



**GRONG<sup>®</sup> kommune**

***ORGANISASJONSPLAN***

***FOR***

***GRONG KOMMUNE***

***SERVICEKONTORET***

***2019***

Vedtatt 27.02.2019 – Administrativt  
vedtak 76/19. Sak 19/1382.

1.0	<i>INNLEDNING</i> .....	3
2.0	<i>PROSESS</i> .....	4
3.0	<i>STATUS</i> .....	4
4.0	<i>MÅL</i> .....	5
5.0	<i>ORGANISASJONSPLAN</i> .....	5
5.1	<i>GJELDENDE ORGANISASJONSPLAN</i> .....	5
5.2	<i>ALTERNATIV ORGANISASJONSPLAN</i> .....	6
5.3	<i>VALG AV ORGANISASJONSMODELL</i> .....	7
6.0	<i>BEMANNINGSPLAN</i> .....	7
6.1	<i>BEMANNINGSPLAN PER 01.10.2018</i> .....	7
6.2	<i>FORSLAG TIL NY BEMANNINGSPLAN - SERVICEKONTORET</i> .....	7
7.0	<i>STILLINGSBESKRIVELSER - ARBEIDSFORDELING</i> .....	8
8.0	<i>FORHOLDET TIL ANDRE ORGANISASJONSPLANER</i> .....	10
9.0	<i>FYSISKE KONTORLØSNINGER</i> .....	10
10.0	<i>ØKONOMI</i> .....	10
11.0	<i>IVERKSETTING</i> .....	11

## **1.0 INNLEDNING**

Grong kommune vedtok gjeldende organisasjonsplan for Servicekontoret i 2018, jfr. Administrasjonsutvalgets sak 2/18 i møte 30.08.2018.

Utviklingen de senere år viser en Organisasjonsplan for Servicekontoret fra 01.10.2016 med 3,60 årsverk, inklusive 0,3 årsverk finansiert av det tekniske fagområdet. IT har 1,5 årsverk. Fra 2013 til 2016 er disse to tjenesteområdene redusert med 3,3 årsverk. Gjennom budsjettbehandlingene er det foretatt ytterligere reduksjoner på servicekontoret.

Budsjettvedtakene tilsier for 2018, 2,9 årsverk ved Servicekontoret, det vil si en reduksjon fra organisasjonsplanen vedtatt i 2016 på 0,7 årsverk. IT har fortsatt 1,5 årsverk. Gjeldende Organisasjonsplan for Servicekontoret har derfor 2,90 årsverk. Ledelse av ansatte ved Servicekontoret ivaretas stedlig leder. Oppfølging av leder ved Servicekontoret ivaretas av en leder i rådmannens ledergruppe. Ny organisasjonsplan ble gjort gjeldende fra 01.10.2018.

Servicekontoret er en del av Sentraladministrasjonen og budsjettbehandling for 2020 må gi mer detaljer om hvilke deler av Sentraladministrasjonen og fordelingen av en slik reduksjon innenfor ramme 1, dersom de foreløpige konklusjonene i omstillingsprosjektet blir vedtatt. I en slik sammenheng kan det også være aktuelt å se på samordning av flere deler av Sentraladministrasjonen, legge flere stillinger til Servicekontoret - f.eks. stillinger innenfor IT og andre rådgivere i Sentraladministrasjonen. Rådmannen er gitt fullmakt til mindre justeringer av bemanningsplanen, f.eks. å flytte over stillinger til Servicekontoret uten at strukturen endres.

Grong, 11.02.2019

Tore Kirkedam  
personalsjef

## 2.0 PROSESS

Løsninger som anbefales, er i all hovedsak basert på omforente tiltak i dialog mellom ansatte på Servicekontoret og rådmann.

Det har vært avhold følgende møter/samlinger:

- 11.01.2019 (berørte ledere, ansatte (Servisekontoret samt Elin Fornes og Anders Heia) og tillitsvalgte
- 07.02.2019 (berørte ledere, ansatte (Servisekontoret samt Elin Fornes og Anders Heia) og tillitsvalgte

Planen sendes ut på høring til alle berørte arbeidstakerorganisasjoner.

