

BEST PÅ SERVICE BLANT NORSKE KOMMUNAR

Slik arbeider dei beste



Innholdsliste

BEST PÅ SERVICE BLANT NORSKE KOMMUNAR – SLIK ARBEIDER DEI BESTE.....	3
1.1 Innleiing.....	3
1.2 Kommunane.....	3
1.3 Spørsmåla.....	3
2 Slik arbeider kommunane som er best på service	4
2.1 Leiinga er oppteken av service	4
Nokre eksempel:.....	4
2.2 Målretta fagleg arbeid med service.....	4
Nokre eksempel:.....	4
2.3 Snakke med innbyggjaren, ikkje til.....	5
Nokre eksempel:.....	5
2.4 Gode digitale tenester.....	5
Nokre eksempel:.....	5
2.5 Fokus på tilgjenge	6
Nokre eksempel:.....	6
2.6 Gode rutinar	6
Nokre eksempel:.....	6
2.7 Brukarundersøkingar.....	6
Nokre eksempel:.....	6
3 Avslutning.....	7



BEST PÅ SERVICE BLANT NORSKE KOMMUNAR – SLIK ARBEIDER DEI BESTE

1.1 Innleiing

Forbrukarrådet har over mange år testa servicenivået i norske kommunar gjennom [kommunetesten](#). Vi har ønskt å sjå kva som gjer at nokre kommunar oppnår gode resultat. Målet er at erfaringane frå desse kommunane kan vere nyttige råd til kommunar som ikkje har gjort det like godt i testane våre. Vi har difor spurt kommunar som har gjort det spesielt godt i Forbrukarrådet sine kommunetestar. Vi har såleis forsøkt å finne ut kva som er nykelen til suksessen deira i møtet med innbyggjarane.

Forbrukarrådet sine kommunetestar kartlegg kor gode kommunane er på service, tilgjenge og informasjon. Sist Forbrukarrådet gjennomførte ein slik test, i 2013, gjorde testpersonane seg ut for å vere privatpersonar/vanlege innbyggjarar, og vende seg til alle kommunar i Noreg på e-post, telefon og via kommunane sine nettsider. Kommunane fekk spørsmål om blant anna kvalitetsgranskingar, prisinformasjon, saksbehandlingstid og opningstider.

Forbrukarrådet meiner kommunane må gi relevante, riktige og raske svar når innbyggjarane lurar på noko, og kommunar som har vore gode på dette, har scora høgt i testane.

1.2 Kommunane

Dei ti kommunane som blei valde ut, blei det på bakgrunn av gode resultat i siste test (i 2013) eller gode resultat over fleire kommunetestar. I alfabetisk rekkjefølgje er dette dei ti kommunane: Asker, Askim, Bærum, Fyresdal, Hamar, Rollag, Sarpsborg, Stange, Trondheim og Vinje. Alle kommunane har svart på førespurnaden, anten gjennom e-post, møte eller over telefon.

1.3 Spørsmåla

Dei ti kommunane har fått følgjande spørsmål:

1. Kva har kommunen hatt fokus på når det gjeld god service og gode tenester til innbyggjarane? (for eksempel opningstider, svartid, behandlingstid på spørsmål/søknader/klagar etc. Innbyggjarane sitt høve til å bli høyrte og påverke tenestene, eldsjeler i kommunen som har vore opptekne av noko spesielt, til dømes digitalisering?)
2. Er service til innbyggjarane i kommunane noko leiinga jamleg tek opp eller har hatt spesielt fokus på?
3. Kva har kommunen gjort for å vere tilgjengeleg digitalt?
4. Har de spurt innbyggjarane kva dei ønskjer frå kommunen?
5. Kva er viktig for dykk som kommune for at de skal vere fornøgde med servicen og kvaliteten på tenestene de leverer?
6. Eventuelt, kva anna trur de er viktig for at kommunen blir oppfatta som å gje god service og gode tenester til innbyggjarane?



2 Slik arbeider kommunane som er best på service

2.1 Leiinga er oppteken av service

Fleire av dei kommunane som gjer det best i kommunetesten, trekkjer fram at leiinga, både administrativt og politisk, er oppteken av god service. God service overfor innbyggjarane er i fleire av kommunane forankra i kommunen sine mål, strategiar og planar.

