

# ENHET STABENE

Utfordringer, utviklingstrekk og styringsmål i budsjett og handlingsprogram 2017-2020;

## UTFORDRINGER OG UTVIKLINGSTREKK FOR ENHETEN

Stabene vil fokusere på følgende prioriterte område i rådmannens utfordringsnotat:

*«Bamble kommune skal imøtekomme lokalsamfunnets krav og behov for tjenester gjennom helhetlig prioritering, effektiv organisering og innovativ oppgaveløsning»*

### Utviklingstrekk

Effektivisering av administrative tjenester med bakgrunn i ny teknologi og mer selvbetjente løsninger, krever ny kompetanse i administrasjonen. Vi trenger prosesskompetanse for å bidra til samhandling på tvers i organisasjonen, og teknisk kompetanse slik at kommunen kan utnytte ny teknologi.

Ved endringer i administrative stillinger i stabene, vil vi vurdere behov for endret kompetanse og evt. også endring av organisasjonsstrukturen. I tillegg vil vi prioritere kompetanseheving for ansatte. Dette for å imøtekomme krav til effektivisering og bedre kvalitet på våre tjenester.

Vi implementerer nye systemer knyttet til saksbehandling, lønn, personal, økonomi, kommunal fakturering, e-handel og elektronisk utsendelse/samhandling med innbyggerne. I prosjektperioden vil vi ha behov for økte personalressurser. Etter implementering av nytt system for lønn, personal og økonomi, samt nytt sakssystem, vil det i slutten av handlingsprogramperioden være muligheter for innsparing av årsverk.

### Kompetanseheving

Kommunen har investert i oppgradering av ny IT plattform og flere fag- og fellessystemer. Det medfører et stort behov for kompetanseheving i hele organisasjonen - dette for å oppnå effektiv og riktig bruk av de elektroniske verktøyene. Vi vil også prioritere kompetanseheving på informasjonssikkerhet i tida framover. E-læring er et effektivt og viktig verktøy som vi ser kan benyttes innenfor kompetanseheving fremover.

### Endringer/omstillinger

Innføring av nye eller oppgradering av elektroniske verktøy medfører alltid endringer og omstillinger knyttet til arbeidsprosesser og rutiner. Det er viktig å igangsette gode prosesser som sikrer at man oppnår ønsket effekt. For å utvikle gode tjenester for innbyggerne må det etableres gode samarbeidsformer på tvers av fagområdene.

### Utvikle tjenester

Selv om vi allerede har gjort flere investeringer innenfor IKT er det svært viktig å fortsette utviklingen med fortløpende oppgraderinger framover. I tillegg må vi utvikle flere elektroniske tjenester som kan bidra til forenkling og forbedring av administrative prosesser. Det vil være viktig å få på plass en bedre løsning for integrasjon og samhandling mellom flere elektroniske systemer.

### Selvbetjening

Det er viktig at de ulike IT-prosjektene/fagområdene i kommunene samarbeider slik at man etter hvert kan tilby flere selvbetjeningsløsninger for innbyggerne. Det satses på å gjøre flere elektroniske skjemaer og tjenester tilgjengelige i kommunens portal uavhengig av hvilket fagsystem det skal registreres i.

Forvaltningsloven har gjort digital kommunikasjon til hovedregelen når forvaltningen kommuniserer med innbyggere og næringsliv. Kommunen følger dette opp ved å:

- Etablere en sikker digital postkasse mot kommunens systemer.
- Arbeide aktivt for å ta i bruk e-faktura for kommunale avgifter
- Arbeide aktivt for at alle leverandører skal benytte e-faktura

## Service og servicekultur 2016 - 2017

Stabene har satt service på dagsorden, og vi har jobbet med å få på plass nye standarder knyttet til 1. linjetjenesten, publikumshenvendelser, informasjon om møtevirksomhet på dag og kveldstid, saksbehandlingsrutiner, frister og interne tjenester. Felles tiltak skal igangsettes høsten 2016 og forsetter i 2017.

### **Planer og vedtak**

IKT plan (revideres 2017)

### **Omstilling og innsparinger**

Stabene har innsparingskrav på 1 mill. i handlingsprogramperioden, starter i budsjettåret 2017.

## **ENHETEN**

	<b>Bamble 2012</b>	<b>Bamble 2013</b>	<b>Bamble 2014</b>	<b>Bamble 2015</b>	<b>Gruppe 8 2015</b>	<b>Landet 2015</b>
Antall dokumenter behandlet i sakssystemet	35.871	36.358	43.706	61.010	-	-
Brutto driftsutg. adm. i % av totale bruttodriftsutgt. KOSTRA	6,6	6,2	6,8	5,0	5,6	5,2
Antall besøk på kommunens hjemmeside	278.033	331.715	411.690	351.798	-	-
Antall lønns- og trekkoppgaver	2418	2426	2.311	2.430	-	-

# TJENESTEOMRÅDE: E-KOMMUNE

## UTFORDRINGER OG UTVIKLINGSTREKK FOR TJENESTEN

### Utviklingstrekk

#### IKT-plan

IKT-plan for Bamble er vedtatt og følges opp av IKT-forum i Bamble. Prioriterte tiltak behandles fortløpende og en ansvarsfordeling mellom enhetene og IKT er gjennomført.

