



Innspill fra arbeidsverksted

*Eiendom og tekniske
tjenester*

Tirsdag 21.11.18

Innholdsfortegnelse

Innholdsfortegnelse	1
1 Prioritering av overordnede hensyn	2
2 Prioritering av hensyn definert i arbeidsverksted	2
3 Hensyn med utdypende underpunkter	3
4 Innspill fra diskusjon	5
5 Andre innspill	5
6 Samhandling og samarbeid	6
KUT	6
Bydrift	6
Tønsberg Parkering	7
TKE	7
TKE Bolig	7
TKE Renhold	8
TKE Adm/økonomi	8
Byggesak	8
Landbrukskontoret	8
Arealplan	8
Merkantilt	9
Vedlegg - alle innspill til hensyn ustrukturert	10

1 Prioritering av overordnede hensyn

Spørsmål: Hvordan prioriterer du følgende hensyn når vi nå skal organisere Eiendom og tekniske tjenester?



2 Prioritering av hensyn definert i arbeidsverksted

Spørsmål: Hvordan prioriterer du følgende hensyn når vi nå skal organisere Eiendom og tekniske tjenester?



3 Hensyn med utdypende underpunkter

PwC kategoriserte i pausen innspillene på hensyn etter beste evne. Basert på kategoriene ble det laget et hensyn per kategori, som ble presentert for forsamlingen og diskutert før hensynene ble prioritert. Notater fra diskusjonen er lagt under *4 Innspill fra diskusjon*. De innspill som kom inn i gruppearbeidet, men som ikke regnes som hensyn, er lagt under *5 Andre innspill*.

1. Tydelige roller og ansvarsområder

- God rolleavklaring for å tydeliggjøre ansvar. Dette inkluderer økonomisk ansvar.
- Bedre rolleavklaring for ledere og mellomledere med forankring fra rådmann og nedover. Bli tydeligere på å definere mandat og ansvar.
- Tydelige ansvarsområder/rolleavklaringer
- Naturlige og klare ansvars- og myndighetsområder
- Klare roller/ansvarsområder
- De fagområdene som har stor samhandling bør organiseres i samme tjenesteområde/virksomhet
- Tydeligere "kommando-veier"
- Nærhet til rådmannsnivå
- Opprettholde skillet mellom kommunen som forvalter av lovverk og som grunneier. Ikke blande forvaltning og drift! Viktig å være tydelig på roller - bestiller, utfører, myndighetsutøver, rådgiver (eks. bydrift er søker, byggesak behandler etter pbl)

2. Legge til rette for tverrfaglig samarbeid internt og eksternt

- Tverrfaglig samarbeid i hensiktsmessig form
- Samarbeid på tvers i ny kommune
- Koordinering og samarbeid på tvers - få en slutt på silotenkningen
- Enighet om samordning/samhandling av felles oppgaver/funksjoner i nye Tønsberg - vanskelig å sette enigheten ut i livet
- Tverrfaglighet - enkelt å samarbeide på tvers av avdelingene
- God samhandling mellom tjenesteområdene på teknisk
- God samhandling med politikere og eksterne aktører

3. Samlokalisering av tjenester som samhandler mye

- Samlokalisering av Eiendom og tekniske tjenester. De virksomhetene som samhandler tettest prioriteres. Dette er spesielt ønskelig for overordnet plan og detaljplaner samt byggesak og geodata.
- Ta hensyn til eventuell samlokalisering av de man samarbeider mye med
- Godt og positivt arbeidsmiljø. Beholde og utvikle et godt fagmiljø, samlokalisering?
- Plassering felles

4. Hensiktsmessig ledelsesspenn

- Ledelsesspenn ut fra antall ansatte og driftsmodell
- Ha et hensiktsmessig lederspenn som gir mulighet til å lede

- Fornuftig lederspenn. Konkret er vi 18 på byggesak- alt for mange for én avdelingsleder (personal og faglig). På TKE (vaktmesterseksjon) er det for mange ledelsesnivå (etter at Re kom til Tønsberg). Lederspenn på bydrift (VA) med 6-7 fungerer fornuftig. Er alle ledelsesnivåer nødvendige?
- Bør størrelsen av virksomhetene innenfor teknisk vurderes (for store i dag)?
- Antall ansatte, mindre enheter, hensiktsmessige størrelser

5. Legge til rette for digitalisering av tjenester

- Ny organisering må hensynta kommende digitalisering
- Tilrettelegge for innkjøp og bruk av effektive arbeidsverktøy og et godt arbeidsmiljø

6. Legge til rette for god og effektiv kundebehandling

- Et fungerende servicetorg som kan svare på spørsmål som ikke krever saksbehandling, virksomhetene har laget egne servicetorg (da felles sentralbord ikke kjenner virksomhetene godt nok - lettere om man kunne vite hvilken saksbehandler man måtte sette over til direkte)
- Kundemottak/ hensyn til brukerne - hvor finner jeg den enkelte?

