

SV: oppfølging av saker til kontrollutvalget

6. mars 2019

10:49

Emne	SV: oppfølging av saker til kontrollutvalget
Fra	Kjersti Forbord Jensås
Til	Torill Bakken
Sendt	5. mars 2019 21:36

Til kontrollutvalget v/Torill Bakken

Nedenfor følger svar på de spørsmål kontrollutvalget har stilt. I tillegg ba de om å få oversendt de avtalene vi har med media pr nå. De har du allerede fått kopi av fra servicetorget/arkivet.

Håper dette gir tilstrekkelig svar. Fint om du gir tilbakemelding på om posten er mottatt.

Med vennlig hilsen

Kjersti Forbord Jensås

Konst. rådmann

Mobil: 951 02 168



RØROS KOMMUNE



VERDENSARV



INDUSTRI



KULTUR

*Pulsen
i fjellet*

- Difi's tilsynsrapport: Plan for retting i hht avslutningsbrev fra Difi av 8/5-18. Er rettinger gjennomført?

Planen for retting som vi sendte til Difi inneholdt en liste på 14 ulike avvik i henhold til kravene om universell utforming.

Status på avvikene er som følger:

- 9 er rettet helt opp
- Følgende har fortsatt noen mangler
 - *Det er enkelte mindre avvik igjen når det gjelder lav kontrast på enkelte tekstfelter*
 - *Det er to avvik igjen når det gjelder tastaturnavigasjon, altså kravet om at all funksjonalitet skal kunne nås uten å bruke mus (kun med tastatursnarveier)*
 - *De utvidbare menyene på flere av sidene (de med plusstegn) er fortsatt ikke tilgjengelig kun via tastaturnavigasjon. Dette er en*

komplisert sak å løse. Frontal er varslet om saken. De har funnet en løsning, men ikke implementert den ennå

- *Knappene i TV-sendingene – for eksempel opptak av kommunestyremøter – er fortsatt ikke tilgjengelige via tastaturnavigasjon. Dette leveres av Fjell-TV, som igjen kjøper selve webtjenestene fra amerikanske LiveStream. Vi har liten påvirkningskraft her, og er prisgitt at dette utvikles av den amerikanske leverandøren, ev. at Fjell-TV skifter til en annen leverandør. Fjell-TV er varslet om avviket, men har foreløpig ikke kommet med forslag til løsning.*
- *Det er fortsatt noen skjemafelder som mangler navn (label). Frontal er satt på saken.*
- *Den siste feilen er ikke lenger aktuell pga. at siden er erstattet med en annen side*

Ellers har vi nylig gått til anskaffelse av en løsning som gir oss kontinuerlig overvåkning av ulike former for kvalitetsaspekter ved nettsidene våre. Dette inkluderer de tekniske kravene som ligger bak kravene om universell utforming, men også andre parametere som skrivefeil, brutte lenker osv. Vi har derfor nå fått et enda bedre verktøy for å følge opp dette på en god måte i tiden framover. Tilsynet fra Difi gjorde bare stikkprøver, så vi ser at det er flere avvik enn de Difi fant etter at vi satte i gang den nye løsningen. Dette vil vi jobbe med i tiden framover. Den nye løsningen gir oss også god statistikk over utviklingen på feilene. Med god statistikk menes det at vi får automatisk sjekk av feil og mangler på alle nettsidene våre, og at vi også får historikk på feilene våre. Dermed kan vi enkelt se når vi retter feil. I tillegg får vi også en benchmark mot nettsidene til andre i offentlig sektor som også bruker samme løsning. Vi kan derfor se hvordan vi ligger an i forhold til andre det er naturlig å sammenligne seg med.

- *Utvalget har bedt sekretariatet etterlyse hva som er lagt ut på kommunens hjemmeside i forhold til besøksdag/åpen dag/saksbehandler teknisk*

For de som ønsker å treffe byggesaksbehandler, setter vi opp avtaler med byggesaksbehandler på tirsdager (låner kontor på servicetorget) og ev på torsdager fram til kl. 11:30. Dette fungerer bra.

Vi har et mål om å åpne opp for en lang dag i uken frem til kl. 18.00. Dette for å påse at innbyggere som normalt ikke har mulighet for å oppsøke oss på dagtid, likevel kan ta en prat med saksbehandlere på byggesak. Det vil også gi oss muligheter for å etablere «byggesak over disk». Vi hadde veldig lyst til å prøve dette etter påske, men på grunn av bemanningssituasjonen p.t. vil det være svært vanskelig å gjennomføre med det første.

***Profesjonelle foretak** kan ta kontakt med Benjamin Hicks uavhengig av tidspunkt. Andre kan få nødvendige generelle opplysninger direkte fra servicetorget mandag til fredag. Dersom servicetorget ikke kan svare, setter de opp et møte med byggesak eller tar direkte kontakt med byggesak for bistand.*

Det har vært viktig for oss at de som trenger hjelp, får den hjelpen de trenger enten via våre nettsider eller via servicetorget. Vi har derfor ikke reklamert på nettsiden at vi har åpen dag en dag i uken eller telefontid på torsdager. Vår har erfart at mange som oppsøker oss, vil snakke direkte med saksbehandler til tross for at de kan få svar fra servicetorget.

På nettsidene har vi skrevet følgende:

TRENGER DU HJELP?

Dersom du ikke har sendt inn søknaden og står fast eller lurer på noe, så kan du ta kontakt med våre flinke medarbeidere på Servicetorget. Du må selv fylle ut søknaden, men vi svarer på spørsmål slik at du kommer i mål.