## 3.0 STATUS

Dette er en oppsummering av status etter en idemyldring blant ansatte og derfor ikke en omforent status blant alle ansatte. Følgende momenter ble satt opp:

*Hva er bra i dag ved Servicekontoret:*

- ✓ Internt samarbeid på SK
- ✓ Fornøyd med oppgavene
- ✓ Bra med ny skranke – er tilstede og blir sett av innbyggerne
- ✓ Godt psykososialt og fysisk arbeidsmiljø
- ✓ Arbeidsfordeling internt er klar og tydelig
- ✓ Tar avklaringer etter hvert
- ✓ Struktur på møter og opplæring – fastsatt tid
- ✓ Godt humør
- ✓ Fleksibilitet
- ✓ Nærhet til leder

*Begrensninger/utfordringer:*

- ✓ Få ansatte gjør Servicekontoret sårbar ved utføring av oppgaver. Alltid tilgjengelig? Behov for møter/kurs for alle og back-up fra andre deler av organisasjonen ved slike situasjoner.
- ✓ Dagens sentralbord – teknisk løsning er utfordrende
- ✓ Ønsker gjeste-PC og skriver, behov for 2 nye PCér på SK og info-skjerm
- ✓ Kompetanse:
  - Digital kompetanse samt kunnskap om sentralt lovverk (k.lov, off.lov, FVL og Arkivlov).
  - Postrutiner – journalføring av post for hele organisasjonen.
  - Løpende opplæring av ulike rutiner
- ✓ Kapasitet og kompetanse for å ajourføre og videreutvikle digitale løsninger internt og eksternt
- ✓ Informasjon – få tilgang på informasjon samt informere utad
- ✓ Tid til revidering av arkivplan samt arkivarbeid.

#### 4.0 MÅL

Følgende mål ble definert for Servicekontoret:

- ✓ Servicekontoret skal ta en sentral utviklingsrolle i forbindelse med utvikling av hjemmesiden og den generelle digitaliseringen av kommunikasjonen med innbyggerne
- ✓ Fortsatt yte god service til innbyggere som har behov for tjenester analogt.
- ✓ Yte fremragende service – internt og eksternt
- ✓ Styrke mestringsfølelsen
- ✓ Fortsatt synlig utad/i front
- ✓ Være fleksible
- ✓ Minske sårbarheten
- ✓ Ta vare på den gode humoren, det gode humøret og arbeidsmiljøet
- ✓ Kompetente arbeidstakere i relasjon til mål, utfordringer og arbeidsoppgaver

Målene konkretiseres på avdelingsnivå i etterkant av prosessen.

#### 5.0 ORGANISASJONSPLAN

##### 5.1 GJELDENDE ORGANISASJONSPLAN

Gjeldende organisasjonsplan for Servicekontoret er satt til 2,90 årsverk. Ledelse av ansatte ved Servicekontoret ivaretas av ny leder og det benyttes stillingskode 7003 med plassering i HTA kap. 4 B. Oppfølging av leder ved Servicekontoret ivaretas av en representant fra rådmannens ledergruppe, per tiden personalsjef. Organisasjonsplan gjelder fra 01.10.2018.



I tiden etter 01.10.2018 og frem til prosesstart, er i tillegg 100 % sekretærressurs tilknyttet helse, pleie og omsorg fysisk plassert på Servicekontoret.

## 5.2 ALTERNATIV ORGANISASJONSPLAN

Et av formålene med ny vurdering av Servicekontoret, som en del av den totale gjennomgangen som er skissert for Sentraladministrasjonen, er at Servicekontoret skal ta en sentral utviklingsrolle i forbindelse med utvikling av hjemmesiden og den generelle digitaliseringen av kommunikasjonen med innbyggerne. Med den bakgrunn legges det inn en ny stillingsressurs som rådgiver. En av hovedoppgavene vil nettopp være arbeid med digitale løsninger. For 2019 og 2020 er det lagt opp til investeringer på totalt kr 5 mill. i ny teknologi særlig innenfor pleie og omsorg, jfr. eget prosjekt. I arbeidet med ulike digitaliseringsprosjekter, må noe av midlene brukes på prosjektledelse og kan tillegges stillingen.