7. Legge til rette for kompetanseutvikling

- Styrke kundeføring. Kompetanseheving. Rett kompetanse på rett plass.
- Helhetlig kompetanse innenfor virksomheten
- Kompetanse innen sitt ansvarsområde på alle nivåer, ikke endre for endringens skyld
- Samhandling, effektivitet, riktig kompetanse
- Vurdere om servicesenteret skal spesialiseres for å øke informasjonsnivået mot henvendelser fra kunder

8. Desentralisering av støttefunksjoner

- Virksomhetene trenger eget merkantilt personell som kjenner fagområdet/personene
- De som samarbeider tettest bør være i samme virksomhet. Lederstøtte.

9. Økt brukermedvirkning

- Økt brukermedvirkning i forvaltning og byutvikling
- Tilpassede tjenester til brukernes behov
- Brukerne/innbyggerne i sentrum, legge til rette for brukerinvolvering

4 Innspill fra diskusjon

- ufiltrerte notater med forbehold om feil i tolkning

Det er kritisk at man kommer opp på et tilstrekkelig nivå på IKT slik at man får utnyttet alle systemene området bruker. Totalt 44 fagsystemer i bydrift som krever annen kompetanse enn hva man får gjennom for eksempel JIKT. Sentralisering/desentralisering av merkantile ressurser og støttefunksjoner? Det kom innspill på at det er veldig bra at det er IT-kompetanse i området.

Savner oppfølging av plattformen som drifter systemene i geodata. Har kontakt med JIKT, som tar saken på alvor og forsøker å hjelpe, men ikke har nok ressurser.

Det kom spørsmål om hvordan man stiller seg til antall nivåer og internfakturering.

5 Andre innspill

Støttefunksjoner, effektiviseres/brukerutstyr/hjelp/samle fellestjenester innen tekniske tjenester

Ansette flere med etterspurt kompetanse for å spare konsulentbruk og øke intern kompetanse.

Økt digitalisering for å effektivisere tjenester. Unngå parallelle analoge tjenester. Utfordre dagens organisering men bygge videre på best praksis.

Harmonisering av ansettelsesbetingelser/lønn

Bruke kompetansen rett, fagpersoner ikke bruke tid på manuelle prosesser. Automatisering.

En organisasjonsstruktur som motiverer alle ansatte - god informasjonsflyt som når alle ansatte

Effektive IT-systemer, oppgaver gjøres ETT sted, database, ikke registrere flere steder. effektivisere/digitalisere

Avklare nivået av tjenesteyting i kommunene. Lik tjenesteyting. Implementere digitalisering på en "fornuftig" måte.

God kommunikasjon mellom ledernivå og opp og nedover i organisasjonen. Tid nok til å utføre og gjennomføre oppgaver.

Satsing på medarbeiderne. Tid til å lage systemer, rutiner, kontroll. Sette av ressurser til vedlikehold av systemene og rutiner på avdelingene/virksomhetene. Opplæring av nyansatte.

Kanskje behandling av veisaker (utvidet bruk, disp byggegrense vei) kunne flyttes fra bydrift til byggesak?

Felles profesjonell kundemottak for bydrift og KUT. Bedre service!

IT/fokus funksjon på virksomheten/avdelingen. Få den "gamle" sekretær tilbake i litt utvidet utgave?

Samlet en juridisk kompetanse, avdeling

Ikke kjøpe tjenester vi har

Plan for samarbeid på tvers av virksomheter, helhetstenking. God tilgang på informasjon, f.eks intranett. Flere arenaer hvor fler kan delta på tvers av virksomheter. Felles mål og visjon. Team/prosjekt/matrise/forum.

Samarbeid med JIKT må bli bedre, de må sette av mer ressurser til å bistå virksomhetene for å unngå at virksomhetene må ha ressurser til dette selv.

Grensesetting/oppgang av fagoppgaver mellom kom.dir. og mot samfunn og næring,

Samspelet mellom parkering og havnevesenet bør sees nærmere på

6 Samhandling og samarbeid

Under følger en oversikt over hvilke samarbeidspartnere de ulike tjenesteområdene har spilt inn, noen med kort begrunnelse og hyppighet på samarbeid.

KUT

- Bydrift: Plantegninger- parkering, søppeltømming, lekeplasser, grøntområder.
- Overordnet plan
- Reguleringsplaner
- Byggesaker
- Geodata
- Landbruk.
- BYD (daglig)
- EUT (daglig)
- TKE (daglig)
- KUIF (daglig)
- Skoler (daglig)

KUT behandler innkommende byggesaker, planforespørsler, eiendomsinfo fra alle interne etater.