Bamble kommune har behov for å sikre at investeringer og forvaltning av IKT er i samsvar med kommunens målsettinger, og sentrale krav. Det vil fortsatt være behov for større investeringer til flere av kommunens IT-systemer framover, og investeringsrammen foreslås derfor økt.

#### Automatisering av arbeidsprosesser og mobilitet

Ved igangsetting av felles løsning (integrasjonslag) for automatisering av arbeidsprosesser og mobilitet, vil det være behov for økning i investeringene fra 2018. Dette prosjektet er vesentlig forsinket, men det forventes at prosjektet startes høsten 2016. Omleggingen vil ha følgende fokus:

- Kartlegging av arbeidsprosesser før og etter omlegging
- Mulighetsanalyse
- Prioritering av prosesser som skal automatiseres og effektiviseres
- Teknisk skisse – integrasjonskomponenter
- Forvaltningsregime

#### ITG Skien

Det er igangsatt et arbeid som vil få konsekvenser for mandatet for ITG, og som vil kreve større omlegginger både hos ITG og i egen organisasjon. Vi må bidra til at ITG blir i stand til å møte dagens og morgendagens krav til både beredskap og døgnåpen forvaltning. Dette for å sikre gode tjenester til vår innbyggere. Det har i tillegg kommet krav om at kommunene skal vurdere skyløsninger ved anskaffelser av nye systemer, noe som også kan medføre endringsprosesser i alle ledd.

ITG skal tilstrebe og ha en moderne og effektiv infrastruktur som skal bidra til gode IT-løsninger, herunder legge til rette for at kommunene kan ta i bruk skyløsninger, evt. integrert med lokale løsninger. Stadig flere systemer blir kun levert som skyløsninger.

#### Utnyttelse av ny teknologi

Bamble kommune har behov for å sikre at kommunen effektivt utnytter ny teknologi for å drifte virksomhetene effektivt, utvikle gode tjenester overfor publikum, og for at kommunen skal oppleves som en attraktiv arbeidsgiver. Det ovennevnte kan oppnås ved etablering av felles tekniske løsninger som bidrar til mer effektive interne tjenester, som for eksempel:

- Mobil device management – for mobiler og nettbrett
- Identitetshåndtering – hente masterdata/ nullstille passord automatisk m.m
- IT-utstyr som er tilpasset det behovet som vi til enhver tid har.
- Digital signatur – flere løsninger er på markedet og vi må igangsette prosesser for få dette på plass.

#### Viktige satsninger i 2016:

- Videreføring av ERP-prosjektet
- Ny ansattportal
- Videre utbygging av trådløst nett
- Ferdigstille digitalisering av historisk byggesaksarkiv
- Ferdigstille innføring av nytt skoleadministrativ system
- Digitalisering av dokumentflyt i fagsystemer

IKT-planen skal revideres i 2017 for å sikre at vi følger den digitale utviklingen framover

#### Integrasjon - tjenesteorientert IT-arkitektur

Prosjektet skal etablere en tjenesteorientert arkitektur som skal legge til rette for bedre integrasjon mellom fagsystemer. Dette arbeidet blir svært viktig med tanke på å få på plass ytterligere integrasjoner,

samhandling mellom systemer og forenkling av tjenester og utvikling av moderne selvbetjeningsløsninger for innbyggerne. Prosjektet er forsinket og det er ITG i Skien som eier prosjektet.

### Informasjonssikkerhet/personvern

Det er vedtatt en strategi for informasjonssikkerhet og nettikette i Bamble. Det er behov for å sette informasjonssikkert på dagsorden for å få ned antall avvik, spesielt i skoler og barnehager. Fokus vil være holdningsskapende arbeid for å oppnå bedre informasjonssikkerhet og personvern.

Det vil komme nye gjeldene personvernregler fra 2018. Bamble kommune må fremover sette seg inn i den nye lovgivningen og finne ut hvilke nye plikter som gjelder. Videre må det utarbeides lokale rutiner og implementere disse i organisasjonen.

### Skytjenester

I dokumentet Nasjonal strategi for bruk av skytjenester Kap. 4 s.25 står det følgende: «Når skytjenester gir den mest hensiktsmessige og kostnadseffektive løsningen, og det ikke ligg føre spesielle hindringer for å ta i bruk slike tenester bør ein velje å bruke skytjenester.»

ITG skal tilstrebe å ha en moderne og effektiv infrastruktur som bidrar til moderne og effektive IT-løsninger, herunder legge til rette for at kommunene kan ta bruk skyløsninger, evt. integrert med lokale løsninger. Det kommer stadig flere IT-systemer som bare blir levert som skyløsninger.

### Forsvarlig dokumenthåndtering

I kommunestyrevedtak 16/15 i møte 12.02.2015 ble det vedtatt at Bamble kommune skal søke IKA Kongsberg om medlemskap. Selskapsavtalen ble behandlet i kommunestyret 16.06.2016, den nye Selskapsavtalen for IKA Kongsberg ble vedtatt.

### Mobildekning og tilgjengelighet

Det er flere områder i kommunen som ikke har eller har dårlig mobildekning. Det er en utfordring med tanke på å ta i bruk mobile enheter for å effektivisere arbeidshverdagen. Kommunen bør bidra til at kommersielle aktører har en utbyggingsplan som sikrer bedre dekning av fiber i kommunen.

