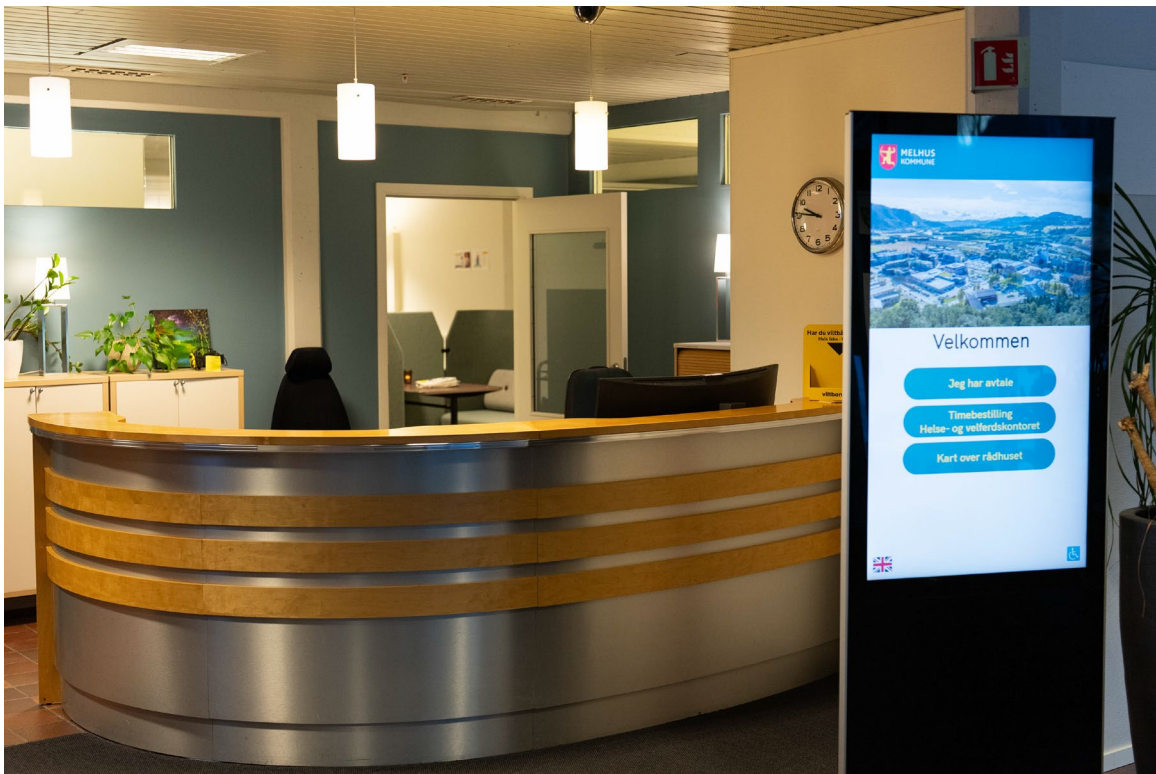


# Utredning av administrativt samarbeid sentralbord, arkiv og personvernombud

---

Melhus kommune, Skaun kommune og Midtre Gauldal kommune



Arbeidsgruppens rapport ferdig 30.04.2026

## Innhold

1.	Innledning .....	3
2.	Oppsummering av fase 1 .....	4
3.	Analyser og vurderinger .....	5
4.	Vurdering av tjenesteområdene.....	9
4.1.	Kartlegging av arkivtjenestene i kommunene.....	9
4.2.	Kartlegging av sentralbordtjenestene i kommunen.....	13
4.3.	Kartlegging av personvernrullen i kommunene .....	15
5.	Kostnadseffektivitet.....	16
5.1.	Sårbarhet.....	16
5.2.	Fagmiljø .....	17
5.3.	Service og tilgjengelighet .....	18
5.4.	Endringskompetanse.....	18
5.5.	Tekniske forhold.....	19
6.	Organisering og modellvalg .....	20
7.	Plan for videre prosess .....	20
8.	Anbefaling og konklusjon .....	21
9.	Vedlegg .....	23

## 1. Innledning

Kommune- Norge har noen motbakker foran seg.

Det positive i denne situasjonen, er at mange kommuner er i samme båt, og det gir oss muligheter til å jobbe sammen.

I løpet av de neste tiårene vet vi at en betydelig andel av befolkningen vil gå fra å være yrkesaktive til å bli pensjonister. Samtidig vil også flere mennesker ha behov for – og krav på – helse- og velferdstjenester. Kombiner dette med at befolkningsveksten er negativ, altså at vi relativt sett vil være færre i arbeid enn vi er i dag, og omrisset av utfordringen begynner å komme til syne.

Framover må vi rett og slett være kreative og finne nye måter å løse ting på. Midler må omprioriteres. Mer til helse, mindre til resten. Samtidig skal de andre tjenesteområdene fortsatt levere gode og trygge tjenester til innbyggerne.

I en framtid hvor oppgaver må løses smartere og mer effektivt, blir det svært viktig med det vi liker å omtale som robuste fagmiljøer. Altså at vi sikrer at du fortsatt har gode kolleger som du kan diskutere jobb og arbeidsoppgaver med, selv om disse kanskje holder til i en nabokommune.

### *Fagområdet arkiv (gjelder for alle tre kommunene):*

Arkiv skal sikre at all dokumentasjon som oppstår i kommunens virksomhet blir fanget opp, behandlet, lagret og gjort tilgjengelig på en trygg og sikker måte. Arkivet er en sentral del av kommunens informasjonsforvaltning og sørger for at kommunen kan dokumentere sine beslutninger, ivareta innbyggernes rettigheter, legge til rette for åpenhet og innsyn, og oppfylle lovpålagte krav.

### *Fagområde sentralbord (gjelder alle tre kommunene)*

Fagområdet sentralbord har ansvar for å være kommunens førstelinje i møte med innbyggere, næringsliv og samarbeidspartnere. Sentralbordet sørger for at alle henvendelser blir tatt imot på en profesjonell, effektiv og imøtekommende måte, og at de blir satt over til riktig enhet eller saksbehandler. For å kunne yte denne servicen er medarbeiderne avhengig av tilgjengelig og relevant informasjon om virksomheten. Det er viktig å presisere at denne utredningen kun handler om sentralbordtjenesten, ikke de øvrige oppgavene som servicekontorene løser.

### *Fagområdet personvern (gjelder for alle tre kommunene):*

Fagområdet personvern i en kommune handler om å sikre at behandling av personopplysninger skjer på en lovlig, trygg og ansvarlig måte. Kommunene behandler store mengder informasjon om innbyggere, ansatte og brukere av tjenester. Personvernarbeidet skal sørge for at denne informasjonen håndteres i tråd med regelverket og med respekt for enkeltmenneskets rettigheter.

## Arbeidsgruppen

Arbeidsgruppen for arkiv, sentralbord og personvernombud består av:

- Frode Storås, avdelingsleder for kommunikasjon og dokumentasjon MK
- Gunnhild Landrø, kommunalsjef organisasjon SK
- Eimund Fossum, kommunalsjef oppvekst og organisasjon MGK
- June Skjærvold Hermo, tillitsvalgt MGK
- Hilde-Lill Vaslag, tillitsvalgt SK
- Aina Ekle Hermanstad, tillitsvalgt MK

Arbeidsgruppen har fått i oppdrag å se på muligheten for samarbeid på områdene sentralbord, arkiv og personvernombud. Postmottak skal også være en del av dette, men vi anser denne funksjonen dekket under arkiv.

Du vil til enhver tid finne oppdatert informasjon om arbeidet her: [Samarbeid Skaun, Melhus og Midtre Gauldal – Home](#)

## 2. Oppsummering av fase 1

Melhus, Skaun og Midtre Gauldal kommuner står overfor økende krav til effektivisering, digitalisering og kompetanseutvikling. Interkommunalt samarbeid er politisk vedtatt som en ønsket strategi for å møte disse utfordringene og realisere gevinster. Fase 1 av utredningsarbeidet har kartlagt dagens situasjon for sentralbord, arkiv og postmottak, og vurdert muligheter og potensielle gevinster ved samarbeid.

Kartleggingen viser at alle tre kommuner har liknende rutiner og systemer, og at det tekniske grunnlaget for samarbeid er til stede. Sentralbordtjenesten fremstår som et område der samarbeid kan iverksettes raskt og med få negative konsekvenser. Gevinstene ved et samarbeid vurderes i størst grad å gi en mer robust drift, tilgjengelighet og kvalitet i førstelinje. Det kan på sikt antas også å gi en økonomisk innsparing ved etablering av felles løsning, dersom man iverksetter tiltak som gjør at innbyggerne i større grad kan finne informasjon selv (eks nettsider) og bruk av direktenummer til sentrale tjenester som NAV, Barnevern mv. Arkiv og postmottak vurderes som mer komplekst, blant annet på grunn av lovverk og personvern, men gir muligheter for styrket fagmiljø, økt digitalisering og stordriftsfordeler på sikt.

