



Servicekommunen Vinje

av ordførar Arne Vinje
Vinje kommune

Servicekonferansen, 29. oktober 2010





- Fjellkommunen
- Kulturkommunen
- Kraftkommunen
- Reiselivskommunen



Distriktskommunen

- Spreidd busetnad, lange avstandar og små sentra tilseier manglande marknad for private tenestetilbod på dei fleste område.
- I Vinje er det offentlege (hovudsakleg kommunen) tilnærma eineleverandør av tilbod innafor barnehage, skule, helse og omsorg.
- Må mangelen på konkurranse tilseia at kvaliteten på tenesteytinga blir lågare?



Service som strategi

- Folketalsutviklinga har vori negativ gjennom mange år. I seg sjølv vil dette svekkje tilbodet av private og offentlege tilbod.
- Kommunen har lykkast i å leggje til rette for reiselivet, og er i dag ein attraktiv ferie- og fritidskommune (størst i bygging av nye hytter i 2010). Dette har styrkt vesentleg næringslivets tilbod til turistar og fastbuande.
- Kommunen må òg gjeva eit tenestetilbod til dei fastbuande og til næringslivet som gjer at tilstrekkeleg mange vél å bu i eller flytte til Vinje, slik at kommunen får del i den generelle auken i folketalet.
- Vinje kommune satsar derfor medvite på kultur, god integrering og service som ledd i ein strategi knytt til rolla som samfunnsutviklar.



Kampen for det gode lokalsamfunnet

Kva er nøkkelfaktorane for at «ein kommune med 3 661 innbyggjarar, større areal enn Vestfold fylke og med ein folketettleik på berre 1,2 innbyggjarar per kvadratkilometer» skal vera ein attraktiv stad å bu i framtida?

- Viktigare enn kraftinntektene: innbyggjarane sjølve – den humane kapitalen;
- Ein kommunal organisasjon (med ca 500 tilsette) som
 - er med på å gjera livet lettare i alle fasar,
 - fremjar identitet og kulturell byrgskap,
 - Støttar lokalt entreprenørskap,
 - skapar eit godt omdøme.



2002: Omorganisering til flat struktur

- ...for at kommunen skulle bli
- ein betre arbeidsgjevar
 - betre på økonomistyring
 - betre på service
- Ei endring av kultur og haldningar like mykje som ei endring av styringsstruktur.
 - Felles forståing, forankra "frå topp til tå" av at service er både veggen og målet
 - Prosessen tek aldri slutt!



Der folk møter kommunen

Tenestetorget – ei kompetent og imøtekomande fyrsteline

- *Ein* stad – eitt telefonnummer
- 5 tilsette "generalistar" med ulik bakgrunn som kan svara på det meste, driv sakshandsaming og har ansvar for
 - byggjesak (3 spesialistar, ca 500 saker i 2010)
 - motorferdsle
 - sals- og skjenkeløyve
 - formidling av kommunale tomter
 - internett og intranett
 - fakturering av og informasjon om kommunale tenester
 - drift av studiesenteret
 - m.m.





Andre tiltak

- Tenestegarantiar for einingane
- Servicehaldning ein del av leiaravtalene
- Brukargranskingar som parameter og korrektiv
- Gode, informative nettsider
- Informasjonsavis – 4 gonger i året til alle husstandar og hytteabonnentar
- Facebook
- Multimediarom – tilgjengeleg for næringslivet og lag og organisasjonar, og til studentar som deltek i fjernundervisning
- Kommunestyret på radio og web-tv
- Årlege dialogmøte mellom einingane og politikarane
- Regelmessige møte mellom formannskapet og næringslaga
- Barn og unges kommunestyre – eit viktig felles forum
- Bygging av prøvebustad for nye innbyggjarar
- 6 høgfjellshytter, jakt, fiske og friluftsliv tilgjengeleg for innbyggjarane

Serviceprisen 2005





Best i test

«Vinje best igjen»

«Vinje er servicekommunen i Norge. Nesten hver gang Forbrukerrådet tester norske kommuner på service, er Vinje blant de beste – og denne gangen er de aller best.

Vinje hjelper med 12 av 13 henvendelser, og oppnår 88 av 100 poeng. Med det er Vinje den kommunen som er aller best til å svare på spørsmål om tekniske tjenester.

To ganger tidligere har Forbrukerrådet gjort store, grundige tester av kommunal service i alle norske kommuner. Både i 2005 og 2007 var Vinje blant landets 10 beste kommuner, og totalt sett best.»



Nokre føresetnader

- God kommunikasjon mellom Tenestetorget og dei andre einingane – særleg eininga for teknisk drift og vedlikehald.
- Ei velfungerande arkivteneste med eit postmottak som raskt og presis sender vidare brev og e-postar til rette vedkomande.
- Eit godt system for sakshandsaming (ePhorte), og rutinar for opplæring i bruken av det.



Servicehuset blir aldri ferdig

- Tenestenivået er til ei kvar tid knytt både til *evne* og *vilje* – dvs kultur og haldningar.
- I alle store organisasjonar er felles mål og verdier truga av andre, snevrare subkulturar og gruppeinteresser.
- Presset for å halde oppe kommunens grunnleggjande sjølvforståing som tenesteytar for innbyggjarane må aldri svekkast.
- Derfor er det av stor verdi at tenesteytinga i kommunen med jamne mellomrom blir testa også av nøytrale instansar.



Takk for at de høyrde på!