Nokre eksempel:

- Service inngår i strategisk kommunikasjonsplan. Denne blir vedteken som kommunedelplan, blir jamleg oppdatert og blir brukt som aktivt styrings- og arbeidsdokument (Askim)
- Faste møte kvar veke mellom ordførar, rådmann, kommunikasjonsrådgivar, næringsutviklar og leiar av servicetorget (Askim)
- Kommunen har jobba fram eit verdisett som blir brukt kvar dag. Dette er forankra frå toppen og nedover i organisasjonen. Verdiane er FORT- Framtidsretta, open, respektfull og truverdig. Kommunen trur at ved å ha desse verdiane kan innbyggjaren oppleve betre service (Sarpsborg)
- Leiinga er oppteken av at kommunen heile tida vidareutviklar seg slik at den kan svare til dei forventningane innbyggjarane har, det har dei blant anna vist med at kommunen har ei eiga eining som heiter «kommunikasjon og service» (Sarpsborg)
- Både årsmål og langtidsmål i kommuneplanen speglar fokus på service (Fyresdal)
- Gode tenester og service er tema i både leiarmøta, på personalmøte i administrasjonen og ute i avdelingane (Fyresdal)

2.2 Målretta fagleg arbeid med service

Fleire av kommunane synleggjer at dei legg vekt på tydeleg målstyring av eige servicearbeid. Fleire trekkjer fram at dei har mål om å gjere det godt på testar slike som frå Difi og Forbrukerrådet.

Nokre eksempel:

- Verksemdstyringa blir basert på mål- og resultatstyring. Innanfor fokusområda Medverknad og Brukarar har alle dei 57 verksemdene til kommunen mål på:
 - Stimulere til medverknad: Oppfølging av førespurnader
 - God kvalitet: Brukartilfredsheit med tenestetilbodet
 - Tilgjengelege tenester: Opplevd god service
 - God brukarmedverknad: Opplevd god brukarmedverknad (Asker)
- Kommunikasjon og service er eit fag (Askim)
- Ein må ha kompetente folk i fyrstelinje (Askim)
- Har prosjektet «Felles fyrstelinje for alle interne tenester» for å kartleggje kundereisa, kva kunden treng og behovet for tekniske hjelpemiddel, og som i tillegg arbeider fram forslag til endra arbeidsfordeling og endra kommunikasjonsmåtar mellom fyrste- og andrelinja. (Trondheim)
- I kommunen sin handlings- og økonomiplan må alle einingar ha mål og indikatorar knytt til samfunn, brukarar/ tenester, medarbeidarar og økonomi. Som eksempel her



har Servicekontoret i planen for 2014-2017 sett seg mål knytt til tilgjenge på telefon, plassering i Forbrukerrådet sine testar av kommunal service og kvalitetsvurdering av nettside, Difi sine kriterium, med byggjesaksavdelinga har mål knytt til saksbehandlingstid og klagesaker som får medhald av overordna styresmakt (Hamar)

2.3 Snakke med innbyggjaren, ikkje til

Dei fleste av kommunane trekkjer fram at eit sterkt innbyggjar- og brukarfokus er viktig i møte med innbyggjarane. Dialog og ei medviten haldning om å ta innbyggjarane på alvor, går igjen.

Nokre eksempel:

- Servicetorget er oppteken av at alle skal få eit svar - unngå at folk kjenner seg som "kasteballar", og "snakkar med innbyggjaren, ikkje til" (Sarpsborg)
- Vektlegg å følgje rutinar og møte dei som tek kontakt, på ein god og høfleg måte. Dersom dei ikkje får gjennomslag for det dei ønskjer, skal dei same kva sitje igjen med ei kjensle av å bli behandla på ein god måte i tillegg til å bli teke på alvor (Fyresdal)
- Har hatt fokus på omdømme, kva god service er, det å ønskje folk velkomen (Rollag)
- Vi møter innbyggjarane våre med respekt og vi lyttar til problemstillingane deira - og yter hjelp så langt vi kan - og kanskje litt til (Stange)

2.4 Gode digitale tenester

Fleire satsar på god digital kontakt med innbyggjarane. Mindre kommunar trekkjer fram samarbeid med omkringliggjande kommunar som viktig for å sikre gode digitale tenester.