### Omdømme

Bamble kommune konkurrerer i et nasjonalt- og kanskje internasjonalt marked med tanke på bl.a. å øke folketallet og få til nyetablering av næringsvirksomhet. Omdømmeperspektivet bør synliggjøres i all virksomhet i vår kommune.

Arbeidet med å revidere Informasjons- og kommunikasjonsstrategien starter høsten 2016.

### Ansattportal

Prosjekt «ny ansattportal» ble igangsatt våren 2016, og skal fullføres i juni 2017. Ny ansattportal skal være rustet for å møte den digitale utviklingen, samt være den første og primære arbeidsflaten for alle ansatte i Bamble kommune.

## **Planer og vedtak**

IKT-plan (Revideres 2017)

Informasjons- og kommunikasjonsstrategi (Revideres 2016/17)

## **Omstilling og innsparinger**

### Gevinstrealisering

Vi innfører og oppgraderer mange av våre IT-systemer for å imøtegå dagens og morgendagens krav til digitalisering av tjenester. Vi må samtidig se på gevinstrealisering knyttet til direkte og indirekte kostnader, gjennomføring av prosessanalyser, organisatoriske endringer og kvalitetsmessige gevinster. Det er etablert overordnede prinsipper for kostnader og gevinster, samt endringer av PLP malene. Det er få gevinster som kan tas ut i prosjektperioden, men dette må overføres fra prosjekt til linjeorganisasjonen ved prosjektslutt. Det er satt i gang opplæringstiltak, og IKT-forum følger opp gevinstrealiseringsprosesser.

## ØNSKET UTVIKLING FOR TJENESTEN

STYRINGSMÅL	Resultat 2015	Vedtatt 2016	Resultat 1.halvår 2016	2017	2018	2019	2020	Ønsket mål
Antall besøk på websidene	351.798	450.000	224.071	450.000	500.000	500.000	550.000	600.000
Antall elektroniske skjema	39	70	76	80	80	80	80	80
Økt dokumentfangst i sakssystemet	43.706	45.000		65.000	70.000	80.000	83.000	83.000
Brukertilfredshet		Nytt mål		50%	70%	80%	100%	100%
Antall stjerner DIFI's kartlegging	Ikke målt	6		6	6	6	6	6
Elektronisk utsendelse <ul style="list-style-type: none"><li>KS SvarUt</li></ul>		Nytt mål		50 %	70 %	80 %	100 %	100%

# TJENESTEOMRÅDE: LØNN OG PERSONAL

## UTFORDRINGER OG UTVIKLINGSTREKK FOR TJENESTEN

### Utviklingstrekk

I 2015 ble ansatte i avdeling Politisk virksomhet innlemmet i virksomhet Personal, HMS, informasjon og organisasjonsutvikling.

Virksomheten har 2 store utviklingsprosjekter

- Videre implementering av ERP – HRM
- Oppgradering av Ansattportal

I 2016 skal vi ta i bruk selvbetjening for ansatte dvs. elektroniske reiseregninger, timelønn og ferie/fraværserføring. I tillegg desentraliserer vi administrative oppgaver knyttet til HRM.

Vi mottar en del krav om fast tilsetning etter Arbeidsmiljøloven § 14.4, 14.9, og en ny bestemmelse «3-års regelen» gjeldende fra 01.07.15. Ulike midlertidige tilsetninger vil kunne føre til krav om fast tilsetning. Vi ønsker å rekruttere de beste arbeidstakerne så det er viktig at ledere er oppdatert på lov-og avtaleverk. Vi må drøfte praksis/grenseoppganger med organisasjonene.

### Planer og vedtak

Lønnspolitikk (revideres 2016/17)

### Omstilling og innsparinger

Se stabens samlede innsparingskrav vedr. økonomi.

### Alderssammensetning

Inneværende år har PHIO 6 ansatte (av totalt 18) over 60 år. Alderssammensetningen er en stor utfordring da vi de kommende år vil måtte rekruttere og overføre kompetanse både internt og til nye medarbeidere.

Vi har en usikkerhet knyttet til bemanning på lønningskontoret pga. at flere oppgaver skal løses lokalt. Prosjektet forventes avsluttet 2016/2017.

## ØNSKET UTVIKLING FOR TJENESTEN

STYRINGSMÅL	Resultat at 2015	Vedtatt 2016	Resultat 1.halvår 2016	2017	2018	2019	2020	Ønsket mål
Rett lønn til rett tid - Avvik	>99,84 % < 0,16%	>99% <1%		>99% <1%	>99% <1%	>99% <1%	>99% <1%	
Holde avklarte frister	Jfr. kval.std.	Jfr. kval.std.		Jfr. kval.std.	Jfr. kval.std.	Jfr. kval.std.	Jfr. kval.std.	Følges opp fortl.
Intern tilfredshet med tjenester	Er gjennomført	Opprett holde nivå		Gj.føre brukerunders.	Opprett holde nivå	Gj.føre brukerunders.	Opprett holde nivå	Følges opp fortl.

