

## **Forvaltningsrevisjon - Oppfølging**

Forvaltningsrevisjon innbyggerkommunikasjon baserte seg på intervjuer, eksisterende brukerundersøkelser samt dokument- og mappegjennomgang. I tillegg ble det gjennomført egne brukerundersøkelser. Datagrunnlaget belyser både ansatte- og brukerperspektivet.

Resultatene fra revisjonen har vært behandlet i ledermøte, og er brukt som ett av flere styringsverktøy for å kunne tilby mer tilpassede tjenester til innbyggerne.

### **Servicesenteret som førstelinje – Service og veiledning**

Det har de siste årene skjedd en omstrukturering av servicesenteret både fysisk og bemanningsmessig. Dette er ofte innbyggerens første møte med kommunen før de rutes videre i organisasjonen, og det har vært økt fokus på service, veiledning og hvordan alle våre informasjonskanaler må henge sammen. Det er etablert flere rutiner i det som utgjør selve skranketjenesten, og det har vært en bevisst holdning til å innhente riktig kompetanse til førstelinje ved ansettelser. I og med at servicesenteret er lokalisert på rådhuset, ligger det opplagte muligheter i å skape et godt samarbeidsklima med utadrettede virksomheter på huset. Det er de senere årene lagt vekt på å styrke dette samarbeidet, og dette skal det jobbes videre med. Dette vil forhåpentligvis slå positivt ut for servicegraden både i skranke og hos de enkelte enhetene. I servicesenteret er det foretatt en rollejustering, hvor én person i større grad får hovedansvaret for arbeidet med å styrke den jevnlige dialogen og samhandlingen med enhetene og avdelingene; Det skal utarbeides flere rutiner og tjenestebeskrivelser, det skal i større grad arbeides for å avklare forventinger knyttet til service og veiledningsarbeidet der hvor dette er mulig, og det skal etableres enda flere lister over hvilke saksbehandlere som kan svare ut henvendelser for bestemte saksområder. Basert på blant annet dette arbeidet skal det etableres en plan for videreutvikling av servicesenteret. Dette handler om trygghet, tydeliggjøring og evnen til å se det helhetlige utfordringsbildet, samt å kunne jobbe mer dynamisk og gjennomføringsorientert på løpende basis. Det er også gjort vurderinger knyttet til kommunens postmottak ut fra denne undersøkelsen, og man har etablert enda tydeligere rutiner også der.

Av konkrete endringer den siste tiden, hvor vi opplever at det har skjedd en forenkling og forbedring for innbyggerne ved kontakt per telefon, er etableringen av helse- og velferdskontoret i Melhus (HVK). Dette betyr i praksis én dør inn for alle henvendelser til kommunale helse- og omsorgstjenester. Opprettelsen av HVK oppleves tydeliggjørende og svært positivt innad i organisasjonen, og med tanke på servicetilbudet overfor innbyggerne er det blitt en langt mer oversiktlig situasjon. Med «én dør inn», er sjansen også større for at de ulike tilbudene kan presenteres enda bedre på en kanal som f.eks nettsidene til kommunen.

### **Nettsider og digitalisering**

Arbeidsoppgavene i servicesenteret er svært omfattende, fra skrankeoppgaver og politisk sekretariat til post, annonsering, nettsider og informasjonsoppgaver. Når det gjelder nettsider er det jobbet systematisk og konkret med resultatene fra blant annet kommunebarometeret, både for å forbedre det som kom godt ut og for å styrke det som kom dårligere ut.

Byggesak er et konkret eksempel hvor det er igangsatt dialog rundt forbedringer av hjemmesidene til avdelingen, og hvor resultatene fra kommunetesten vil være sentrale punkter å se på. Byggesak var

en av de avdelingene som ble nøye ettergått i kommunetesten 2019. De siste tallene fra kommunebarometeret viser en positiv trend på saksbehandlingstid på byggesak, hvor Melhus kommune har klatret med 128 plasser fra 2018 til 2019. På «behandlingstid saker med 3 ukers frist», ligger Melhus kommune på 1. plass, med karakteren 6. Målet må være å følge opp denne positive utviklingen på flere områder og i flere kanaler. Her blir arbeidet med å styrke den jevnlig dialogen og samhandlingen med avdelingene viktig.

Innenfor området helse er det allerede gjennomført store endringer på nettsidene. Arbeidet som er gjort er basert på resultater fra undersøkelsen, men også organisatoriske endringer.

Nettsidene er for øvrig under kontinuerlig utvikling, gjerne i samarbeid med leverandør, som sitter på selve infrastrukturen og nye løsninger. Målet er at innbyggerne i stadig større grad skal kunne være selvhjulpne, og finne det de trenger digitalt. Fremdriften her avhenger både av økonomi og tekniske løsninger som finnes hos leverandørene. Det kan i denne sammenheng nevnes at Melhus kommune er i dialog med leverandør av systemet «Kommune-Kari» for implementering på nettsidene. Dette er en chatrobot som hjelper kommunenes innbyggere med henvendelser som i dag går til servicesenteret og andre deler av organisasjonen.

Gjennom «Smartere Melhus» har kommunen også fått mange verdifulle tilbakemeldinger og innspill fra innbyggerne. Flere blir fulgt opp gjennom ulike deler av prosjektet, og vil potensielt kunne bidra til bedre innbyggerdialog. Årets barnehageopptak i Melhus er et godt eksempel på en prosess som har blitt digitalisert og effektivisert, til nytte for både innbyggerne og kommunen.

I forbindelse med arbeidet med Melhus kommune sin digitaliseringsstrategi og prosjektet «Smartere Melhus» ble det gjennomført flere såkalte workshops. Her var det særlig fokus på såkalte personas (dybdeprofiler). Tanken er at dette kan være nyttig når vi utvikler våre tjenesteleveranser, både i analoge og digitale flater.

### **Veien videre?**

Det jobbes kontinuerlig med forbedring av service og innbyggerdialog, på ulike nivå og i ulike kanaler. God service overfor innbyggerne er forankret i flere planer og strategier. Melhus kommune gjennomfører jevnlig brukerundersøkelser, og har nylig bestilt en borgerundersøkelse. Sammen med tidligere tester og undersøkelser vil denne kunne gi oss et godt grunnlag for det videre arbeidet, ikke minst inn mot kommuneplanens samfunnsdel.