Arbeidsgruppen anbefaler å gå videre med utredningen i fase 2 for å konkretisere samarbeidsmodeller og gevinstpotensial. Erfaringer fra et mulig pilotprosjekt på sentralbord kan gi nyttig læring for videre samarbeid. Målet er å utvikle løsninger som gir bedre ressursutnyttelse, høyere kvalitet og økt robusthet i tjenestene.

### 3. Analyser og vurderinger

#### ROS- analyse sentralbord

ROS-analysen omhandler etablering av et felles sentralbord for kommunene Skaun, Melhus og Midtre Gauldal. Formålet med analysen er å identifisere og vurdere risikoer som kan påvirke måloppnåelse og framdrift i prosjektet, samt å definere forebyggende tiltak for å redusere sannsynlighet og konsekvens av uønskede hendelser.

Analysen er utarbeidet i samarbeid med ansatte.

Risikoene er vurdert ut fra sannsynlighet og konsekvens på en skala fra 1 til 3, både før og etter foreslåtte tiltak. Fokus er særlig rettet mot bemanning, kompetanse, arbeidsmiljø, tjenestekvalitet, økonomi og tekniske forhold.

#### Vurdering

Analysen identifiserer flere sentrale risikoområder. De mest alvorlige risikoene før tiltak er knyttet til bemannings- og kompetansegap samt ulike arbeidsvilkår og lønnsforhold mellom kommunene, begge vurdert med høy konsekvens for prosjektet. Dette gjenspeiler at endringsprosjektet i stor grad berører ansatte direkte, og at personalmessige forhold er avgjørende for prosjektets suksess.

Videre pekes det på risiko for serviceforringelse i oppstartsfasen, med mulig økt ventetid, redusert tilgjengelighet og omdømmetap. Dette vurderes som moderat risiko, men med potensielt merkbare konsekvenser for innbyggere og samarbeidspartnere. Også tekniske utfordringer knyttet til IT-systemer og integrasjoner fremheves som et risikoelement, særlig dersom IT ikke involveres tidlig nok.

Flere risikoer er knyttet til arbeidsmiljø og organisering, blant annet fare for ensformige arbeidsoppgaver, motstand mot endring, konsekvenser for andre oppgaver som sentralbordansatte utfører i dag, samt utfordringer knyttet til samordning av ulike organisasjonskulturer. I tillegg vurderes beredskapsrollen i et felles sentralbord som et tema som krever tydelige avklaringer, særlig ved kriser som oppstår utenfor vertskommunen.

For samtlige identifiserte risikoer er det foreslått konkrete forebyggende tiltak. Disse omfatter blant annet kompetansekartlegging, rekrutteringsplaner, tett involvering av HR og tillitsvalgte, klare rutinebeskrivelser, god informasjon og forventningsavklaring, samt fokus på arbeidsmiljø og trivsel. Etter gjennomføring av tiltakene reduseres de fleste risikoene til lavt eller moderat nivå, hovedsakelig gjennom lavere sannsynlighet og/eller redusert konsekvens.

#### Oppsummering og konklusjon

ROS-analysen viser at etablering av et felles sentralbord innebærer flere relevante og reelle risikoer, særlig innenfor personal, arbeidsmiljø og organisering. Samtidig viser analysen at

risikoene i stor grad er håndterbare, forutsatt at foreslåtte tiltak gjennomføres systematisk og med tydelig ansvars plassering.

ROS-analysen ligger som vedlegg til rapporten.

### **ROS- analyse arkiv og postmottak**

ROS-analysen gjelder prosjektet med etablering av et felles arkivsamarbeid mellom kommunene Skaun, Melhus og Midtre Gauldal. Formålet med analysen er å identifisere risikoer som kan påvirke måloppnåelse og framdrift i prosjektet, og å vurdere hvilke tiltak som er nødvendige for å redusere uønskede hendelser.

Analysen er gjennomført i samarbeid med ansatte.

Risikoene er vurdert ut fra sannsynlighet og konsekvens på en skala fra 1 til 3, og det er gjort vurderinger både før og etter foreslåtte forebyggende tiltak. Hovedfokuset er rettet mot bemanning og kompetanse, organisering, tjenestekvalitet, økonomi og tekniske løsninger.

#### *Vurdering*

ROS-analysen avdekker flere sentrale risikofaktorer knyttet til etablering av et felles arkiv. De mest alvorlige risikoene før tiltak gjelder bemannings- og kompetansegap samt økonomisk risiko, der økte kostnader kan gjøre samarbeidet dyrere enn forutsatt. Begge disse er vurdert med høy konsekvens og representerer en potensiell trussel mot prosjektets gjennomføring.

Videre pekes det på risiko for motstand og rolleklarhet i organisasjonen, blant annet knyttet til kulturforskjeller, flere arkivansvarlige og opplevd tap av nærhet til arkivfunksjonen. Dette kan skape usikkerhet og forsinkelser dersom ansatte og brukere ikke involveres tidlig nok i prosessen. Også ulik praksis, rutiner og planer i kommunene fremheves som en betydelig utfordring, og vurderes som en av de mest sannsynlige risikoene dersom felles rutiner ikke er på plass før oppstart.

Det understrekes også risiko for serviceforringelse i startfasen, samt tekniske utfordringer knyttet til IT-systemer, arkivløsninger og integrasjoner. Slike forhold kan påvirke både effektivitet og kvalitet i arkivtjenestene dersom de ikke håndteres grundig før og under implementering.

Flere risikoer er knyttet til arbeidsvilkår, avtaleverk og arbeidsmiljø, blant annet fare for forsinkelser på grunn av forhandlinger, samt risiko for mer ensformige arbeidsoppgaver som kan påvirke motivasjon og trivsel. For alle identifiserte risikoer er det foreslått konkrete tiltak, som kompetansekartlegging, tidlig involvering av HR, tett dialog med tillitsvalgte, stram økonomistyring, samt utarbeidelse av felles rutiner og planer. Etter gjennomføring av tiltakene reduseres risikoene i hovedsak til et lavt eller moderat nivå.

## *Oppsummering og konklusjon*

ROS-analysen viser at prosjektet med felles arkiv innebærer flere vesentlige risikoer, særlig knyttet til bemanning, økonomi, organisering og samordning av rutiner. Samtidig viser analysen at risikoene i stor grad er kontrollerbare, forutsatt at foreslåtte tiltak iverksettes tidlig og følges opp systematisk.

Suksess for prosjektet forutsetter spesielt god planlegging i forkant, tydelig involvering av ansatte, HR og tillitsvalgte, samt etablering av felles rutiner og tekniske løsninger før samarbeidet settes i drift. Med aktiv risikostyring vurderes det at prosjektet kan gjennomføres uten uakseptabel risiko for framdrift, kvalitet eller måloppnåelse.

ROS-analysen gir dermed et godt beslutningsgrunnlag og bekrefter at prosjektet er gjennomførbart innenfor forsvarlige rammer, gitt tydelig ledelse og kontinuerlig oppfølging av identifiserte risikoområder.

ROS-analysen ligger som vedlegg til rapporten.

## **ROS- analyse personvernombud**

ROS-analysen omhandler etablering av en felles løsning for personvernombud for kommunene Skaun, Melhus og Midtre Gauldal. Formålet med analysen er å identifisere risikoer som kan påvirke måloppnåelse, kvalitet og framdrift i prosjektet, samt å vurdere hvilke tiltak som er nødvendige for å sikre etterlevelse av personvernregelverket og en forsvarlig organisering av ombudsfunksjonen.

Analysen er gjennomført i samarbeid med ansatte.

Risikoene er vurdert ut fra sannsynlighet og konsekvens på en skala fra 1 til 3, og det er gjort vurderinger både før og etter foreslåtte forebyggende tiltak. Hovedfokuset er rettet mot bemanning og kompetanse, organisering, tjenestekvalitet, økonomi og tekniske løsninger.

## *Vurdering*

ROS-analysen identifiserer flere sentrale risikoområder knyttet til etablering av et felles personvernombud. En av de mest alvorlige risikoene før tiltak gjelder bemannings- og kompetansegap, særlig dersom nøkkelpersonell slutter som følge av endringen. Dette vurderes å kunne få høy konsekvens for både kvalitet og kontinuitet i ombudsfunksjonen.