# TJENESTEOMRÅDE: DOKUMENT- OG SERVICESENTER

## UTFORDRINGER OG UTVIKLINGSTREKK FOR TJENESTEN

### Utviklingstrekk

#### Salg- og skjenkeområdet.

Arbeidet med salgs- og skjenkebevillinger er svært ressurskrevende og arbeidet krever kompetanse på lov- og regelverk. Etablering av gode rutiner for salgs- og skjenkekontroller har de siste årene ført til flere tilfeller av inndragning av bevillinger. Saksbehandlingen er svært krevende, og kvalitet i saksbehandlingen er en forutsetning.

Samtlige salgs- og skjenkebevillinger utløp 30. juni 2016. Søknad om fornyelse måtte foreligge innen denne dato. Alle søknadene blir saksbehandlet og forberedt for endelig vedtak når ny alkoholpolitisk handlingsplan blir vedtatt høsten 2016. Ny bevillingsperiode starter 30. september 2016 og gjelder ut planperioden til 30. september 2020.

Den nye alkoholpolitiske handlingsplanen som gjelder fra 15. september 2016, vil medføre et økt behov for kontrollører. Vi har to faste kontrollører, men vil i 2016/2017 jobbe med rekruttering av flere kontrollører. Dette for å nå myndighetenes mål for antall kontroller som skal gjennomføres.

Den nye alkoholpolitiske handlingsplanen medfører også en del ekstra aktivitet mot næringen. Dette omfatter blant annet en gjennomgang av salgs- og skjenkestedenes internkontroll, deltakelse i «Bry deg» prosjekter i regi av Ansvarlig alkoholhåndtering i Grenland (AAG) og Ansvarlig vertskapskurs. Vi jobber med å få en god oversikt over serveringsbevillingene i kommunen.

#### Innbyggerservice

Utvikling av selvbetjeningsløsninger for innbyggerne vil på sikt påvirke servicetorgetts rolle. Vi forventer en overgang fra skranketjeneste og veiledning til utvidet bruk av elektroniske skjema, og veiledning via chat og sosiale medier (e-servicetorg). Døgnåpen forvaltning med mulighet for publikum til å benytte selvbetjeningsløsninger er en utfordring. Dette krever digital kompetanse, oppdatert informasjon og elektroniske skjema. Servicetorgetts oppgave vil i større grad dreie seg om å veilede publikum til å kunne benytte selvbetjeningsløsninger. Dette krever kompetanse i å veilede på nett og mestre elektroniske verktøy og nye dialogkanaler.

Bamble kommune har nå laget en servicestandard som vi har startet implementeringen av, og dette arbeidet vil fortsette i planperioden.

#### Ny sak og arkivløsning – Public360

Nytt sak – og arkivsystem gikk i produksjon 25. april 2013. En større oppgradering av nye servere, ny versjon og noen nye integrasjoner (folkeregisteret, oppmålingsmodul og ny konverteringsserver) er gjennomført våren 2016. Digital kommunikasjon med innbyggere og næringsliv er igangsatt og vi vurderer nå samhandlingsrom, «min sak», digital signatur, nye integrasjoner, osv. Denne løsningen må utvikles og optimaliseres framover for å sikre at den tilfredsstillende de behov kommunen og våre innbyggere har til enhver tid.

Økt dokumentfangst var et av målene med prosjektet, og her har vi hatt en stor økning. Nesten en dobling på et år. Det som er krevende er at det fortsatt er mye som kommer på papir, så det igangsettes et utviklingsprosjekt med ITG (tjenestebuss) og prosessautomatikk mot leverandøren for å redusere papirflyten internt og sette opp automatiske interne arbeidsprosesser, som medfører at dokumentasjon kommer rett inn i løsningen.

#### Kompetansebehov på innkjøp – lov om offentlige anskaffelser

Samarbeidsrådet til GKI har besluttet at det fra 2017 er behov for økt ressurs på GKI som skal ivareta kommunens behov for enkeltanskaffelser og IKT - anskaffelser. Det er ikke hensiktsmessig at kommunen bygger kompetanse selv på området.

#### Planer og vedtak

#### Omstilling og innsparinger

Se stabens samlede innsparingskrav vedr. økonomi.

# TJENESTEOMRÅDE REGNSKAP

## UTFORDRINGER OG UTVIKLINGSTREKK FOR TJENESTEN

### Utviklingstrekk

Reduserte arbeidsoppgaver:

Fra papir til elektronisk bilagsbehandling

Bilagsproduksjonen flyttes ut i virksomhetene

Økte arbeidsoppgaver:

Mer faglig rådgivning, opplæring og systemstøtte.

Mer kontroll av kontering og momsbehandling av bilag

Fokus på bruk av e-bilag og e-handel ute i virksomhetene.

### Planer og vedtak

Kommunestyret har vedtatt økonomireglement våren 2016, dette legges til grunn for prioriteringene i kommunens regnskapsførsel.

### Omstilling og innsparinger

Det jobbes aktivt med å effektivisere regnskapsprosessene og få alle bilag fra papir til elektronisk bilagsbehandling, elektroniske fakturaer og e-bilag. Det planlegges å ta i bruk av e-handel i større omfang i årene fram mot 2020.