I tillegg er det viktig å redusere sårbarheten, særlig i ferier og andre perioder hvor det er fravær. Blant annet med den bakgrunn overføres en 100 % sekretærressurs fra helse, pleie og omsorg til Servicekontoret og innebærer derfor ingen ny ressurs. Det vil også være en fordel for innbyggerne at helsesekretær er lett tilgjengelig på servicekontoret.

Oppgavene til de nye stillingene er beskrevet i detalj i stillingsbeskrivelsene – arbeidsfordelingen.



Det er viktig å presisere at dette er en organisasjonsplan for fremtiden. Målsettingene i planen beskriver forventinger om fremtiden og hvilken kompetanse Servicekontoret vil ha behov for. Dette gir seg utslag i forslag i forslag til organisasjons- og bemanningsplan. Organisasjonsplanen må imidlertid sees i lys av og i sammenheng med de løpende årsbudsjetter.

Forslaget innebærer også overflytting av 100 % sekretærressurser tilknyttet oppgaver innenfor helse, pleie og omsorg. Personalansvar tillegges avdelingsleder for Servicekontoret. Oppgaver for denne stillingen kan også bli påvirket av ny organisasjonsplan for helsetjenestene.

I perioden 2019 - 2020 vil rådgiverstillingen ivareta omlag 30 % prosjektarbeid (kr 200.000,-) tilknyttet digitalisering innenfor pleie og omsorgssektoren og vil således være en tilleggsressurs i den perioden, som kan tilføres Servicekontoret.

Videre er det på ansvar 1100 lagt kr 200.000,- i planperioden til bruk for kjøp av tjenester innenfor IT. Deler av denne ressurs, f.eks. kr 167.000,- (tilsvarende 30 % sekretærressurs), kan i en periode tilføres Servicekontor.

### 5.3 VALG AV ORGANISASJONSMODELL

#### **Rådmannens anbefaling:**

Alternativet som fremgår av kap. 5.2 anbefales som valg av organisasjonsmodell.

## 6.0 BEMANNINGSPLAN

### 6.1 BEMANNINGSPLAN PER 01.10.2018

#### ***Servicekontor:***

<b><i>Stillingsbetegnelse:</i></b>	<b><i>Stillingsandel:</i></b>	<b><i>St.kode:</i></b>	<b><i>Merknad:</i></b>
Leder	100 %	7003	Arbeidsleder
Sekretær	190 %	6863	

Ledelse av ansatte ved Servicekontoret ivaretas av leder, stillingskode 7003 med plassering i HTA kap. 4 B. Oppfølging av leder ved Servicekontoret ivaretas av en leder i rådmannens ledergruppe. Ny organisasjonsplan gjelder fra 01.10.2018.

### 6.2 FORSLAG TIL NY BEMANNINGSPLAN - SERVICEKONTORET

#### **Rådmannens anbefaling:**

Jeg foreslår følgende bemanning:

#### ***Servicekontor:***

<b><i>Stillingsbetegnelse:</i></b>	<b><i>Stillingsandel:</i></b>	<b><i>St.kode:</i></b>	<b><i>Merknad:</i></b>
Leder	100 %	7451	Kap. 3.4.2
Sekretær	200 %	6863	
Rådgiver	100	8530	

Oppfølging av leder ved Servicekontoret ivaretas av en leder i rådmannens ledergruppe. Ny organisasjonsplan gjelder fra det tidspunkt planen lar seg realisere.

## 7.0 STILLINGSBESKRIVELSER - ARBEIDSFORDELING

Det foretas en gjennomgang av alle arbeidsoppgaver og forslag til nye stillingsbeskrivelser – oppgavefordeling innen 01.05.2019. Rådmannen har fullmakt til å godkjenne stillingsbeskrivelser, jfr. gjeldende delegasjonsreglement for Grong kommune.

Generelle forutsetninger:

- ✓ Når et hovedansvar tillegges en person, innebærer det at øvrige ansatte skal bistå etter behov på det bestemte område og på den måten skapes det variasjon i arbeidshverdagen for alle, sårbarheten reduseres og service til publikum økes.
- ✓ Stillingsbeskrivelsene gjennomgås minimum 1 gang i året. Endringer må påregnes da organisasjonen stadig er i utvikling.
- ✓ Det er et ønske å få på plass en publikums PC, og at ansatte på servicekontoret skal kunne tilby hjelp til innbyggere som trenger hjelp til den stadig mer digitale verden.
- ✓ En viktig servicefunksjon er å kunne hjelpe brukere av møterommene med det tekniske utstyret.