Videre påpekes det en tydelig risiko knyttet til rolleblanding, der personvernombudet trekkes inn i operativ gjennomføring i strid med ombudets uavhengige rolle. En slik rolleklarhet kan svekke både lovlighet, kvalitet og tillit, og anses derfor som et vesentlig risikopunkt. Det understrekes også at ombudets manglende kjennskap til den enkelte kommunes organisering,

fagsystemer og tjenesteområder kan føre til at viktige personvernrisikoer overses eller vurderes for generelt.

Kapasitetsutfordringer utgjør et annet viktig risikoområde. Pressede situasjoner som tilsyn, avvikssaker, kriser eller større prosjekter kan føre til forsinket eller mangelfull rådgivning, særlig når funksjonen er sårbar og i stor grad knyttet til én person. I tillegg pekes det på risiko for uklar informasjonsflyt og ubevisst deling av sensitiv informasjon mellom kommunene, ettersom personvernombudet får innsyn i personalsaker og sensitive opplysninger på tvers av organisasjoner. Dette vurderes som en av de mest alvorlige risikoene før tiltak, med relativt høy sannsynlighet.

Analysen løfter også frem en mer indirekte, men viktig risiko: at kommunene i for stor grad lener seg på et eksternt kjøpt ombud, og dermed svekker linjelederens ansvar for personvern i egen virksomhet. Dersom personvern ikke integreres i internkontroll og styringssystemer, kan dette føre til manglende etterlevelse over tid.

For alle identifiserte risikoer er det foreslått konkrete forebyggende tiltak, blant annet tydelige avtalefestede rolleavklaringer, kompetansekartlegging, klare krav til kapasitet og responstid, samt strenge konfidensialitetsbestemmelser og dokumenterte rutiner for informasjonsbehandling. Etter gjennomføring av tiltakene reduseres risikoene i hovedsak til et lavt eller moderat nivå.

### *Oppsummering og konklusjon*

ROS-analysen viser at etablering av et felles personvernombud innebærer flere vesentlige risikoer, særlig knyttet til rolleavklaring, kapasitet, kompetanse og håndtering av sensitiv informasjon på tvers av kommuner. Samtidig viser analysen at risikoene i stor grad er håndterbare, forutsatt at foreslåtte tiltak gjennomføres konsekvent og følges opp over tid.

Særlig avgjørende for prosjektets suksess er tydelige avgrensninger av ombudsrollen, god forankring av personvernansvaret i kommunenes ledelse, samt klare avtaler om kapasitet, konfidensialitet og samhandling. Med aktiv risikostyring og tydelig ansvars plassering vurderes prosjektet som gjennomførbart uten uakseptabel risiko for kvalitet, lovlighet eller måloppnåelse.

ROS-analysen gir dermed et solid beslutningsgrunnlag og understøtter at en felles personvernombudsløsning kan etableres på en forsvarlig måte, forutsatt god styring, tydelig ledelse og kontinuerlig oppfølging av identifiserte risikoområder.

ROS-analysen ligger som vedlegg til rapporten.

### *Interessentanalyse*

Interesseoversikten som ligger vedlagt beskriver sentrale interessenter denne utredningen. Analysen tydeliggjør behovet for bred og strukturert involvering. Ansatte i berørte funksjoner, personalledere og tillitsvalgte vurderes som særlig viktige og krever tett oppfølging gjennom møter, intranett og direkte dialog. I dette fase 2 arbeidet er det i hovedsak internt berørte som har hatt størst fokus for god involvering og informasjon, samt dialog opp mot styringsgruppen som har den videre dialogen opp mot politisk ledelse.

## 4. Vurdering av tjenesteområdene

### 4.1. Kartlegging av arkivtjenestene i kommunene

Kartleggingskjema ble utarbeidet for å kartlegge dagens situasjon, og få et riktig bilde av arkivtjenestene i kommunene. Kartleggingen er individuelt fylt ut i kommunene, og gått igjennom med de arkivansvarlige i et felles arbeidsmøte.

#### *Kartlegging av eksisterende ressurser*

Tabellen 1 viser hvor mye ressurser hver kommune bruker i dag til funksjonene arkiv og postmottak. (Hentet fra fase 1 rapporten, og inkluderer ikke andre funksjoner som støtter under noen eller deler av daglig arkivdrift.)

Arkivressurser pr kommune			
Kommune	Årsverk	Lønnsutgifter	Aldersspenn
Skaun	2,5	Kr. 2.000.000	27 – 47 år
Midtre Gauldal	1,7	Kr. 1.360.000	32 – 65 år
Melhus	3,7	Kr. 2.960.000	25 – 61 år

Tabell 1 Arkivressurser pr kommune

Tabell 2 viser hvor mye arkivressurser det er i kommunene fordelt på antall innbyggere. Dette gir et bilde av ressursbruken, men tar ikke i betraktning ulikheter i arbeidsoppgaver som er tildelt ressursene.

Oversikt innbyggere og arkivressurser			
	Skaun	Midtre Gauldal	Melhus
Innbyggere fjerde kvartal 2025	8 574	6 088	17 828
Årsverk arkivoppgaver	2,5	1,7	3,7
Innbyggere pr årsverk	3 430	3 581	4 818

Tabell 2 Innbyggere pr årsverk pr kommune

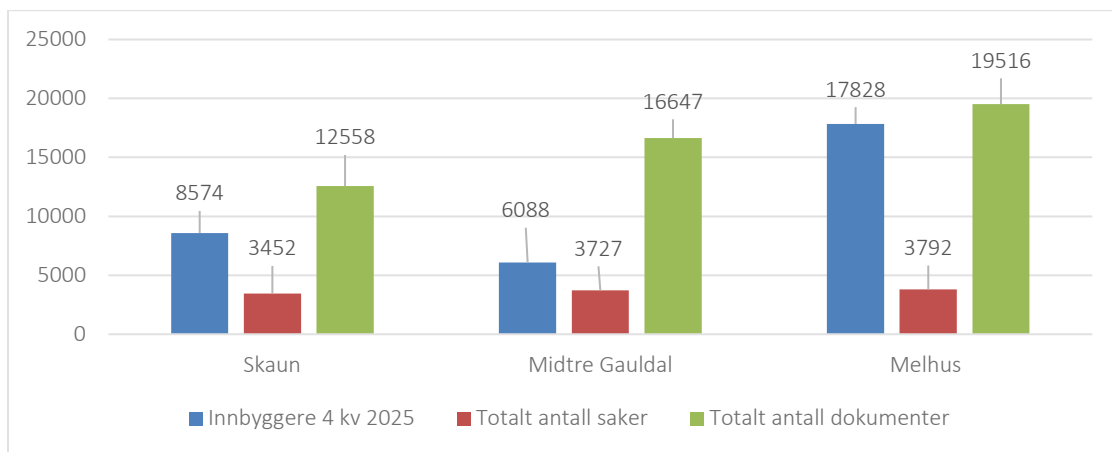
#### *Dokumentfangst i Elements*

Statistikk er hentet ut av kommunenes Elements løsning. Dette for å få et sammenligningsgrunnlag mellom kommunene på hvor mange saker og dokumenter som blir håndtert i løpet av et år.

<b>Dokumentfangst i Elements i perioden 1.1.2025 - 31.12.2025</b>			
	<b>Skaun</b>	<b>Midtre Gauldal</b>	<b>Melhus</b>
Antall håndterte eposter (totalmengde inn til postmottak)	2061 (+7066)	3888 (+ 8600)	2057(+10264)
Totalt antall saker	3452	3727	3792
Totalt antall dokumenter (jp)	12558	16647	19516
Inngående dokumenter	6594	7889	7684
Utgående dokumenter	4646	5870	5959
Notat - N som krever oppfølging	197	656	324
Notat - X som ikke krever oppfølging	875	2018	5182
Saksfremlegg	244	203	367

Tabell 3 Dokumentfangst i Elements

Tabell 4 viser antall saker og dokumenter som er opprettet for hele 2025 pr kommune, og opp imot antall innbyggere. Det antas at kommune med høyere innbyggertall vil ha mer saker og dokumenter ført i Elements.



Tabell 4 Dokumentfangst opp imot antall innbyggere pr kommune

Melhus kommune har ca. 10 000 flere innbyggere enn både Skaun og Midtre Gauldal, men ligger jevnt på antall saker. Midtre Gauldal og Melhus ligger noe over Skaun på antall førte dokumenter (journalposter).

