

4.16 Servicesenteret (VO nr. 71)

4.16.1 Innledning

Servicesenterets oppgaver spenner fra råd, veiledning og regelstyrt saksbehandling til skjønnsmessig og faglig myndighetsutøvelse. Målgruppe for senteret er innbyggere, næringsliv og besøkende som trenger en kommunal tjeneste. Enheten har blant annet ansvar for kommunens hovedsentralbord, tildeling av kommunale boliger og saksbehandling av Husbankens startlån og tilskudd. Enheten har kontorer i Kommunebygget i Brumunddal og på Herredshuset i Moelv.

Hovedmål:

Sørge for at kommunens innbyggere, næringsliv og besøkende tilbys og mottar kommunale tjenester på en god og effektiv måte. Kontinuerlig arbeid med digitalisering er et viktig ledd i dette. Det skal gis rask og riktig informasjon, veiledning og saksbehandling til de som henvender seg.

4.16.2 Oversiktstabeller

Tabell 4.16.2.1 Personalressurser (årsverk)

	31.12.2018	Budsjett 2019	Forslag 2020	Forslag 2021	Forslag 2022	Forslag 2023
Årsverk samlet	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00

Tabell 4.16.2.2 Drifts- og investeringsbudsjett (kr 1.000)

	Regnskap 2018	Budsjett 2019	Forslag 2020	Forslag 2021	Forslag 2022	Forslag 2023
Driftsutgifter	16 133	11 924	12 137	12 037	12 037	12 037
Driftsinntekter	7 955	2 907	915	915	915	915
Netto driftsutgifter	8 178	9 017	11 222	11 122	11 122	11 122
Investeringsutgifter	250	0	0	0	0	0
Investeringsinntekt	0	0	0	0	0	0
Netto investeringsutgifter	250	0	0	0	0	0

4.16.3 Behovsvurderinger

Innbyggerservice

I kommunens åpningstid betjener de ansatte kommunens hovedsentralbord. Servicesenteret yter råd og veiledning fortrinnsvis for kommunens tjenesteområder, men også for andre offentlige instanser som blant annet Husbanken og Nav.

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

Det jobbes med digitalisering og effektivisering av tjenester. For å kunne jobbe smartere og mer effektivt er åpningstiden for publikum endret. Våren 2018 tok servicesenteret i bruk Wave Multikanal Kontaktsenter (sentralbord) og den ble i 2019 videreutviklet med chatte-tjeneste. I samarbeid med leverandør jobbes det med chat-robot som kan gi informasjon til innbyggere og andre om kommunale tjenester døgnet rundt.

Utfasing av fasttelefon og overgang til mobiltelefonløsning skal være fullført for alle enheter i løpet av 2019. Det innføres også selvbetjeningsfunksjon med automatiserte tjenester for eiendomsめglere og boligutbyggere (e-torg), elektronisk ansattøk/telefonliste samt elektronisk besøksregistrering.

Innbyggerservice er kommunens informasjonskontor ved kriser og større hendelser, og er i så måte et viktig bindeledd ut mot innbyggerne i sårbare situasjoner.

Husbandens bostøtteordning forvaltes av Servicesenteret. I snitt er det 667 bostøttlemottakere pr. måned, og gjennomsnittlig utbetaling pr. søker pr. måned er kr 2.189.

Enheten behandler søknader om parkeringstillatelse for forflytningshemmede. På grunn av bygging av ny firefelts E6 gjennom Ringsaker har det blitt omgjort og fattet nye vedtak i flere saker vedrørende fri skoleskysst grunnet særlig farlig skoleveg.

I Moelv har Servicesenteret samarbeid 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 av kommunen har en god tilgjengelighet i forhold råd og veiledning. Biblioteket i Moelv er også byens turistkontor.

Boligservice

Enheten har helhetlig ansvar for kommunens boligsosiale virkemidler og er gitt myndighet til å tildele kommunalt disponerte boliger etter retningslinjer vedtatt av kommunestyret. I den sammenheng samarbeides det tett med boligavdelingen i Bygg og eiendom som forvalter kommunens egne utleieboliger, omsorgsboligstiftelser som leier ut private omsorgsboliger, samt profesjonelle utbyggere/utleiere som leier ut private tilvisningsboliger.