Servicekontorets oppgaver skal gjennomgås og fordeles. Imidlertid tas arbeidsbeskrivelsen tilhørende nye stillinger med i denne oversikten.

<b>Stillingstittel:</b>	<b>Sekretær</b>
<b>Stillingsressurs:</b>	100 %
<b>Hovedfagområde:</b>	Servicekontoret

- ✓ Beboerregnskapet for institusjonsbasert omsorg
- ✓ Følge opp avtaler om overtakelse av beboernes privatøkonomi
- ✓ Beregne og etterberegne vederlag for langtidsopphold ved institusjonsbasert omsorg, skrive vedtak i saker som gjelder betaling for opphold.
- ✓ Påse at innmeldinger av trekk i pensjoner er gyldige og at det blir meldt ut når beboer dør
- ✓ Ajourhold og kjøring av fakturagrunnlag i PROFIL, legge inn tjenester og skrive vedtak. Innhente opplysninger om inntekt i forhold til hjemmehjelp og betaling på institusjon.
- ✓ Innhente pristilbud og koordinere bestilling av arbeidstøy til ansatte, og tekstiler til vaskeri
- ✓ Fakturakontroll- Kontroll av fakturagrunnlag på PROFIL for hjemmehjelp, matombringing, transport og trygghetsvarsler
- ✓ Kontroll og attestasjon av regninger i visma for pleie og omsorg og legetjenesten.
- ✓ Arkivering
- ✓ Koordinering av mottak av studenter innenfor helse- og omsorgstjenesten
- ✓ Saksbehandling av parkeringstillatelser for forflytningshemmede, ajourføring av sentralt register, vedtak i saken.
- ✓ Saksbehandling og ajourhold av inn og utmeldinger av TT kort
- ✓ Saksbehandling av ledsagerbevis
- ✓ Andre refusjonskrav.
- ✓ Dødsmeldinger, sende inn til SSB kvartalsvis rapport.



- ✓ Hente post for Grong kommune tirsdag og torsdag, ellers hente posten til helse på kommunehuset og fordele til avdelinger hver dag, samt påse at utgående post blir ekspedert på ettermiddagen.
- ✓ Følge med når ansatte har runde dager, slutter i kommunen, og få ordnet med gavesjekk og blomster.
- ✓ Skrive arbeidsattester
- ✓ Skanning, kopiering og utsending av vedtak
- ✓ Bestilling av kontorrekvisita
- ✓ Ajourhold av personalarkiv
- ✓ Arkivering
- ✓ Rammeavtaler vikarer pleie og omsorg samt arbeidsavtaler for støttekontakter
- ✓ Kulturkalender
- ✓ Lønnsinnmeldinger pleie og omsorg
- ✓ Innhenting og kontroll av lønnsbilag for leger og beredskapsvakt
- ✓ Refusjonskrav legesamarbeidet Grong og Namsskogan
- ✓ Refusjonskrav LINA og legevakt
- ✓ Langtidsarkivering av legejournaler og brukerjournaler
- ✓ Sekretær for SU legevakt og skriver møtereferater
- ✓ Følge opp leiligheter i forhold til Legevakt og legevikarer - vi har flyttet inn og ut av hus i forhold til flere av legene som har vært i Grong.
- ✓ Øvrige oppgaver etter overordnedes bestemmelse

<b>Stillingstittel:</b>	<b>Rådgiver</b>
<b>Stillingsressurs:</b>	100 %
<b>Hovedfagområde:</b>	Servicekontoret