Grunnen til ulikheten i dokumentfangsten kan skyldes ulike forhold, både størrelse på kommunene, aktiviteten i kommunene, ansvar for journalføring av eksisterende interkommunalt samarbeid og hvordan arkivdriften utøves. Midtre Gauldal tok i bruk Elements som saksbehandlingssystem tidligere enn Skaun og Melhus, og har hatt lengre tid på å innarbeide gode rutiner for bruk av Element i organisasjonen. Dette har ikke arbeidsgruppen kartlagt nærmere og kan derfor kun sannsynliggjøre årsakene.

#### **Årsakene kan være:**

- Forskjellige praksis/rutiner for arkivdanning i de forskjellige kommunene
- Forskjell i antall fagsystem som også inneholder arkivverdige dokumentasjon, og hvor denne arkiveres
- Holdning til og bruk av system for journalføring og arkivering for ledere og saksbehandlere
- Saksbehandling skjer utenfor gjeldende saksbehandlings og arkivsystem, f.eks. epost, teams, prosjektrum og filstruktur.

#### *Oversikt over kommunenes kjerneoppgaver og status i kommunene*

Kartlegging av kommunenes kjerneoppgaver, og status på disse fremkommer av vedlegg. Kartleggingen viser de overordna kjerneoppgavene til kommunenes arkivtjeneste. Her har hver kommune beskrevet noe om hvordan disse jobbes med, og status for arbeidet. Hensikten er å få kartlagt likheter og ulikheter i arbeidet, og hvor langt man er kommet.

Oppsummert så er det mange likheter hvordan arkivtjenesten utføres, og hvilke systemer som brukes. Innenfor dagens ressurser har alle 3 kommunene god drift av daglige arkivoppgaver (eks postmottak, journalføring, kontroller og publisering av offentlig postliste) da disse har hovedprioritet. Oppgavene er i stor grad dokumentert i gjeldende arkivplaner. I Skaun og Melhus er det implementert automatiserte arbeidsprosesser (RPA), som støtter arkivtjenesten i deler av kontrolloppgavene og forberedelser for publisering av offentlig postjournal inkl elektroniske offentlige dokumenter. Midtre Gauldal utfører dette manuelt pr i dag.

Det er noe ulikheter i hvordan byggesaker håndteres, dvs om byggesaksavdelingen ivaretar noe av journalføringen på egenhånd samt administrasjonene av byggesaksløsningen. Alle kommunene publiserer dokumenter på postlisten. Der det søkes innsyn i skjermingsverdige informasjon eller informasjon som må hentes ut av andre fagsystem er det noe ulikheter om det er fagavdelingene som er ansvarlig for å svare ut innsyn, eller om ansvaret ligger hos arkivet.

Foruten likheter og ulikheter innen daglig drift, har kommunene følgende felles «utfordringer» i arkivtjenesten. Dette er oppgaver som ikke blir ivaretatt i tilstrekkelig grad pr i dag, og som kan løses bedre ved et samarbeid.

#### *Hva blir ikke ivaretatt i tilstrekkelig grad*

- Kvalitetskontroll av de tekniske løsningene
- Kvalitetskontroll av arkivlokalene
- Internkontroll – oppdatert dokumentasjonsplan, registreringsregler og rutiner
- Digitalisering, forenkling og systematisk arbeid med dokumentfangst (eks kartlegging og ivaretagelse av fagsystem uten innebygd arkivering)
- Ordning og avlevering papirarkiver til depot
- Opplæring og bistand til ledere/saksbehandlere
- Juridisk støtte til innsynsbehandling

Årsaken er i hovedsak manglende ressurser som gjør prioriteringene krevende i alle 3 kommunene. Videre innehar flere av funksjonene andre oppgaver som blir «tidstyver» for kommunens arkivtjeneste. Dette er blant annet arbeid med politikk (valg og møtesekretærarbeid) og skranke/sentralbord funksjon. Få av arkivressursene er rendyrket innen arbeid med arkivtjeneste. Når ressurser med andre arbeidsoppgaver utenom arkivtjeneste må jobbe med disse, går det utover de øvrige i arkivtjenesten som må bortprioritere eks opplæring/veiledning, internkontroll og utviklingsoppgaver mv, for å prioritere daglig drift.

Det er fordeler og utfordringer ved et interkommunalt samarbeid, men arbeidsgruppen ser et tegn på at fordelene veier opp for utfordringene. Videre kan utfordringene bli gevinster ved et samarbeid dersom de adresseres som en del av forberedelsesfasen ved en eventuell overgang til interkommunalt samarbeid.

<b>Fordeler</b>	<b>Ulemper</b>
Flere ressurser / større fagmiljø	Omstilling for ansatte og brukere
Mer likhet mellom kommunene	Endrede rutiner og arbeidsprosesser for ansatte
Felles utvikling av felles løsninger	Mindre variert arbeid
Mindre sårbarhet	Tilgjengelighet lokalt
Tydligere forventningsavklaring arkivdrift	Ulike strategier mellom kommunene
Samordning av rutiner	

Viser forøvrig til vedlegg om kartlegging av kommunens kjerneoppgaver og status i arkivtjenesten.

## 4.2. Kartlegging av sentralbordtjenestene i kommunen

Alle tre kommunene har tjenesten sentralbord som en del servicetilbudet til innbyggere og andre interessenter.

Det er litt ulike åpningstider, men det ligger innenfor tidsrommet kl. 09.00-14.00/15.00.

Alle tre kommuner har samme tekniske sentralbordløsning. Dette gjør det rent teknisk og praktisk uproblematisk å samarbeide om tjenesten uten omlegging eller investering.

Antall telefoner per dag varierer fra ca 20 til 40, avhengig av kommune og ukedag.

I alle tre kommunene er det flere ansatte (1-3) som rullerer på å betjene/være backup i sentralbordet, men alle har andre arbeidsoppgaver ved siden av. Disse arbeidsoppgavene er til en viss grad like i de tre kommunene. Vi har valgt å ikke ha et stort fokus på "sideoppgavene". Dette er oppgaver den enkelte kommune må finne løsning på hvordan en følger opp ved et eventuelt samarbeid om sentralbordtjenesten. Samtidig er det viktig å passe på at de blir ivaretatt på en god måte også i framtida.

I fase 1 ble det arrangert en workshop for de ansatte på sentralbord i alle tre kommunene, der vi jobbet i grupper med å kartlegge både hindringer og muligheter med å inngå et samarbeid om sentralbord. Gruppene presenterte sine synspunkter og selv om det ble pekt på noen mulige hindringer, så hadde alle ei positiv innstilling til å gå videre i prosessen med utredning av mulig samarbeid på tjenesten sentralbord. I fase 2 har vi hatt ny samling med de ansatte 9.4 der vi gikk gjennom ROS- analyse og drøftet muligheter og utfordringer som et mulig samarbeid kan gi. Det er også gjennomført individuelle samtaler med de ansatte i alle tre kommuner.

Alle tre kommunene opplever å være sårbare i perioder med ferieavvikling, sykdom og andre fravær, og ser at gevinster med et evt. samarbeid vil kunne redusere sårbarheten betydelig.

### *Kødetaljer sentralbord*

Det ble gjennomført en ny kartlegging av statistikk for sentralbordene i kommunene i fase 2 av utredningen, da alle nå er på samme løsning i motsetning til under utredningens fase 1.

Statistikken tar for seg 1 kvartal 2025 (januar-mars), og viser at det er Midtre Gauldal som har flest telefoner og Skaun kommune har minst.

Ut ifra antall innbyggere i kommunene ville man kanskje forventet at det er Melhus kommune som hadde flest telefonhenvendelser. Noe av årsaken ser vi at ligger i at Midtre Gauldal også tar imot henvendelser til eks NAV og andre enheter med mye henvendelser, til motsetning til Melhus og Skaun som har egne direktenummer til eksisterende samarbeidsområder som NAV og Barnevern, samt tastevalg til andre enheter når det ringes til kommunens hovednummer.

Skaun og Midtre Gauldal har i snitt lengre samtaler, og som en konsekvens av det lengre vente tid i kø og lavere svarprosent da samtaler i kø ikke blir besvart.

Dersom èn av kommune skulle fått ansvaret på vegner av alle, vil det bli en stor økning i antall henvendelser som må håndteres. I prosent vil det utgjøre 147 % økning i Midtre Gauldal, 201 % i Melhus og 281 % i Skaun. Dette tilsier at det med dagens ressurser i èn kommune ikke vil være tilstrekkelig for å ivareta økningen.