Servicetorget skriver også ut situasjonskart, liste over naboer og gjenboere til eiendommen, skaffer planopplysninger, og er behjelpelige med skjema for byggesak. Har du ikke kopi av tidligere tillatelser eller godkjente tegninger, vil Servicetorget også hjelpe deg med dette.

Dersom du har fått tilbakemelding på allerede innsendt søknad fra en av våre saksbehandlere på byggesak, kan du rette dine spørsmål til din saksansvarlig via Servicekontoret. Saksansvarlig stiller også opp dersom du ønsker et kort møte for å gå gjennom tilbakemeldingen du har fått.

Postadresse

Røros kommune
Servicetorget
Bergmannsgata 23

7374 Røros
Tlf: 72 41 94 00

E-post: postmottak@roros.kommune.no

Besøksadresse

Servicetorget i Bergmannsgata 23

Dersom du er i tvil om tiltaket kan gjennomføres på bakgrunn av gjeldende bestemmelser eller ønsker en nærmere orientering kan du ta uformell kontakt med Servicetorget, eller du kan formelt be om forhåndskonferanse som er en gebyrlagt tjeneste.

SERVICETORGET

Vi på servicetorget kan besvare generelle spørsmål om kommunens tjenester. Dersom vi ikke kan svare deg umiddelbart, hjelper vi deg videre til de riktige kontakter i kommunen. Vi kan også hjelpe deg med utfylling av søknader når det gjelder kommunale tjenester. På servicetorget har vi PC og printer som kan benyttes av publikum.

Tjenester:

- Ekspedisjon
- Sentralbord
- Postmottak – mottak av elektroniske skjema
- Politisk sekretariat
- Informasjon om eiendomsgebyrer
- Informasjon om bygge- og delingssaker
- Karttjenester
- Arkiv
- Gebyrsatser

- Sekretariatet er bedt om å innhente informasjon angående organisering av kommunens sosialtjeneste til neste møte. Finnes en god beskrivelse av organiseringen av tjenesten? Også hvordan dette fungerer i forhold til NAV?

NAV Røros, Os og Holtålen er et interkommunalt samarbeid mellom Holtålen, Os og Røros med Røros som vertskommune f.o.m. 010119. I tillegg til statlige tjenester skal kontoret yte kommunale tjenester ihht Lov om sosiale tjenester i NAV.

Partnerskapet (stat og kommune) har blitt enige om at NAV Røros, Os og Holtålen skal levere minimumsløsningen mht kommunale tjenester. Det innebærer følgende tjenester:

- *Generell råd og veiledning*
- *Økonomisk rådgiving*
- *Økonomisk stønad*
- *Midlertidig botilbud*
- *Startlån/boligtilskudd/bostøtte*
- *Kvalifiseringsprogrammet (KVP)*
- *Individuell plan*

For å ivareta de kommunale tjenestene på en kvalitativ god måte har kontoret organisert ressursene som jobber med kommunale tjenester i et team.

Teamet ledes av en fagansvarlig (teamleder) og består av totalt 8 medarbeidere, hvorav en er ansatt som prosjektmedarbeider i et ettårig engasjement.

Arbeidsoppgavene er fordelt på ressursene på en slik måte at kontoret til enhver tid dekker ressursbehovet på alle tjenesteområder.

Brukerne er datofordelt på veilederne (etter fødselsdato), og alle under 30 år er fordelt til et eget ungdomsteam som også ivaretar de statlige ytelsene (arbeid og helse).

Kontoret har samlet den nødvendige kompetanse som kreves for å levere en forsvarlig tjeneste, og veilederne oppdateres jevnlig (ref. kurs hos Fylkesmann og andre).

Kontoret opptrer som ett NAV, ikke et statlig NAV og et kommunalt NAV. Det er stor grad av samarbeid på tvers av tjenesteområder for å finne de gode løsningene for den enkelte bruker, uavhengig av om brukeren har en statlig eller kommunal ytelse.

Særlig gjelder dette brukere som har utfordringer på flere områder (helse, rus, arbeid). Kontoret har samarbeidsavtaler med andre kommunale enheter i den enkelte kommune, blant annet med rus/psykiatri, barnevern og flyktning. Disse avtalene er under revisjon.

Kontoret har etablert et samarbeid med kommunene i forhold til aktivitetsplikten for sosialhjelp (de under 30 år).

For øvrig vises det til beskrivelse på kommunens nettside, sosiale tjenester.

- Kontrollutvalgets behandling av sak om kommunens inntakskriterier hvor det ble anbefalt følgende:
Kontrollutvalget anbefaler at Røros kommune utarbeider et kort orienteringsnotat angående forvaltningskontorets arbeidsprosess. Notatet gjøres tilgjengelig på kommunens hjemmeside og evt. andre medier.

Dette er under arbeid og vil bli lagt ut på nettsiden i løpet av denne uken.

Minner om forvaltningsrevisjonsrapport «Kvalitet på saksbehandling til kommunestyret» behandlet i kommunestyret 25.10. Rådmannens frist for tilbakemelding er 25.03.19. Dette bare som en påminning.

Dette er fullført og/eller under arbeid og svar vil sendes kontrollutvalget innen frist.

Kontrollutvalgets neste møte er 19. mars, og jeg tar sikte på utsending av saker den 8. mars. Fint om jeg får tilbakemelding før det.

mvh

Torill Bakken

Kontrollutvalg Fjell IKS

2550 Os i Østerdalen

<http://konfjell.no>

tlf: 908 15 168