## ØNSKET UTVIKLING FOR TJENESTEN

STYRINGSMÅL	Resultat 2015	Vedtatt 2016	Resultat 1.halvår 2016	2017	2018	2019	2020	Ønsket mål
Redusere mengden av inngående fakturaer på papir til EHF (elektronisk handelsformat)	65%	70%	75%	80%	85%	85%	85%	Effektivisere fakturaflyten og redusere arbeidsoppgaver
Øke mengde inngående fakturaer på EHF m/kobling til profil	22%	28%	25%	30%	35%	38%	40%	Effektivisere fakturaflyten og redusere arbeidsoppgaver
E-bilag (elektroniske hovedboksbilag)	12.5%	20%	11%	30%	40%	50%	60%	Unngå dobbeltregistrering og redusere papirflyten
Oppdatere anleggsmodulen ihht justeringsreglene for inngående merverdiavgift i kompensasjonsloven § 16 og merverdiavgiftslovens kap. 9.	0	Ferdigstilte prosjekter pr 31.12. 2015	0	Ferdigstilte prosjekter pr 31.12. 2016	Ferdigstilte prosjekter pr 31.12. 2017	Ferdigstilte prosjekter pr 31.12. 2018	Ferdigstilte prosjekter pr 31.12. 2019	Alle ferdigstilte prosjekter i perioden 2015 – 2019 skal være lagt inn i anleggsmodulen med nødvendige data



# TJENESTEOMRÅDE BUDSJETT, KONTROLL OG SYSTEM

## UTFORDRINGER OG UTVIKLINGSTREKK FOR TJENESTEN

### Utviklingstrekk

En stadig økning i aktivitet i kommunen medfører større krav til kommunens økonomistyring og internkontroll. Det er nødvendig å ha fokus på å videreutvikle gode datasystemer, klare rutiner og god kompetanse i alle deler av organisasjonen. I dag benytter man et helintegrert system for økonomi og HRM.

Kompleksiteten i regnskapsføringen og i økonomiske saker har de senere årene vært stigende. Vi har derfor behov for bedre kvalitetssikring av saker med økonomiske konsekvenser til politisk behandling og til styrking av kommunens økonomiske internkontroll.

### Planer og vedtak

Kommunestyret har vedtatt økonomireglement våren 2016, dette legges til grunn for prioriteringene i kommunens budsjett, kontroll og systemer.

Evaluering av kommunens reglement for finans- og gjeldsforvaltning legges frem til behandling for kommunestyret i september 2016. Dette reglementet vil ligge til grunn for kommunens disponeringer innenfor dette området.

### Omstilling og innsparinger

All kommunal virksomhet er budsjettstyrt og har en økonomisk konsekvens. Dette medfører at ledere på alle nivåer i organisasjonen må inneha en minimumskompetanse ift. økonomistyring. Opplæring og kompetanseutvikling må ha kontinuerlig fokus.

## ØNSKET UTVIKLING FOR TJENESTEN

STYRINGSMÅL	Resultat 2015	Vedtatt 2016	Resultat 1.halvår 2016	2017	2018	2019	2020	Ønsket mål
<b>Helintegrerte ERP systemer for effektivisering av økonomiprosessene</b>								
E-handel	På vent, deltar i samarbeids møter GKI	På vent, deltar i samarbeids møter GKI	På vent, deltar i samarbeids møter GKI					Uavklart når innføring
<b>Budsjettavvik drift på sumnivå, absolutte tall eks. fond</b>								
Avvik i enhetene	88 mill. / 6,7%	4%	89,5 mill/ 8,7%	3%	2%	2%	2%	0%
Avvik fellesutgifter/finansiering	127 mill. / 15%	2%	33,3 mill/ 70,1%	2%	2%	2%	2%	0%
<b>Avvik avsluttede investeringsprosjekter, netto avvik ifht netto budsjettert prosjektramme</b>								
Antall investeringsprosjekter som avsluttes med et netto avvik på over 3%	12 prosjekter	0	Måles pr. 31.12	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Kompetanseoppbygging i alle ledd</b>								
Oppfriskningskurs i økonomi (rapportering/budsjettendring drift/investering) vår/høst	Nytt styringsmål	0	0	2	2	2	2	2

# TJENESTEOMRÅDE FAKTURERING OG INNFORDRING

## UTFORDRINGER OG UTVIKLINGSTREKK FOR TJENESTEN

### Utviklingstrekk

Status restanser: Tallene for første halvår 2016 viser nedgang i forhold til restanser pr. 31.12.15. Målt mot første halvår 2015 er forskjellen noe mindre. Likevel ser vi nå at vi er i ferd med å snu den negative restanseutviklingen vi har hatt de siste årene.

Vi har hatt høy prioritet på innfordring, og med spesielt fokus på oppholdsbetaling for SFO/Barnehage samt husleie. Dette har vært svært tidkrevende, og det byr på store utfordringer å opprettholde trykket på disse områdene samtidig som vi ser behovet for å øke fokus på resten av restansmassen.

Når det gjelder kommunale avgifter må bemerkes at det i restansen fordelt på måltall eldre og yngre enn 12 mnd. ligger et omtvistet beløp på kr. 1.113.000,-. Dette kravet gjelder kun en eiendom, hvor flere terminer er påløpt og fortsatt påløper i samme sak. Rettsavgjørelse avventes

Løsningsgraden viser en betydelig forbedring. Imidlertid må det bemerkes at tallgrunnlaget for denne beregningen er noe unøyaktig vedrørende fakturert beløp pr. 30.06.16 pga. omlegging av rapporteringsmetode i år. Man kan likevel se at vi er inne i en positiv utvikling.