Det er fordeler og utfordringer ved et interkommunalt samarbeid, men arbeidsgruppen ser et tegn på at fordelene veier opp for utfordringene, og at utfordringene kan bli gevinster ved et samarbeid dersom de adresseres som en del av forberedelsesfasen ved en eventuell overgang til interkommunalt samarbeid. Målet må være mer robust drift, tilgjengelighet og kvalitet i førstelinje.

<b>Fordeler</b>	<b>Utfordringer</b>
Flere ressurser i "beredskap"	Mangel på oppdaterte kommunikasjonskanaler (nettsider)
Mer likhet mellom kommunene	Omstilling for innbygger
Tvinges til oppdaterte og oversiktlige kommunikasjonskanaler (eks nettsider)	Mangel på oppdatert innhold i sentralbordløsningen
Mindre sårbarhet (avhengig av samarbeidsmåte)	Kunnskapsdeling mellom sentralbord og gjenværende skranke lokalt, samt mot kommunikasjonsmiljøet
Tydligere forventningsavklaring for ansatte	Mindre varierte oppgaver
Styrket service for kommunene	Ulike strategier i kommunene som berører sentralbord
Nye oppgaver ved redusert sentralbord	-
Potensiale for økonomisk innsparing	-

### *Bemanning og personalsituasjon*

Tabellen under viser hvor store ressurser hver kommune bruker i dag på sentralbord. Dette er estimert ressursbruk, da det er vanskelig å være helt nøyaktig på hvor mye tid selve sentralbordjobben tar. Alle ansatte har oppgaver som de fyller ledig tid mellom samtalene med. Disse oppgavene må løses på en annen måte ved en eventuell framtidig samlokalisering av sentralbordtjenesten.

<b>Kommune</b>	<b>Årsverk</b>	<b>Lønn (fra fase 1 rapport)</b>
Midtre Gauldal	0,8	640 000 kr
Melhus	1	800 000 kr
Skaun	0,8	640 000 kr
TOTALT	2,6	2 080 000 kr

Antall årsverk er omtrent den samme uavhengig av kommunestørrelse.

Alderssammensetningen i kommunene varierer noe, men gjennomsnittsalderen er forholdsvis lav. Unge arbeidstakere vektlegger sannsynligvis et større arbeids- og fagmiljø, noe et samarbeid mellom flere kommuner vil understøtte.

### *Oversikt over kommunenes kjerneoppgaver og status i kommunene*

Sentralbordtjenesten er en av kjerneoppgavene ved de tre kommunene og som utføres i tilknytning med kommunenes skrankefunksjon. Videre har ansatte som jobber med sentralbord også andre oppgaver:

<b>Andre oppgaver</b>		
Skranke/innbyggermottak	Meglerpakke	Postmottak (fysisk/epost)
Stillingsutlysning	Fakturahåndtering	Vigsel
Beredskap	Møteforberedelser politikk	Bestillinger
Møteromsbooking	Innsynsbehandling	Arkivoppgaver
Kommunikasjonsoppgaver	Annonsering	Intranett/nettsider
Valgarbeid	Adgangskort	Billett og kiosksalg
Bevillinger for salg, servering og skjenking	-	-

Dette er oppgaver som kommunene må løses basert på hvilken samarbeidsform som vedtas.

### **4.3. Kartlegging av personvernrollen i kommunene**

De tre kommunene er i en litt ulik stilling når det gjelder personvernombud. Der Melhus og Skaun mangler dedikerte ressurser på området har Midtre Gauldal ansvar for personvernrollen for Oppdal, Rennebu og Holtålen kommuner. Disse kjøper denne tjenesten fra Midtre Gauldal (avtale vedlagt) som har arbeidsgiveransvar og arkivplikt. Hver kommune dekker lønn tilsvarende en 10% stilling, til sammen 30% for de tre kommunene.

Personvernombudet skal ha en uavhengig rolle i organisasjonen og kontrollere at kommunen ivaretar personvernet i forhold til alle registrerte, det vil si både egne ansatte og innbyggere.

Oppgaver:

- Informere og gi råd
- Kontrollere overholdelse av personvernregelverket
- Gi råd om vurdering av personvernkonsekvenser (DPIA)
- Samarbeide med Datatilsynet og kontaktpunkt for de registrerte

I praksis betyr dette å delta på personvernrelaterte kurs, nettverk og seminarer, holde seg oppdatert på aktuelle personvernsaker hos f.eks. Datatilsynet. Gi råd ved alle personvernsaker, enten ved korte samtaler eller lengre skriftlige uttalelser. Det holdes et teamsmøte for samarbeidskommunene ved slutten av hver måned der man går igjennom og diskuterer

relevante problemstillinger. Ved slutten av hvert år lages det en årsmelding som sendes til kommunedirektørene i januar/februar.

For de kommunene som i dag kjøper tjenesten som personvernombud er det viktig å ha noen organisasjonen som sørger for at det jobbes med risikoanalyser, behandlingsprotokoller mv.

## 5. Kostnadseffektivitet

Et interkommunalt samarbeid kan gi økonomiske gevinster, men innebærer også kostnader og usikkerhet.

### *Mulige positive effekter*

- Stordriftsfordeler: Felles tjenestemiljø kan gi bedre utnyttelse av kompetanse og kapasitet, mer arbeidsdeling og lavere behov for eksterne tjenester
- Felles rutiner kan redusere kostnader over tid
- Bedre grunnlag for automatisering: Når tre kommuner deler kostnader og kompetanse, blir det enklere å ta i bruk automatisering og digitalisering
- Mindre sårbarhet: Større fagmiljø gjør tjenesten mindre avhengig av enkeltpersoner og reduserer behovet for vikarer og konsulenter
- Felles systemlandskap: Færre systemer å drifte kan gi lavere lisenskostnader og enklere vedlikehold

### *Mulige negative effekter / kostnadsdrivere*

- Usikre gevinster: Stordriftsfordeler kan ta tid å realisere. Forskjeller i systemer og rutiner kan gi merkostnader i starten
- Etableringskostnader: Prosjektledelse, harmonisering av rutiner, systemtilpasninger, anskaffelser samt juridisk og organisatorisk etablering vil gi betydelige engangskostnader
- Behov for ledelses- og støttefunksjoner: Et felles miljø vil kreve dedikerte leder- og administrasjonsressurser
- Reise og geografi: Samlokalisering eller behov for fysiske møter kan gi mer reisetid og økte kostnader
- Systemkostnader: Lisensmodeller, behov for nye integrasjoner og opplæring kan gi større utgifter enn forventet

### 5.1. Sårbarhet

Sårbarhet handler om stabil drift, kompetanse og robusthet.

#### *Mulige positive effekter*

- Større bemanning: Flere ansatte gir bedre dekning ved fravær og arbeidstopper

- Styrket kompetanse: Større fagmiljø gir mer faglig støtte, bedre kvalitetssikring og mindre avhengighet av enkeltpersoner
- Bemanningsstørrelse, fravær, flere som kan overløpe, faglig trygghet
- Spesialisering: kan være en mulighet for de som ønsker mer spissede oppgaver, og bruke opparbeidet fagkompetansen
- 

### *Mulige negative effekter / utfordringer*

- Økt avstand til tjenestene lokalt: Mindre nærhet til enheter og lokale behov kan svekke dialog og forståelse
- Sårbarhet ved spesialisering: Hvis kun få ansatte behersker enkelte oppgaver, øker risikoen ved fravær
- Mer ensformige oppgaver: Mindre variasjon kan påvirke trivsel og opplevelse av mening
- Arbeidspress: Effektivitetskrav kan gi økt press hvis arbeidsdelingen ikke fungerer godt
- Mer fjernarbeid: Kan svekke samhold, uformell læring og opplevelsen av tilgjengelighet
- Større avstand til enheter i den enkelte kommune
- Mindre variasjon = mindre spenning, meningsfylt arbeid, rotasjon
- Potensielt økt arbeidspress og mindre faglig variasjon = mer ensidighet
- Svekket arbeidsmiljø – større hyppighet i bruk av hjemmekontor
- Ledelse: Fag- og personalledelse ved spredt bemanning

## **5.2. Fagmiljø**

Fagmiljøet påvirker kvalitet, kompetanse og utviklingsmuligheter.