Bydrift

- Havnevesen: Uteområder
- Skoler og barnehager: Uteområder
- TKE: Uteområder
- KUT (daglig): Ift forvaltning, drift og tilrettelegging.
- Kultur (daglig): Ift forvaltning, drift og tilrettelegging.
- EUT (daglig): Ift forvaltning, drift og tilrettelegging.

- KUIF (daglig)
- Skolene (daglig)
- Driftsavdelingen (daglig): Avklaring av “dagens problem”.
- Rådmann
- Kom.dir.
- Informasjonsavdeling
- Dokumentsenter
- JITK
- Servicesenter
- IKS
- VIV
- TR
- VIBR
- Vesar

Stor kontaktflate med mange interne virksomheter og brukere. Alle har en form for infrastruktur. Vei, VA, grønt.

Tønsberg Parkering

- Bydrift: Skilting, håndheving av skilting
- Havnevesen: Avgiftsautomater

TKE

- Bydrift: Søppeltømming når Vesar ikke tømmer.
- BYD (daglig)
- KUT (daglig)
- EUT (daglig): Nybygg
- Skoler (daglig)
- Helse (daglig)
- Det meste er samlokalisert - Bydrift, vei, vann og avløp (daglig): Avklaringer.
- Økonomi
- HR
- I VA-prosjekt: VA-forvaltning og VA-drift (daglig) - Prosjekt avgjør hvilke prosjekter, drift hjelper til med gjennomføring

TKE drifter og vedlikeholder bygningsmassen som er og blir bygget.

TKE Bolig

- NAV: Tildeling av bolig
- PHM: Tildeling av bolig
- THO: Tildeling av bolig
- Helsetjenester: Boligsosialt arbeid
- Tilsvarende tjenester i Re: Boligsosialt arbeid
- KUT: Kjøp og salg av boliger
- Boligdrift (daglig)
- NAV

TKE Renhold

- VL i alle virksomheter (daglig): Oppfølging av renholdstjenester.
- Vaktmestere (daglig): Oppfølging av renholdstjenester.
- Avdelingsleder TKE Drift (daglig): Oppfølging av renholdstjenester.
- Bygningsdrift (daglig): Renhold og bygningsvedlikehold henger sammen, dårlig bygg=nye renhold

TKE Adm/økonomi

- TKE bolig
- TKE VL
- Økonomi/regnskap
- HR/personal
- NAV
- IAO
- Barnevern

Byggesak

- Bydrift (daglig): Vei, vann og avløp avklaringer.
- Planavdeling (regulering og overordnet - daglig): Avklaringer.
- Geodata
- Landbruk
- Friluftmyndighet
- Postmottak: Viktig å "kjenne hverandre" så problemer kan adresseres.
- Kultur og idrett: Uttalelser.
- EUT: Avklaringer kompenserende areal, men også rolle som søker/regulant.

Landbrukskontoret

- Byggesak
- Plan
- Geodata
- Bydrift
- Kultur
- Næring
- Kom.dir.

Arealplan

- Geodata
- Byggesak
- Bydrift
- EUT
- MHV
- Landbruk
- KUT

- Politikere
- Dokumentsenteret

Veisaker, delingssaker, kompenserende tiltak, saksbehandling, acos.

Merkantilt

- Virksomhetsleder
- Driftssjef og driftsledere
- Avd.ledere
- Alle ansatte
- Virksomhetsleder KUT

Lederstøtte, opplæring/veiledning, økonomistyring, gebyrer, HR, strategi. Store virksomheter har stort behov for lederstøtte, også for avd.ledere.

Vedlegg - alle innspill til hensyn ustrukturert

Tverrfaglig samarbeid i hensiktsmessig form.

Ledersspenn ut fra antall ansatte og driftsmodell.

God rolleavklaring for å tydeliggjøre ansvar. Dette inkluderer økonomisk ansvar.

Nærhet til rådmannsnivå

Samlokalisering av Eiendom og tekniske tjenester. De virksomhetene som samhandler tettest prioriteres. Dette er spesielt ønskelig for overordnet plan og detaljplaner samt byggesak og geodata.

Ansette flere med etterspurt kompetanse for å spare konsulentbruk og øke intern kompetanse.

Økt digitalisering for å effektivisere tjenester. Unngå parallelle analoge tjenester.

Utfordre dagens organisering men bygge videre på best praksis.

Økt brukermedvirkning i forvaltning og byutvikling.

Vurdere om servicesenteret skal spesialiseres for å øke informasjonsnivået mot henvendelser fra kunder

Samarbeid på tvers i ny kommune

Koordinering og samarbeid på tvers - få en slutt på silotenkningen

Bedre rolleavklaring for ledere og mellomledere med forankring fra rådmann og nedover. bli tydeligere på å definere mandat og ansvar.