Vi går mot en mer digitalisert hverdag, og arbeider derfor også for mest mulig elektronisk utsendelse av fakturaer og elektroniske innbetalingsløsninger

### Planer og vedtak

1. Vi har laget rutiner for best mulig effektiv håndtering av arbeidsoppgavene. Disse evalueres fortløpende
2. Vi arbeider for å få høyere hastighet på innfordringen, og i den forbindelse går vi gjennom arbeidsflytene for å legge til rette for optimal oppfølging og innkrevingsprosedyre.
3. Innfordringsstrategi og valg av innfordringstiltak er en løpende prosess som evalueres i forbindelse med resultatmålingene
4. Automatisk avtalefangst. Man får opp tilbud om å inngå avtale om efaktura og avtalegiro i nettbanken når fakturaer fra Bamble kommune blir betalt.
5. Innføring av Digipost / elektronisk utsendelse av brev og fakturaer.

### Omstilling og innsparinger

## ØNSKET UTVIKLING FOR TJENESTEN

(Alle beløp i tabellen er oppgitt i hele tusen)

STYRINGSMÅL	Resultat 2015	Vedtatt 2016	Resultat 1.halvår 2016	2017	2018	2019	2020	Ønsket mål
Nøkkeltall volum på fakturert beløp siste 12 mnd	249 427 277		306 684 788					-
<b>Løsningsgrad målt i %</b>								
Innbetalt beløp på krav utskrevet og forfalt siste 12 mnd	96,6		98,0	97,5	97,8	98,0	98,5	99
<b>Andel fakturaer distribuert elektronisk i % av totalt antall fakturert</b>	57	70	60	65	68	74	77	80
Målt på kommunale avgifter, siste termin utskrevet.								
<b>Restanse av krav forfalt til betaling de siste 12 mnd.</b>	<b>8 451</b>		<b>6 200</b>					Redusert restanse Se mål for løsningsgrad
<i>Spesifisert slik:</i> Kommunale avgifter	2 265		2 215					

Husleie	1 047		520					
SFO/Barnehage	566		416					
Refusjonskrav i leieforhold	834		587					
Sum andre krav	*3739		2 462					
<b>Restanse av krav forfalt til betaling, eldre enn 12 mnd:</b>	<b>3 619</b>		<b>3 884</b>					Ingen økning av restansen
<i>Spesifisert slik:</i>								
Kommunale avgifter	250		479					
Husleie	533		589					
SFO/Barnehage	373		465					
Refusjonskrav i leieforhold	*1 365		2 125					
Sum andre krav	*1 098		226					
<b>Restanse totalsum av alle krav forfalt til betaling</b>	<b>12 070</b>		<b>10 084</b>					Nedgang i restansen

\* korrigeret pr. 04.08.2016

# TJENESTEOMRÅDE SKATT

## UTFORDRINGER OG UTVIKLINGSTREKK FOR TJENESTEN

### Utviklingstrekk

Mer maskinell behandling.  
Mindre henvendelser.

### Planer og vedtak

Innfordringsstrategier fastsatt av skattedirektoratet.  
Resultatmål fastsatt av Skatt sør.

### Omstilling og innsparinger

Færre stillinger på avdelingen.

## ØNSKET UTVIKLING FOR TJENESTEN

STYRINGSMÅL	Resultat 2015	Vedtatt 2016	Resultat 1.halvår 2016	Resultat 2016	2017	2018	2019	Ønsket mål
Skatteregnskapet skal være korrekt og oppdatert.	Periodisk oppgjør hver mnd. Årsoppgjør.	Periodisk oppgjør hver mnd. Årsoppgjør						Korrekt gjennomført innen gitte frister
<b>Innfordringen skal være effektiv.</b>								
Andel totalt innbetalt skatt og avgift av sum krav:								Klare fastsatte resultatkrav
• Restskatt personlige skattytere	95,15	95,00	92,41					
• Forskuddsskatt personlige skattytere	97,22	99,00	95,75					
• Forskuddstrekk	99,73	99,90	99,91					
• Arbeidsgiveravgift	99,52	99,80	99,50					
• Restskatt upersonlige skattytere	98,21	99,00	99,74					
• Forskuddsskatt upersonlige skattytere	99,85	99,90	99,84					
Andel innfordret restskatt for personlige skattytere av sum krav til innføring siste år	70,28	60,00	59,41					
<b>Arbeidsgiverkontrollen skal holde et riktig omfang og fastsatt faglig nivå.</b>								Klare fastsatte resultatkrav
• Antall arbeidsgivere i kommunen som har vært gjenstand for kontroll	5,2	5,0						
• Andel avdekkingskontroller med avdekket beløp								
Kompetanse.	Manglet kompetanse på enkelte oppgaver.	Opplæring.						Ingen «røde lys» i kompetansekartet  Årlig gjennomgang

# TJENESTEOMRÅDE PLAN OG STYRING

## UTFORDRINGER OG UTVIKLINGSTREKK FOR TJENESTEN

### Utviklingstrekk

Plan og bygningsloven kom med endrede regler for kommunal planlegging i 2008. Planleggingen skal være rasjonell og strukturert. Hver valgperiode skal en planstrategi med prioriterte utfordringer og planer vedtas. Planarbeidet i kommunen ses i sammenheng med statlige prioriteringer og satsninger. Bamble har strukturert planarbeidet slik at dette er en vesentlig del av styringssystemet for kommunen. Samarbeid med andre offentlige myndigheter er blitt tettere både ved informasjonsinnhenting og ved utarbeidelse av planer.