### *Mulige positive effekter*

- Større og mer robust fagmiljø: Bedre støtte, kvalitetssikring og mindre sårbarhet
- Lettere å rekruttere: Større fagmiljøer kan være mer attraktive arbeidsgivere
- Mulighet for spesialisering: Øker kvalitet og gir faglig fordypning
- Bedre kompetanseutvikling: Enklere å lage felles læringsarenaer og dele erfaringer
- Bedre oppgavefordeling: Oppgaver kan fordeles etter kompetanse og kapasitet
- Større fagmiljø, rekrutteringsmuligheter, muligheter for spesialisering av enkelte oppgaver
- Bedre muligheter for kompetanseheving (både eksternt og internt)
- Bedre fordeling av arbeidsoppgaver

### *Mulige negative effekter / utfordringer*

- Mindre variasjon i arbeidshverdagen: Spesialisering kan gjøre oppgaver mer ensidige
- Mindre rotasjon: Vanskeligere å få breddeerfaring.
- Behov for nye faglige møteplasser: Må sikre at ansatte fortsatt får faglig bredde og erfaringsutveksling

### 5.3. Service og tilgjengelighet

Tjenestekvalitet handler om hvor godt tjenesten støtter enheter og brukere.

#### *Mulige positive effekter*

- Stabil tilgjengelighet: Større miljø gir bedre dekning ved fravær og arbeidstopper
- Felles brukerstøtte: Ett kontaktpunkt kan gi raskere svar og mer profesjonell håndtering
- Lik praksis: Felles rutiner gir mer forutsigbar og ensartet tjeneste.
- Felles brukerstøtte (ala ITMidt support)
- Mer stabilt/økt tilgjengelighet

#### *Mulige negative effekter / utfordringer*

- Større avstand til brukerne: Lokalkunnskap kan svekkes, og dialog kan bli mindre direkte
- Mindre fleksibilitet: Lokale tilpasninger kan forsvinne
- Strengere krav til felles praksis: Mangelfull innføring av rutiner kan skape misforståelser og varierende kvalitet
- Større avstand for enhetsledere og andre
- Krever felles praksis i alle kommuner (mister lokale varianter)

### 5.4. Endringskompetanse

Endringskompetanse er evnen til å håndtere lovendringer, teknologisk utvikling og nye arbeidsformer.

#### *Mulige positive effekter*

- Bedre håndtering av lovendringer: Flere ansatte gir bedre kapasitet og færre feil.
- Styrket evne til å forbedre rutiner: Felles arbeidsformer gjør forbedringer mer effektive.
- Mer kapasitet til digital utvikling: Større miljø gir bedre grunnlag for automatisering.

- Systematisk kompetanseutvikling: Enklere å lage opplæringsplaner og dele erfaringer.
- Bedre implementering av regelendringer, lovendringer mv.
- Endring av interne rutiner mot beste praksis
- Større muligheter for automatisering

#### *Mulige negative effekter / utfordringer*

- Motstand mot endring: Endringer i arbeidssted og oppgaver kan skape uro.
- Ulike kulturer: Forskjeller mellom kommunene kan gjøre endringsarbeid krevende.
- Endringer i arbeidsvilkår: Kan skape usikkerhet og redusert motivasjon.
- Stor motstand mot endring (arbeidsoppgaver, sted)
- Endring av kulturforskjeller mellom kommunene
- Arbeidsvilkår

### **5.5. Tekniske forhold**

Gjelder systemer, integrasjoner og teknisk infrastruktur.

#### *Mulige positive effekter*

- Felles Elements og systemharmonisering: Gir færre feil, bedre datakvalitet og enklere prosesser
- Bedre grunnlag for automatisering: Felles systemer gjør det lettere å digitalisere arbeidsprosesser
- Styrkede integrasjoner: Mer robuste og standardiserte integrasjoner mot fagsystemer
- Mer profesjonell systemforvaltning: Bedre utviklings- og testkapasitet
- Systemharmonisering (bruk av felles hovedsystem (Elements, Documaster) og forsystem)
- Automatisering av arbeidsflyt
- Integrasjon mot fagsystem (helse og oppvekst)

#### *Mulige negative effekter / utfordringer*

- Krevende datakonvertering: Risiko for datatap og store kostnader i overgangsfasen
- Krav til felles IKT-plattform: Kan redusere lokalt handlingsrom
- Komplekse integrasjoner: Noen løsninger må bygges om eller erstattes
- Krav til felles IKT-infrastruktur (ITMidt)

## 6. Organisering og modellvalg

Arkiv og sentralbord trenger ikke å være samlokalisert. De to tjenestene bør ses på adskilt da de krever helt ulike kompetanser og til dels ulike utdanningsnivåer.

For arkiv vil det etter gruppas mening være mest hensiktsmessig med et vertskommunesamarbeid. For å skape gode, robuste og utviklende fagmiljøer bør tjenestene samles under en ledelse. Det blir viktig å bygge et godt team som sammen kan utvikle profesjonen inn i framtida.

Det samme gjelder for sentralbord, selv om det her vil være litt andre faktorer som spiller inn. Det bør vektlegges at sentralbordtjenesten kan kombineres med andre typer oppgaver og at det er flere ansatte som deler på oppgaven. For de fleste vil hele dager med kun sentralbordarbeid oppleves som ensformig og lite utviklende. Arbeidsgruppa ser det er fordeler med tilknytning eller tett samarbeid mot kommunenes kommunikasjonsmiljøer og kommunenes skrankefunksjon da det er gjensidig kunnskap å dele på plattformene som benyttes for innbyggerdialog.

Personvernrollen kan videreføres i dagens modell der Midtre Gauldal yter denne tjenesten for nabokommunene. Her vil det være mulig å koble på også Skaun og Melhus.

## 7. Plan for videre prosess

Under forutsetning av positive vedtak i alle tre kommunestyre i juni 2026 vil følgende momenter være av sentral betydning for å lykkes:

- Informasjon til alle direkte berørte ansatte umiddelbart.
- Fellesmøte tidlig etter sommerferien.
- Valg av modell og lokalisering vil være svært avgjørende for videre framdrift
- «Ansette» avdelingsleder/enhetsleder
- Opprette arbeidsgrupper for hvert av fagene
- Tids- og milepælsplan med angivelse av prosesser som må gjennomføres for å komme i mål (avhengig av vedtak om tidspunkt for oppstart)
- Avklare ressursbehov og ansvar
- Plan for medvirkning og informasjon
- Avklare arbeidsvilkår for den enkelte
- Plan for eventuell rekruttering

Detaljert milepælsplan for gjennomføring bør utarbeides av styringsgruppe/ prosjektleder.

## 8. Anbefaling og konklusjon

### Sentralbord, anbefaling

Det anbefales at kommunene går videre med et forpliktende samarbeid om felles sentralbord. Arbeidsgruppen mener at et samarbeid kan gi en mer robust drift, bedre tilgjengelighet og økt kvalitet i førstelinje.

Det anbefales at kommunene tidlig starter planlegging av hvordan dagens sideoppgaver kan ivaretas ved en eventuell samlokalisering eller større felles løsning, slik at overgangsfasen blir forutsigbar.

Det er mulig å se for seg to hovedmodeller:

1. Felles sentralbord med én lokasjon, og
2. Roterende løsning der kommunene betjener faste dager.

Arbeidsgruppas klare anbefaling er alternativ 1, felles sentralbord med en lokasjon. Dette vil gi de største gevinstene og helt klart være organisatorisk det enkleste og mest hensiktsmessige.

### Sentralbord, konklusjon

Kartleggingen viser at sentralbordet er et område med høy grad av likhet i drift, felles teknisk løsning og en tydelig felles utfordring knyttet til sårbarhet ved fravær. Samarbeid kan gi bedre kvalitet for innbyggerne gjennom mer stabil tilgjengelighet, samt styrke fagmiljøet for de ansatte. Sentralbord er et tjenesteområde som kan forbedres og justeres gradvis, uten store konsekvenser for lovverk, systemer eller internkontroll. For kommunene er det viktig med tilgjengelighet og en tjeneste som skal sikre innbyggernes beste ut ifra behov, hindre utenforskap, språkbarrierer og trygghet. Det vurderes at et samarbeid hvor det beste fra hver kommune og kompetansedeling vil heve profesjonaliteten, responstid og omdømme.

Det foreligger også et økonomisk potensial dersom kommunene velger en modell med felles sentralbord for alle tre kommuner. Det kan på sikt sees på mulighet for reduksjon av bemanning når tjenesteområdet har fått innarbeidet gode nok rutiner for ivaretagelse av sentralbord tjenesten etter de visjonene og tjenestekravene som kommunene vil stille til felles sentralbordløsning. Videre må kommunene ha ressurser som ivaretar øvrige oppgaver som i dag ivaretas av medarbeidere tilknyttet sentralbord og skranketjenesten i kommunene.