Det er ventelister for å få omsorgsbolig og kommunal bolig. Etterspørselen etter omsorgsleiligheter er fortsatt stor i både Brumunddal og Moelv. Det er venteliste i forhold til omsorgsboliger på Nes, Brøttum, Moelv, Tømmerli og Buttekværn. Det er færre som søker om omsorgsboliger i Furnes, på Helgøya og i Veldre. Når det gjelder kommunale boliger er det utfordrende å hjelpe store familier med egnet bolig, og kommunen trenger flere boliger med mer enn 3 soverom. Boligene bør ligge sentrumsnært hvor en enkelt kan komme seg til barnehage, skole, jobb og fritidsaktiviteter.

Behovet for egnede boliger til personer med omfattende rusutfordringer og/eller alvorlige psykiske lidelser er økende på grunn av nedleggelse av flere bo- og behandlingstilbud. Pr. i dag mangler kommunen 6-8 boliger som er passende for personer med dårlig boevne.

Startlån

Startlån er et strategisk virkemiddel for å gi vanskeligstilte på boligmarkedet en mer stabil og forutsigbar bosituasjon. Etterspørselen etter startlån har økt de siste årene, og i 1. halvår 2019 har 234 personer søkt om lån til å fremskaffe eller beholde eid bolig. Til sammenligning var det 183 søknader for hele 2018.

Lånerammen gitt fra Husbanden til Ringsaker kommune for 2019 var 50 mill. kroner. Etter vedtak i k.sak 36/2019 ble det søkt og innvilget ytterligere 30 mill. kroner da store deler av lånerammen var benyttet eller bundet opp i forhåndstilsagn allerede i mai 2019. Hele startlånsrammen for 2019 er bundet opp i forhåndstilsagn. Barnefamilier er en prioritert målgruppe for Husbanden og for Ringsaker kommune. Det arbeides også for at familier med leid kommunal bolig får kjøpe egen bolig med startlån.

Boligservice har i 2019 jobbet med et prosjekt hvor målsetting er at personer med flyktningbakgrunn skal få mulighet til å kjøpe bolig med startlånsmidler. En gruppe på ti familier eller enkeltpersoner har blitt fulgt opp og veiledet i forhold til hva som skal til for å kjøpe egen bolig, og en ser at dette gir resultater. Det er økt behov for veiledning av personer som har fått lånetilsagn. Språkproblemer og utrygghet i kjøpsprosessen er ofte bakgrunn for behovet for ekstra veiledning.

Utover saksbehandling av startlån og tilskudd til etablering/tilpasning, jobbes det med prioritetsfravikelser på eiendommer delfinansiert med startlån, oppfølging av løpende lån i samarbeid med Lindorff samt aktivt samarbeid med namsmann og gjeldsrådgiver i konkrete enkeltsaker.

Husbankens by- og tettstedsprogram

Ringsaker kommune har siden 2016 deltatt i Husbankens by- og tettstedsprogram. Sistnevnte er et delprogram i Husbankens kommuneprogram, bolig for velferd (2016-2020). Servicesenteret har det operative ansvaret for kommunens deltakelse og styringsgruppefunksjon ivaretas av boligstrategisk ledergruppe under ledelse av assisterende rådmann. I 2020 skal det jobbes med å videreutvikle et sterkt og godt samarbeid med Husbanken og private utbyggere som kommunen har tilvisningsavtaler med. Videre skal det satses ytterligere på «leie til eie» slik at flere vanskeligstilte på boligmarkedet skal få kjøpt egen bolig ved hjelp av startlån.

Så langt har samarbeidet om boligprosjekter med private utbyggere, Husbanken og kommunen bidratt med til sammen 203 nye utleieboliger i Brumunddal og Moelv. Av disse har kommunen tildelings-/tilvisningsrett på 89 boliger. Det er inngått tilvisningsavtale på ytterligere 67 nye boliger, hvor kommunen vil ha tildelings-/tilvisningsrett på 38 når disse boligene er ferdigstilt.

4.16.4 Standardendringer og nye driftstiltak

Reduserte utgifter til telefoni

Kommunen utfaser fasttelefonen og går over til en mobiltelefoniløsning. Det gir en reduksjon av telefoniutgiftene ved Servicesenteret i 2020 på kr 195.000 og kr 295.000 årlig i 2021-2023.

Reduksjon i driftsutgifter

Effektiviseringen eller innsparingen i driftsrammen utgjør kr 16.000. Enheten dekker inn kuttet gjennom reduksjon av diverse driftsutgifter.