



Kristiansund
kommune



Siri Oterhals 19.09.25 - Bilde tatt av Aleksander Heggdal

Servicetorget Kristiansund kommune- Innovasjonsseminaret



Kort om meg selv og arbeidsplassen

Jeg heter Siri Oterhals, og er enhetsleder ved servicetorget.

Vi er totalt 10 ansatte i varierende stillingsstørrelser.

Servicetorget er kommunens førstelinjetjeneste – vi er «døren inn» for innbyggere

Målet vårt er å gjøre det enkelt å få kontakt med kommunen, og gi raske og gode svar.



Hvordan vi møter innbyggere

Vi møter folk både fysisk, på telefon, e-post og messenger.

Viktig for oss: å være tilgjengelige, serviceinnstilte og løsningsorienterte.

Vi bidrar ved å:

- gi praktisk hjelp i møter med kommunen.
 - veilede videre til rett saksbehandler eller tjeneste.
 - løse enkle henvendelser på stedet.
-



Digitalt sårbare

- Basert på eksisterende tallgrunnlag estimerer Digidir at ca 20% av den voksne befolkningen , tilsvarende 850 000 personer, er sårbare i møte med offentlige digitale tjenester.
- Årsaker:
 - Nedsatt funksjonsevne
 - Krevende livssituasjon
 - Nytt og uvant brukergrensesnitt
 - Språkbarrierer
 - Liten kunnskap om offentlig forvaltning
 - Liten tro på egen mestring
 - Ikke tilgang til internett, datamaskin mm

Hentet fra Digidir.no



Kristiansund
kommune





Ofte etterspurt hjelp



Helse og- omsorgstjenester, byggesaker, eiendomsskatt, innfordring, vei, park, vann, startskudd, bostøtte, redusert foreldrebetaling , etablererprøver, kommunale avgifter, vaksinerings



Søknader og skjemaer (digitale og papir).



Veiledning i digitale løsninger (selvbetjeningsløsninger(melde feil , Min side).



Generelle spørsmål om kommunale tjenester.



Trender og utviklingstrekk

Flere bruker digitale løsninger, men behovet for veiledning øker.

Flere eldre og vanskeligstilte ønsker personlig oppfølging og hjelp med teknologi.

Innbyggere forventer raske svar

Kompleksiteten i regelverk og tjenester gjør at flere trenger mer inngående veiledning.



Hva kan vi tilby av hjelp



Førstelinjeservice på tvers av kommunens tjenester.



Rask avklaring på enkle saker.



Hjelp med digitale løsninger, inkludert veiledning steg-for-steg.



Eks: søke om helse og- omsorgstjenester, bostøtte, startlån, redusert foreldrebetaling barnehage og SFO



Personlig oppmøte og ansikt-til-ansikt veiledning for de som trenger det.



Informasjonsformidling, brosjyrer, nettsider, oppslag.



Muligheter for å styrke tilbudet

Utvikle mer
brukervennlige
digitale løsninger.

Utvide
kompetansen vår
på flere
fagområder.

Mer systematisk
innhenting av
tilbakemeldinger
fra innbyggere.

Øke tilgjengeligheten med
chat/selvbetjeningsløsninger.

- Forsøkt med
kommuneKARI



Behov for samarbeid

Internt i kommunen:

Tett samarbeid med fagavdelingene for oppdatert og korrekt informasjon.

Bedre rutiner for informasjonsflyt slik at vi kan svare riktig første gang.

På tvers av sektorer:

Samarbeid med NAV, politi, helse og frivillige organisasjoner for helhetlige tjenester.

Felles satsing på digital inkludering – særlig for sårbare grupper.

Samarbeid regionalt mellom servicetorg i ulike kommuner for å dele erfaringer.



Hvordan vi hjelper innbyggerne

Veilede innbygger
med å søke om helse
og -omsorgtjenester

Veilede innbygger
med å skrive klage på
vedtak om helse og-
omsorgtjenester

Søke kommunal bolig

Søke startskudd

Søke bostøtte

Ta imot klager på
dårlig vedlikehold av
vei (brøyting, strøing
mm).

Ta imot varsel om
akutte henvendelser (
brudd på
vannledninger)

Søke om
ledsagerbevis, TT-kort
og parkeringsbevis (
HC-kort)



Hvorfor servicetorget er viktig

Senker terskelen
for kontakt- En dør
inn til kommunen!

Bidrar til effektiv
saksbehandling

Skaper trygghet
for innbyggerne



Kristiansund
kommune

Kontaktinformasjon

Besøksadresse: Vågeveien 4

E-post: Servicetorg@kristiansund.kommune.no

Tlf: 715740 00

- Takk for meg😊