Sentralbord fremstår derfor som en lavrisiko, høy-gevinst område, og det konkluderes med at kommunene bør gå videre med forberedelser høsten 2026 og deretter sikte seg inn mot en felles sentralbordløsning fra 1.1.27.

## Arkiv og postmottak, anbefaling

Det anbefales at kommunene går videre med mål om å etablere et faglig og organisatorisk samarbeid innen arkiv og postmottak. Det er viktig å bruke nok tid i planleggings og etableringsfasen for å få til en så god felles oppstart som mulig. Det anbefales at det jobbes godt med følgende:

- Felles faglige møteplasser og erfaringsdeling
- Harmonisering av rutiner, prosesser og internkontroll
- Kartlegging av opplæringsbehov på tvers av kommunene
- Utvikling og deling av beste praksis
- Samarbeid om digitalisering og automatisering

Samtidig bør arbeidet omfatte en vurdering av hvordan kommunene best kan sikre etterlevelse av arkivlov, GDPR og krav til informasjonssikkerhet, samt hvordan oppgaver som i dag ikke ivaretas tilstrekkelig (som internkontroll, dokumentfangst og kompetanseheving ute i organisasjonen) kan løses mer robust gjennom samarbeid.

## Arkiv og postmottak, konklusjon

Arkiv- og postmottakstjenestene er mer komplekse og strengt lovregulerte enn sentralbord, og samarbeidsløsninger krever derfor et mer omfattende og grundig forarbeid. Samtidig viser kartleggingen at kommunene har store og likeartede utfordringer innen kapasitet, internkontroll, digitalisering og dokumentfangst. Flere viktige oppgaver blir i dag ikke løst fullt ut i noen av kommunene på grunn av ressursmangel og mange "tidstyver".

Et samarbeid har potensial til å gi:

- Mer robust fagmiljø og bedre rekrutteringsgrunnlag
- Redusert sårbarhet ved fravær og turnover
- Bedre kvalitet og etterlevelse av lovverk
- Felles systemutvikling og økt grad av automatisering
- Stordriftsfordeler over tid

Samtidig krever området grundig vurdering av personvern, tilgangsstyring og oppgavefordeling. Erfaring fra andre kommuner som har samarbeid på dette området viser at det er gevinster å hente ved interkommunalt samarbeid innen arkiv og dokumentasjon.

Arbeidsgruppas konklusjon er at kommunene bør gå videre med mål om å etablere en felles arkivtjeneste for de tre kommunene. Det vil kunne være mulig å få til dette fra 1.1.27, men samtidig skal man ta inn over seg kompleksiteten i fagområdet. Det bør derfor vurderes om fagmiljøene trenger noe lenger tid på å samkjøre seg før en går inn i et fullskala samarbeid.

### **Personvernombud, anbefaling**

Det anbefales at en går videre med arbeidet for å samarbeide tettere om rollen som personvernombud. Midtre Gauldal løser i dag denne oppgaven for 3 andre kommuner og det vil være forholdsvis enkelt å ta inn flere i denne ordningen. Midtre Gauldal har tatt på seg et ansvar i forhold til eksisterende samarbeid med Holtålen, Rennebu og Oppdal, som det er viktig å videreføre innen gjeldende avtale.

### **Personvernombud, konklusjon**

Midtre Gauldal har kompetanse og kapasitet til å ta på seg rollen som personvernombud også for Melhus og Skaun. Det anbefales at dette gjøres etter samme modell som allerede er etablert med Holtålen, Rennebu og Oppdal der disse kjøper tjenesten fra Midtre Gauldal. Det må da inngås individuelle avtaler for de nye kommunene i samarbeidet. En slik avtale vil kunne være operativ fra 1.1.27.

## **9. Vedlegg**

- ROS- analyse sentralbord
- ROS- analyse arkiv
- ROS-analyse personvernombud
- Interessentanalyse
- Oversikt over kjerneoppgaver arkiv
- Sentralbord - Rapport samtaletid januar-mars 2026 (statistikk)

## Risikovurdering for prosjekt

Prosjekt	Sentralbord Skaun, Melhus, Midtre Gauldal
Dato	09.04.2026
Deltakere	Frode Storås, Gunnhild Landrø, Eimund Fossum

### Tallfesting

**Sannsynlighet** 1-lite sannsynlig, 2-noe sannsynlig, 3 - svært sannsynlig

**Konsekvens** 1- forbigående, 2 - varig, 3 - prosjektet stopper  
Gjelder for måloppnåelse og framdrift i prosjektet

#	Risiko	Før tiltak			Forebyggende tiltak	Ansvar	Etter tiltak			
		Sannsynlighet (1-3)	Konsekvens (1-3)	Risiko			Sannsynlighet (1-3)	Konsekvens (1-3)	Risiko	
1	Bemannings/kompetansegap ved at medarbeidere slutter på grunn av endringen	2	3	⊗	6 Kompetansekartlegging, rekrutteringsplan, prioritere kritiske roller. Mulighet for å tilpasse arbeidshverdagen og arbeidssted. Stort fokus på arbeidsmiljø.	Prosjekteier, HR	1	2	✓	2
2	Fare for mer ensformige arbeidsoppgaver, mindre variasjon i arbeidshverdagen. Mindre intr. jobb.	2	2	ⓘ	4 Organisere arbeid slik at en tar vare på mulighet for variasjon og utfordringer i arbeidshverdagen. Involvere den enkelte ansatte.	Leder og HR	1	2	✓	2
3	Serviceforringelse spesielt i startfasen som skaper missnøye og omdømmetap (trafikk totalt, større belastning, redusert tilgjengelighet og økt ventetid)	2	2	ⓘ	4 Forsterket bemanning i starten, etablere gode rutinebeskrivelser og oversikter. Utarbeide service-/ tjenestekrav.	Ledere	2	2	ⓘ	4
4	Økt fare for utfordringer med tekniske systemer (IT, programvare, integrasjon)	2	2	ⓘ	4 Involvere IT fra starten, kvalitetssikre systemer og integrasjoner, testing	IT midt, systemeiere	2	2	ⓘ	4
5	Økte kostnader, samarbeidet blir dyrere enn forutsatt	2	2	ⓘ	4 Klare rammer, stram økonomistyring/ressursstyring	Prosjekteier	1	2	✓	2
6	Arbeidsvilkår og lønn er ulik i kommunene.	2	3	⊗	6 Jobbe parallellt med HR/juridisk, likebehandling, tett dialog med tillitsvalgte - forhandlinger	Prosjekteier, HR, tillitsvalgte	1	2	✓	2

7	Konsekvenser for andre oppgaver som ansatte på sentralbord utfører i dag og fordeling av oppgaver mellom ansatte.	2	2	1	4	Kartlegging av oppgaver. Sørg for at det finnes ressurser og kompetanse til å løse dem.	Leder, HR	1	2	✓	2
8	Arbeidsmiljømessige konsekvenser for kollegaer - gruppa	2	2	1	4	Jobbe med arbeidsmiljø og trivsel	Leder, ansatte	1	2	✓	2
9	Ulikeheter i organisasjonene som skaper utfordringer	2	2	1	4	Gode planer og oversikter, samordning mellom kommunene	Prosjekteier, Leder	1	2	✓	2
10	Motstand til endring fra berørte enheter/ansatte. (f.eks at ansatte utover i organisasjonen må endre sine rutiner pga. at sentralbordet slås sammen)	2	2	1	4	Sørg for god informasjon og forventningsavklaring med de ansatte.	prosjekteier, enhetsledere	1	2	✓	2
11	Rendyrking av sentralbordrollen gjør det vanskelig for andre å "hoppe inn" ved behov	2	2	1	4	Sørg for gode og oppdaterte rutinedokumenter og oppdatert informasjon i sentralbordløsning. Jevnlige oppfriskning/gjennomgang med aktuelle ansatte	Leder, ansatte	1	2	✓	2
12	Beredskapsrollen i felles sentralbord - hvordan håndtere kriser som skjer i en annen kommune enn "vertskommunen"	2	2	1	4	Sørg for gode og oppdaterte rutinedokumenter og oppdatert informasjon i sentralbordløsning. Sørg for å ha tilstrekkelig bemanning i tilfelle stor pågang.	Leder, ansatte	1	2	✓	2
13	Mange telefoner inn til sentralbord, skaper ventetid og dårligere service	2	2	1	4	Gode oppdaterte hjemmesider med informasjon om direktenummer og god dialog med kommunikasjon.	Leder, ansatte, kommunikasjon	1	2	✓	2