Enighet om samordning/samhandling av felles oppgaver/funksjoner i nye Tønsberg - vanskelig å sette enigheten ut i livet.

En organisasjonsstruktur som motiverer alle ansatte - god informasjonsflyt som når alle ansatte

Ha et lederspenn som gir mulighet til å lede. Hensiktsmessig lederspenn

Tverrfaglighet. Enkelt å samarbeide på tvers av avdelingene

Tydelige ansvarsområder/rolleavklaringer

Avklare nivået av tjenesteyting i kommunene. Lik tjenesteyting.

Styrke kundeføring. Kompetanseheving. Rett kompetanse på rett plass.

Ta hensyn til eventuell samlokalisering av de man samarbeider mye med.

Implementere digitalisering på en "fornuftig" måte.

Naturlige og klare ansvars- og myndighetsområder.

God samhandling mellom tjenesteområdene på teknisk.

God kommunikasjon mellom ledernivå og opp og nedover i organisasjonen.

Tid nok til å utføre og gjennomføre oppgaver.

De fagområdene som har stor samhandling bør organiseres i samme tjenesteområde/virksomhet.

Ny organisering må hensynta kommende digitalisering.

Tilrettelegge for innkjøp og bruk av effektive arbeidsverktøy og et godt arbeidsmiljø.

Tilpassede tjenester til brukernes behov.

Helhetlig kompetanse innenfor virksomheten.

God samhandling med politikere og eksterne aktører.

Satsing på medarbeiderne. Tid til å lage systemer, rutiner, kontroll. Sette av ressurser til vedlikehold av systemene og rutiner på avdelingene/virksomhetene. Opplæring av nyansatte.

Fornuftig lederspenn. Konkret er vi 18 på byggesak- alt for mange for én avdelingsleder (personal og faglig). På TKE (vaktmesterseksjon) er det for mange ledelsesnivå (etter at Re kom til Tønsberg). Lederspenn på bydrift (VA) med 6-7 fungerer fornuftig. Er alle ledelsesnivåer nødvendige?

Kanskje behandling av veisaker (utvidet bruk, disp byggegrense vei) kunne flyttes fra bydrift til byggesak?

Bør størrelsen av virksomhetene innenfor teknisk vurderes (for store i dag)?

Tydligere "kommando-veier"

Felles profesjonell kundemottak for bydrift og KUT. Bedre service!

IT/fokus funksjon på virksomheten/avdelingen. Få den "gamle" sekretær tilbake i litt utvidet utgave?

Opprettholde skille mellom kommunen som forvalter av lovverk og som grunneier. Ikke blande forvaltning og drift! Viktig å være tydelig på roller - bestiller, utfører, myndighetsutøver, rådgiver. (eks. bydrift er søker, byggesak behandler etter pbl)

Grensesetting/oppgang av fagoppgaver mellom kom.dir. og mot samfunn og næring,

Kundemottak/ hensyn til brukerne, hvor finner jeg den enkelte

Kompetanse innen sitt ansvarsområde på alle nivåer, ikke endre for endringens skyld

Antall ansatte, mindre enheter, hensiktsmessige størrelser

Støttefunksjoner, effektiviseres/brukerutstyr/hjelp/samle fellestjenester innen tekniske tjenester

Samhandling, effektivitet, riktig kompetanse

Plassering felles

Samlet en juridisk kompetanse, avdeling

Ikke kjøpe tjenester vi har

Brukerne/innbyggerne i sentrum, legge til rette for brukerinvolvering

Godt og positivt arbeidsmiljø. Beholde og utvikle et godt fagmiljø, samlokalisering?

Plan for samarbeid på tvers av virksomheter, helhetstenking. God tilgang på informasjon, f.eks intranett. Flere arenaer hvor flere kan delta på tvers av virksomheter. Felles mål og visjon. Team/prosjekt/matrise/forum.

Klare roller/ansvarsområder,

Samarbeid med JIKT må bli bedre, de må sette av mer ressurser til å bistå virksomhetene for å unngå at virksomhetene må ha ressurser til dette selv.

Effektive IT-systemer, oppgaver gjøres ETT sted, database, ikke registrere flere steder. effektivisere/digitalisere

Bruke kompetansen rett, fagpersoner ikke bruke tid på manuelle prosesser. Automatisering.

Et fungerende servicetorg som kan svare på spørsmål som ikke krever saksbehandling, virksomhetene har laget egne servicetorg

Virksomhetene trenger eget merkantilt personell som kjenner fagområdet/personene. De som samarbeider tettest bør være i samme virksomhet. Lederstøtte.

Harmonisering av ansettelsesbetingelser/lønn