- ✓ Utvikle løsninger med digital korrespondanse mellom innbygger og saksbehandlere
- ✓ Prosjektdeltakelse digitaliseringsprosjekt
  - Digitalisering - Sensorer og overvåking
  - Digitalisering - Apper på mobiler i helsesektoren
  - Telefoniløsning –ansvarlig int
- ✓ Informasjonstavler
- ✓ Hovedansvar for oppdatering og utvikling av informasjon på nett (nettsider og sosiale medier)
- ✓ Klart språk:
  - Opplæring i "Klart språk"-konseptet for forfattere av nettsider, skjemaer, maler i fagsystemer og annen informasjon som skal publiseres.
  - Opplæring i publisering på nettsider/sosiale media for de som har rettigheter der.
  - Den praktiske gjennomføringen med å forfatte ny tekst og maler. Krever involvering av skribenter og malansvarlige.
- ✓ Post/journalføring/arkiv
- ✓ Sentralbordoppgaver (se oppgaver merket med blå tekst)
- ✓ Øvrige oppgaver etter overordnedes bestemmelse

## **8.0 FORHOLDET TIL ANDRE ORGANISASJONSPLANER**

### **Økonomi:**

Det vil bli gjennomført en organisasjonsgjennomgang av Økonomi i løpet av våren 2019. Slik det vurderes nå, kan det se ut til at Økonomi vil ha behov for støtte fra Servicekontoret for utføring av ulike oppgaver i enkelte perioder. Behovet vil bli konkretisert i organisasjonsplan for Økonomi.

### **IT:**

Per tiden er det stillingsandeler tilsvarende 150 % på drift. Det planlegges ingen endringer av den stillingsressursen. Samtidig tilføres ny ressurs og behov for kompetanse innenfor digitalisering på Servicekontoret, bl.a. for å møte våre innbyggere med en bedre tilrettelagt digital kommunikasjon. Slik sett må totaliteten sees i sammenheng med store fremtidige strukturelle endringer i samfunnet vår med hovedvekt på digitalisering innenfor alle sektorer. Grong kommune må være med på denne endringen og tilføre tilstrekkelig kompetanse for å møte nye utfordringer.

## **9.0 FYSISKE KONTORLØSNINGER**

Dagens kontorløsning er tilfredsstillende i forhold til bemanning i forslag til ny organisasjonsplan. Det kan være behov for enkelte tilpasninger og gjennomføres i tråd med muligheter innenfor dagens budsjettammer.

Ny sentralbordløsning er nå opp til vurdering og kan gi en mer fleksibel løsning i og mellom kommunene, jfr. igangsatt prosjekt for ny telefonløsning for kommunene i Indre Namdal.

## **10.0 ØKONOMI**

Følgende endringer kommenteres:

### **Kostnad ny organisasjonsplan:**

Ny bemanningsplan tilsier behov for endring av kompetanse samt 10 % økning av stillingsressursene – fra 290 % til 300 %. I tillegg overføres 100 % sekretærressurs til Servicekontoret. Oppgavene blir med stillingen og vil fortsatt lønnes over ramme 3. Planen, når den blir realisert i sin helhet, vil medføre en merkostnad på kr 200.000,-. Ved etablering av ny stillingsressurs innen digital kommunikasjon, f.eks. fra 01.03.2019, finansieres ekstrakostnad som følger:

- For 2019 og 2020 vil deler ca. 20 % av stillingen være prosjektmedarbeider i digitaliseringsprosjektet innenfor pleie og omsorg – tilsvarende kr 200.000,-.

***Kostnad frem til iverksetting av ny organisasjonsplan:***

I en fase frem til ny organisasjonsplan blir iverksatt, vil det være ekstra bemanning på Servicekontoret – opp mot 100 % stilling. Kr 570.000,- inkl. sosiale utgifter finansieres som følger:

- 50 % dekkes opp ved ledige stillingsmidler på Servicekontoret for 2019 – kr 280.000,-
- 20 % dekkes opp i forbindelse med salg av tjenester til IKT IN for 2019 - kr 140.000,-
- 30 % dekkes opp ved bruk av kjøp av tjenester – ansvar 1100 for 2019 – kr 150.000,-

Eventuell videre inndekning i planperioden vurderes i forbindelse med budsjettarbeidet for 2020 og resten av planperioden.

**11.0 IVERKSETTING****Rådmannens anbefaling:**

Ny organisasjonsplan gjelder fra det tidspunkt planen lar seg realisere og i samsvar med løpende årsbudsjett.

Planen sendes ut på høring til berørte arbeidstakerorganisasjoner, med høringsfrist 22.02.2019.