Nokre eksempel:

- Digitaliseringsprogrammet i kommunen er høgt prioritert. Har begynt med dei enkle og som har mange brukarar; barnehage og SFO. Har analysert dei som kommunane har størst effekt av å ta ut (Bærum)
- I front blant mindre kommunar på "sjølvbeteningsløysingar" (Vinje)
- Asker kommune har gradvis auka sjølvbeteningstilbodet via sine nettenester. Eit større lyft blei gjennomført i 2006, og i 2013 gjorde dei eit lyft for å kunne tilby meir tilgjengelege tenester for nettbrett og mobiltelefon (Asker)
- I laupet av dei neste fire åra skal byen sine innbyggjarar kunne betene seg sjølv med ei aukande mengd kommunale tenester. Brukarvennlege løysingar, brukarstøtte og heildigitale verdikjeder skal vektleggjast. Rådmannen og dei interne tenestene støttar einingane i dette arbeidet. I 2015 vil innbyggjarane oppleve dette gjennom:
 - Innbyggjarane nyttar digital kontaktform som fyrsteval på dei kommunale tenesteområda der det blir tilboden
 - Færre førespurnader må handterast i manuell postgang



- Saksbehandlingstida er kortare (Trondheim)

2.5 Fokus på tilgjenge

Dei fleste kommunane fokuserer på god tilgjenge, både fysisk gjennom servicetorg eller opne rådhus, og digitalt gjennom bruk av sosiale medium, telefonhandtering og digital beredskap. Fleire av kommunane er opptekne av tilgjenge også utanom vanleg kontortid.

Nokre eksempel:

- I 2001 etablerte Asker kommune eit eige servicetorg på tvers av tenestoområda til kommunen etter tankegangen «ein døyr inn» for kontakt med kommunen (Asker)
- Satsar på «ope rådhus» med opningstid frå 8 - 20 (Askim)
- Nettberedskap utanom ordinær kontortid (Vinje)

2.6 Gode rutinar

Dei har gode rutinar for å handtere førespurnader frå innbyggjarane, og gjerne svarfristar. Fleire kommunar nemner klare planar for pressperiodar, slik som i samband med barnehageopptak, slik at ein får teke unna spørsmåla raskt i slike periodar.

Nokre eksempel:

- Kommunen har jobba aktivt for å få ein organisasjonskultur som fokuserer på svar- og behandlingstid (Vinje)
- Kommunen prøver å sende eit svar innan to veker, men dersom dette ikkje lèt seg gjere, har kommunen rutinar på at avsendar skal ha eit førebels svar (Fyresdal)
- Kommunen svarer på e-postar som har kome inn til servicetorget i laupet av eitt døgn (i kvardagane) (Sarpsborg)
- Servicetorget prøver også å halde telefonkøen nede. Dersom det blir kø, legg andre som ikkje har telefonvakt annan jobb til side for å svare på telefonar (Sarpsborg)

2.7 Brukarundersøkingar

Fleire kommunar har jamlege brukarundersøkingar, men samtidig er innbyggjarundersøkingar, folkemøte, dialog på Facebook og tilbakemeldingsfunksjon på nettsider metodar kommunane bruker for å få tilbakemelding frå innbyggjarane.

Nokre eksempel:

- Jamlege brukarundersøkingar (Stange)
- Nokre einingar gjennomfører brukarundersøkingar kvart år, andre anna kvart år (Hamar)
- Kommunen har gjennomført to innbyggjarundersøkingar. Svara gir ei retning med omsyn til kva folk ønskjer (Hamar)
- Hamar kommune er også blitt driven på å arrangere folkemøte/opne møte i samband med store plansaker (Hamar)



3 Avslutning

Det er viktig at alle kommunar gir innbyggjarane god service og sørgjer for tydeleg kommunikasjon. Vi håper denne gjennomgangen kan vere til inspirasjon og skape forbetringar i alle kommunar som jobbar for å bli betre på dette.

Denne rapporten er basert på innspel frå norske kommunar som allereie har eit godt servicenivå, og vi vonar den kan vere eit bidrag til forbetringar fleire stader. Det kanskje viktigaste rådet er å skape ei medviten haldning til korleis kommunen kan levere god service. Denne haldninga bør vere forankra i heile organisasjonen, og ikkje minst i leiinga.

Rapporten aleine gir ikkje noko endeleg svar. Norske kommunar kan til dømes også lære mykje om sitt eige servicetilbod til innbyggjarane ved å utføre jamlege brukarundersøkingar eller finne andre høve til å få tilbakemeldingar frå innbyggjarane.

Vi ønskjer alle lukke til i eit viktig arbeid, og håper på gode resultat i framtidige testar!