### Planer og vedtak

PLØK skal være Bambles ressurscenter for innhenting og tolking av nøkkeltall og statistikker (KOSTRA, SSB, folkehelse mv.). PLØK har ansvar for å gjennomføre arbeidet med planstrategiene og kommuneplanens samfunnsdel.

Retningsgivende for PLØKs planarbeid skal være:

- Rikspolitiske føringer/regler
- Kommunestyrets vedtak/føringer
- Tidligere vedtatte planer
- Planarbeidet i Bamble skal følge PLP
- Enkelt saker og prosjekter
- Utarbeidelse av styringsdokumenter
- Delta på kurs og seminarer for å være faglig oppdatert

### Omstilling og innsparinger

Omstilling krever langsiktighet og klare mål og strategier for tjenestene basert på kunnskap om utviklingstrekk og rammevilkår. Det viktigste instrumentet kommunen har i omstillingsarbeidet er planarbeidet med informasjonsinnhenting og måldefinering som grunnlag for riktige prioriteringer av kommunens ressurser.

## ØNSKET UTVIKLING FOR TJENESTEN

STYRINGSMÅL	Resultat 2015	Vedtatt 2016	Resultat 1.halvår 2016	2017	2018	2019	2020	Ønsket mål
<b>Planstrategi</b> Oversikt planer behandling i kst innen april hvert år	Status behandlet K-sak 35/15 status for planarbeid et/planstrategi 2015			Årlig rullering	Årlig rullering	Årlig rullering		Innen april hvert år skal oppdatert planstrategi behandles i kommunestyret
Utarbeidelse av planstrategi 1. året i valgperioden		Ny planstrategi skal vedtas	Planstrategi lagt ut på høring			Oppstart av arbeid med ny planstrategi	Ny planstrategi skal vedtas	Innen 1 år etter valg av nytt kst
Antall planer til behandling i kommunestyret	5	Fra planstrategien 7	6	15	10	5	2	Antall planer ønskes redusert ihht. foreslått planstrategi.
Eierskapsmelding Årlig rullering av eierskapsmeldinga	Folkevalgt opplæring	Årlig rullering		Årlig rullering	Årlig rullering	Årlig rullering	Folkevalgt opplæring	Innen oktober hvert år

## ENHETENS ØKONOMISKE RAMMER

Skjemaene skal oversendes PLØK som grunnlag for talldelen av utfordringsnotatet.

Virksomhet	Opp-rinnelig budsjett 2016	Prognose 2016	Avvik 2016	Korreksjon 2016	Kommentarer
Service og dokumentssenter	20 694	20 694			
Personal- og organisasjonsutvikling	24 691	24 691			
Plan- og økonomistyring, skatt og innfordring	10 800	10 800			
Sum	56 185	56 185	0	0	

## ENHETENS FOND, SALDO OG UTVIKLING

Fond	Saldo 1/1.16	Bruk 2016	Saldo 31.12.16	Bruk 2017	Bruk 2018	Bruk 2019	Bruk 2020	Kommentarer
<b>DISPOSISJONSFOND:</b>								
Driftsfond Ansvar 112* Arkivavdelingen	750	228	978	-244	-244	-244	-246	-Midlene skal brukes til kurs og ekstrahjelp på virksomheten
Driftsfond IKT - store svingninger	4 120	-2000	2 120	-2120				-Buffer for store IKT-svingninger
Driftsfond Ansvar 113* Personalavdelingen	1 037	133	1 170					-Avhenger av prosjektmidler i omstillingsprosess
Driftsfond Ansvar 114* PLØK	1 029		1 029					-Virksomhetens driftsfond
Driftsfond 116* Servicetorg og politisk sekretariat	361	-361	0					Overført til driftsfond ansvar 112* og 113*
Forsikringsfond	1 055		1 055					-Midlene avsatt til å dekke egenandeler ved skade
Opplæringscenteret	274		274					-Bufferfond drift Hålen gård
K-sak 77/11 - Arkivdepot	580	-290	290	-290				-Kostnader knyttet til levering til depot
K-sak 88/10 Driftsrapport 2.t.-Kompetansefond	882	-27	855					-Fellesfond kompetanse
Seniorpolitiske tiltak	339	-100	239	-100	-139			-Bruk avhenger av uttak av avspaseringsdager
Kst 14/10 Årsmelding, Samhandlingsreformen	638	-638	0					-Finansierer økt inntak av lærlinger
K-sak 33/03, P.6002/1368 Økonomisystem, efaktura, ehandel	271		271					-Brukes til E-handelprosjektet
<b>SUM DISP.FOND</b>	<b>11 336</b>	<b>-3055</b>	<b>8281</b>	<b>-2174</b>	<b>-383</b>	<b>-244</b>	<b>-246</b>	
<b>BUNDNE FOND:</b>								
1/100G Bedriftsintern attføring	57	4	61					
VOX-midler	147		147					
<b>SUM BUNDNE FOND</b>	<b>204</b>	<b>4</b>	<b>208</b>					

