

Spørsmål 253 (2024) fra Kristin Surlien (H): "En servicevennlig kommune"

Til: Kommunedirektøren
Fra: Kristin Surlien (H)

Dato: 25.11.2024
Saksnr: 24/00101-254
Deres ref:

I HØP under overskriften «En servicevennlig kommune» (s. 110) er det opplyst om følgende: «Det skal utvikles nye og forbedrede digitale løsninger i dialogen med kommunens innbyggere. Det skal arbeides med å finne en løsning der alle henvendelser «routes» inn ett sted. Dette vil legge til rette for en raskere saksbehandling og bedre innbyggerdialog.»

Er det i dag en felles telefontid for kommunens publikumsrettede virksomheter, f.eks. VA-kundeservice, byggesak, tjenestetildeling og boligkontor? Dersom innbygger ikke oppnår kontakt og det legges igjen beskjed; hva er forventet responstid? Har innbyggeren mulighet til å følge opp status i sin henvendelse eller må innbyggeren på nytt ta kontakt dersom man ikke hører noe?

Innebærer formuleringene under overskriften «En servicevennlig kommune» at kommunedirektøren vil utarbeide en «konsernovergripende» kanal- og servicestrategi? Eller er det tenkt en annen innfallsvinkel på dette arbeidet? Hvordan vil utviklingstrekk/trender i arbeidet med innbyggerdialog og service, i og utenfor Norge, bli ivaretatt i arbeidet? Er det kommunedirektørens vurdering at arbeidet kan resultere i at Drammen blir en nytenkende foregangskommune hva angår tilgjengelighet og service?

Svar

Det pågår et forbedringsarbeid i kommunen langs flere spor for å løfte serviceopplevelsen for de som er i kontakt med kommunen.

Tiltak som utredes:

1. Felles servicestandard
2. Ekstern kanalstrategi
3. Videreutvikling av fysiske møteplasser
4. Løsninger for å nå ut og synliggjøre tilbudene som gjør Drammen til et godt sted å leve
5. Digital plattform med innbygger i fokus.

Tiltak 1 og 2 vil til sammen utgjøre en konsernovergripende kanal- og servicestrategi.

Det eksisterer ikke felles åpningstider eller telefontider for tjenestene. Det er allerede identifisert et behov for å se på dette, og telefontiden vil bli sett i sammenheng med mulige digitale plattformer som gjør det mulig å henvende seg til kommunen utenom telefontid og åpningstid. Det eksisterer i dag digitalt system for enkelte virksomheter hvor det kan legges igjen beskjed til saksbehandlere og sendes gjenpart med referansenummer og kopi av henvendelsen til

Kommunedirektør

Politisk sekretariat

Organisasjonsnummer
921234554

Postadresse
Postboks 7500
3008 DRAMMEN

Besøksadresse

Telefon +4732040000
kommunepost@drammen.kommune.no

innmelderens epostadresse. Byggesak og VA-kundeservice er blant disse virksomhetene, mens virksomheter som Boligkontoret og Tjenestetildeling per nå benytter egne fag/journalsystemer og epost.

Kommunedirektøren vurderer at arbeidet som gjøres for å bli en mer servicevennlig kommune er fremtidsrettet og vil føre til forbedringer i tilgjengelighet og service.

I utredningene er de følgende ambisjonene for et bedre innbyggermøte lagt til grunn, med mål om å reflektere utviklingstrender i samfunnet og nasjonale målsettinger:

- Et godt innbyggermøte skal skape tillit.
- Innbygger skal oppleve at det er enkelt og effektivt å få utført sitt ærend.
- Innbygger skal oppleve å bli møtt av en kommune i form av profesjonalitet og helhet.
- Innbyggermøtet skal oppleves som relevant ut fra for eksempel bosted eller livssituasjon.
- Innbygger skal oppleve å ikke måtte oppgi samme informasjon flere ganger.
- Innbyggeren skal oppleve at møtet med kommunen er tilgjengelig ut over kommunens fysiske åpningstid.
- Kommunen har kjente standarder for service og svartid som forplikter de ansatte i hvert innbyggermøte.
- Innbyggere skal kunne møte kommunen både gjennom digitale flater og fysiske møtepunkter.
- Innbyggere skal oppleve at de sammen med kommunens ansatte finner gode løsninger.
- Innbyggere skal oppleve å bli involvert til riktig tid i viktige beslutninger.