsatte barnefamilier. Lånerammen gitt fra Husbanken til Ringsaker kommune for 2016 er 30 mill. kroner, og det vil bli søkt om det samme beløpet i 2017. Utover startlånsordningen, har Servicesenteret ansvar for tilskudd til etablering og tilskudd til tilpasning av bolig.

Utover saksbehandling av startlån, jobbes det med prioritetsfravikelser på eiendommer delfinansiert med startlån, oppfølging av løpende lån i samarbeid med Lindorff og Kemnerkontoret, samt aktivt samarbeid med namsmannen og gjeldsrådgiver hos NAV Ringsaker i konkrete enkeltsaker.

4.17.4 Resultatmål - styringskort

Fokusområder og indikatorer	Målemetode/kilde	Mål
Brukere		
Tjenester tilpasset brukernes behov		
Tilfredshet med tjenestene	Brukerundersøkelse	5,0
Kvaliteten på tjenestene	Brukerundersøkelse	5,0
Dialog med brukerne		
Tilfredshet med samarbeid og medvirkning	Brukerundersøkelse	5,0
Tilfredshet med informasjon	Brukerundersøkelse	5,0
Medarbeidere		
Engasjement og kompetanse		
Brukernes tilfredshet med ansattes engasjement og kompetanse	Brukerundersøkelse	5,0
Ansattes tilfredshet med engasjement og kompetanse	Medarbeiderundersøkelse	5,0
Læring og fornyelse		
Ansattes tilfredshet med læring og fornyelse	Medarbeiderundersøkelse	5,0
Medarbeiderskap	Medarbeiderundersøkelse	5,0
Organisasjon		
Arbeidsmiljø		
Ansattes tilfredshet med arbeidsmiljø	Medarbeiderundersøkelse	5,0
Ansattes stolthet over egen arbeidsplass	Medarbeiderundersøkelse	5,0
Sykefravær	Visma HRM (Ansatt)	5,0 %
Ledelse		
Ansattes tilfredshet med ledelsen	Medarbeiderundersøkelse	5,0
Ledelse (et samlet resultat av andre ind.)		5,0
Økonomi		
Økonomistyring		
Avvik i % hittil i år, regnskap ift. budsjett	Regnskap/budsjett	0 % +
Avvik i %, årsprognose ift. budsjett	Regnskap/budsjett	0 % +

4.17.5 Standardendringer og nye driftstiltak

0,35 årsverk flyktning- og bosettingskonsulent og økte driftsutgifter ifm. økt bosetting av flyktninger
 Enheten styrkes med kr 900.000 for å finansiere økte driftsutgifter knyttet til økt bosetting av flyktninger, jf. k.sak 44/2016. Dette inkluderer finansiering av 0,35 årsverk som flyktning- og bosettingskonsulent, samt økte utgifter til etablering, tolking og transport.

Opprettelse av 1 årsverk boligsosial koordinator og tilskudd fra Husbanken, By- og tettstedsprogram
 Enheten styrkes med kr 300.000 for å delfinansiere 1 årsverk som boligsosial koordinator. Tilskudd fra Husbanken på kr 330.000 dekker resten av lønnsuttgiftene.