## INVESTERINGER

Investeringer skal være begrunnet i :

- Korreksjoner eksterne pålegg, feilbudsjettering mv.
- Omstilling og innsparing
- Oppfølging av vedtak og planer

Alle investeringer skal være beskrevet i eget tiltaksskjema

<b>Investeringer</b> <i>Tall i 1000 kroner</i>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Tiltaksskjema</b>
Økt bevilgning IKT	4200	5833	5833	5833	Tiltaksskjema nr. 1

*Beløp skal være eks mva, men med fradrag for prosjektspesifikke inntekter forøvrig*

## ENDRINGER I DRIFTSRAMMENE 2017 – 2020

Endringer i driftsrammene skal være begrunnet i :

- Korreksjoner eksterne pålegg, feilbudsjettering mv.
- Omstilling og innsparing
- Oppfølging av vedtak og planer

Alle endringer skal være beskrevet i eget tiltaksskjema

<b>Endringer i driftsrammene</b> <i>Tall i 1000 kroner</i>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Tiltaksskjema</b>
Innsparingskrav 1,5% fom 2017					Tiltaksskjema nr.1
Reduksjon 1 kommunalsjefstilling					
Økt Ressurs GKI	280	280	280	280	Tiltaksskjema nr.2
<b>Sum</b>					

# INVESTERINGSTILTAK

TILTAKSSKJEMA NR. \_\_\_\_\_1\_

KRYSS AV:

Korreksjoner eksterne pålegg, feilbudsjettering mv.	
Omstilling og innsparing	
Oppfølging av vedtak og planer	x
Nye tiltak	

Beskrivelse:

*Tiltak med finansieringsbehov – jfr. IKT-planen bl.a.*

- Identitetshåndtering
- MDM løsning
- NOARK 5-kjerne med virksomhetsspesifikke metadata

## Investering

Skal budsjetteres med forventet årsbruk

Tall i tusen kroner	2017	2018	2019	2020	Kommentarer
Investeringsutgifter eks.mva		1 633	1 633	1 633	Foreslår økning fra 5 til 7 mill. fra 2018.
Mva-kostnad		367	367	367	
<b>Sum investeringskostnad</b>		<b>2 000</b>	<b>2 000</b>	<b>2 000</b>	
Andre investeringsinntekter					
Mva-refusjon		-367	-367	-367	
Disponering fond					
<b>Sum investeringsinntekt</b>		<b>1 633</b>	<b>1 633</b>	<b>1 633</b>	

Driftskonsekvenser til investeringen

Tall i tusen kroner	2017	2018	2019	2020	Kommentarer
<b>Driftskonsekvenser teknisk (knyttet til investeringen/bygget)</b>					
Driftsutgifter					
Driftsinntekter					
<b>Driftskonsekvenser tjenesten</b>					
Lønn					
Driftsutgifter					
Driftsinntekter					
Disponering fond					
<b>Sum totale driftskonsekvenser</b>					



# DRIFTSTILTAK

## TILTAKSSKJEMA NR. 1 Innsparinger 2017

KRYSS AV:

Korreksjoner eksterne pålegg, feilbudsjettering mv.	
Omstilling og innsparing	x
Oppfølging av vedtak og planer	
Nye tiltak	

### Beskrivelse:

*Besparelse 1 kommunalsjefstilling ved reduksjon fra 4 til 3 enheter.*

*Lønnskostnader for en kommunalstilling er ca. 1. mill. kr (jfr. en reduksjon fra 4 til 3 kommunalsjefer).*

*F.eks. kan en felles oppvekstsjef som har økonomisk og administrativt ansvar få bedre forutsetninger til økonomisk helhetstenking.*

*Prosjektgruppa har vurdert effektivitet definert slik at kommunen ved større helhetstenking kan tilby tjenester med god kvalitet rimeligere enn ved dagens organisering.*

Skal budsjetteres med forventet årsbruk

Tall i tusen kroner	2017	2018	2019	2020	Kommentarer
Lønnsutgifter	-1000	-1000	-1000	-1000	
Driftsutgifter					
Driftsinntekter					
Disponering fond					
Sum drift	-1000	-1000	-1000	-1000	

Evt. lønnsutgifter skal beregnes av personal.

## DRIFTSTILTAK

TILTAKSSKJEMA NR. \_\_2\_\_

KRYSS AV:

Korreksjoner eksterne pålegg, feilbudsjettering mv.	
Omstilling og innsparing	
Oppfølging av vedtak og planer	
Nye tiltak	X

### Beskrivelse:

Samarbeidsrådet til GKI har besluttet at det fra 2017 er behov for økt ressurs på GKI som skal ivareta kommunens behov for enkeltanskaffelser og IKT - anskaffelser. Det er ikke hensiktsmessig at kommunen bygger kompetanse selv på området. Finansiering til økt ressurs fordeles mellom kommunene.

Skal budsjetteres med forventet årsbruk

Tall i tusen kroner	2017	2018	2019	2020	Kommentarer
Lønnsutgifter	280	280	280	280	Økt ressurs GKI
Driftsutgifter					
Driftsinntekter					
Disponering fond					
Sum drift	280	280	280	280	

Evt. lønnsutgifter skal beregnes av personal.