## Risikovurdering for prosjekt

Prosjekt	Arkiv Skaun, Melhus, Midtre Gauldal
Dato	20.03.2026
Deltakere	Frode Storås, Gunnhild Landrø, Eimund Fossum

### Tallfesting

**Sannsynlighet** 1-lite sansynlig, 2-noe sansynlig, 3 - svært sansynlig

**Konsekvens** 1- forbigående, 2 - varig, 3 - prosjektet stopper

Gjelder for måloppnåelse og framdrift i prosjektet

#	Risiko	Før tiltak			Forebyggende tiltak	Ansvar	Etter tiltak				
		Sannsynlighet (1-3)	Konsekvens (1-3)	Risiko			Sannsynlighet (1-3)	Konsekvens (1-3)	Risiko		
1	Bemannings/kompetansegap ved at medarbeidere slutter	2	3	⊗	6	Kompetansekartlegging, rekrutteringsplan, prioritere kritiske roller	Prosjekteier, HR	1	2	✓	2
2	Motstand og rolleklarhet i organisasjonen (kultur, opplevd tap av nærhet)	2	2	⚠	4	Tidlig medvirkning, brukerundersøkelser, superbrukere i organisasjonen	Prosjektleder/leder	1	2	✓	2
3	Serviceforringelse i startfasen	2	2	⚠	4	Forberedelser, etablering av rutiner og tjenestenivåkrav. Oppdatere innbyggerrettede kommunikasjonskanaler som nettsider.	Leder, ansatte sentralbord	1	2	✓	2
4	Økt fare for utfordringer med tekniske systemer (IT, programvare, integrasjon)	2	2	⚠	4	Involvere IT fra starten, kvalitetssikre systemer og integrasjoner, testing	IT midt, systemeiere	1	2	✓	2
5	Økte kostnader, samarbeidet blir dyrere enn forutsatt	2	3	⊗	6	Klare rammer, stram økonomistyring/ressursstyring	Prosjekteier	1	3	⚠	3
6	Arbeidsvilkår/avtaleverk skaper forsinkelser og ulik praksis	2	2	⚠	4	Jobbe parallellt med HR/juridisk, likebehandling, tett dialog med tillitsvalgte - forhandlinger	Prosjekteier, HR, tillitsvalgte	1	2	✓	2
7	Ulike rutiner og planer i kommunene. Vil skape utfordringer og gjøre arbeidet lite effektivt.	3	2	⊗	6	Det må utarbeides felles planer og rutiner før samarbeidet ivrettes	Leder, ansatte sentralbord	1	2	✓	2
8	Fare for mer ensformige arbeidsoppgaver, mindre variasjon i arbeidshverdagen. Mindre intr. jobb.	2	2	⚠	4	Organisere arbeid slik at en tar vare på mulighet for variasjon og utfordringer i arbeidshverdagen. Involvere den enkelte ansatte.	Leder og HR	1	2	✓	2

## Risikovurdering for prosjekt

Prosjekt	Personvernombud Skaun, Melhus, Midtre Gauldal
Dato	28.04.2026
Deltakere	Frode Storås, Gunnhild Landrø, Eimund Fossum

### Tallfesting

**Sannsynlighet** 1-lite sannsynlig, 2-noe sannsynlig, 3 - svært sannsynlig

**Konsekvens** 1- forbigående, 2 - varig, 3 - prosjektet stopper  
Gjelder for måloppnåelse og framdrift i prosjektet

#	Risiko	Før tiltak			Forebyggende tiltak	Ansvar	Etter tiltak		
		Sannsynlighet (1-3)	Konsekvens (1-3)	Risiko			Sannsynlighet (1-3)	Konsekvens (1-3)	Risiko
1	Bemannings/kompetansegap ved at medarbeidere slutter på grunn av endringen	2	3	6	Kompetansekartlegging, rekrutteringsplan, prioritere kritiske roller. Mulighet for å tilpasse arbeidshverdagen og arbeidssted. Stort fokus på arbeidsmiljø.	Prosjekteier, HR	1	2	2
2	Fare for mer ensformige arbeidsoppgaver, mindre variasjon i arbeidshverdagen. Mindre intr. jobb.	2	2	4	Organisere arbeid slik at en tar vare på mulighet for variasjon og utfordringer i arbeidshverdagen. Involvere den ansatte.	Leder og HR	1	2	2
3	Manglende kompetanse og kapasitet til å følge opp de oppgavene som må løses i den enkelte kommune.	2	2	4	Kunnskapsdeling, opplæring og ansvarliggjøring av de som kjøper tjenesten. Tettere oppfølging i starten.	Personvernombud, leder på området.	1	2	2
4	Ombudet trekkes inn i operativ gjennomføring (i strid med rollen). Rolleblending svekker både lovlighet og kvalitet.	2	2	4	Klare avgrensninger i avtalen. Kommunene må ha interne ressurser som eier og utfører personverntiltakene selv	Prosjekteier, leder, personvernombud	1	2	2
5	Personvernombudet må ha god kjennskap til kommunens organisering, fagsystemer og tjenesteområder. Hvis dette ikke er på plass kan viktige risikoer overses og vurderingene og rådgivningen kan bli for generell.	2	2	4	Tett kontakt med den enkelte kommune som personvernombudet har ansvar for. Årlig gjennomgang av risikobilde.	Personvernombud, leder på området.	1	2	2

6	Presset kapasitet ved kriser, tilsyn, større prosjekter eller avvik kan føre til sen eller mangelfull rådgivning, utilstrekkelige ressurser og sårbarhet når oppgaven ligger på en person.	2	2	ⓘ	4	Klar atale om minimumstimer, responstid og plan for fravær og turnover.	prosjekteier, leder, HR, personvernombud.	1	2	✓	2
7	Personvernombudet bil få innsyn i sensitiv informasjon og personalsaker fra flere kommuner. Kan føre til risiko for uklarhet i informasjonsflyt, ubevist deling mellom kommunene og svekket tillit fra ansatte og innbyggere.	3	2	✗	6	Strengt konfidensialitetsbestemmelser, tydelig avgrensning mellom roller og dokumenterte rutiner for informasjonsbehandling.	Prosjekteier, leder, personvernombud	2	2	ⓘ	4
8	Når tjenesten er kjøpt eksternt kan kommunen lene seg for mye på ombudet og tenke at personvernet er ivaretatt. Kan føre til at linjeledere ikke tar tilstrekkelig ansvar og at personvern ikke integreres i styring og ledelse.	2	2	ⓘ	4	Tydelig forankring i KD ledergruppe (SLG). Personvern må integreres i internkontroll og styringssystem.	KD, leder	1	2	✓	2

# Interessentoversikt

Utredning interkommunalt samarbeid  
Arbeidsgruppe sentralbord, arkiv og postmottak og personvernombud

21.01.2026

Interessenter er personer, grupper eller organisasjoner som kan påvirke, vil bli påvirket av, eller oppfatter at de vil bli påvirket av utredningens gjennomføring eller resultater. Noen interessenter vil ha innflytelse på utforming og styring av utredningen, mens andre vil ha interesser i gjennomføring og resultater. Gjennom en interessentanalyse kan arbeidsgruppen klarlegge hvem disse interessentene er. Typiske interessentgrupper er for eksempel ledelsen, brukere og interne og eksterne leverandører.

Tydlig og hyppig kommunikasjon med interessentene vil sikre deres forståelse for utredningen og vil gjøre det mulig for dem å aktivt støtte arbeidet.

Det er omforent i arbeidsgruppen at felles og lik informasjon skal være tilgjengelig samtidig i alle kommunene under hele prosessen.

Interessent	Rolle/Involvering	Metode/Arena	Ansvar
Ansatte innen arkiv	Berørt og krever tett involvering	Informasjonsside intranett Interne møter 1 til 1 Deltakelse arbeidsmøter og utredninger	Nærmeste personalleder Arbeidsgruppen Styringsgruppen HTV/HVO
Ansatte innen sentralbord	Berørt og krever tett involvering	Informasjonsside intranett Interne møter 1 til 1 Deltakelse arbeidsmøter og utredninger	Nærmeste personalleder Arbeidsgruppen Styringsgruppen HTV/HVO
Ansatte med personvernombudrollen	Berørt og krever tett involvering	Informasjonsside intranett Interne møter 1 til 1 Deltakelse arbeidsmøter og utredninger	Nærmeste personalleder Arbeidsgruppen Styringsgruppen HTV/HVO
Personalledere	Berørt og krever tett involvering	Informasjonsside intranett Interne møter 1 til 1 Deltakelse arbeidsmøter og utredninger	Nærmeste personalleder Arbeidsgruppen Styringsgruppen HTV/HVO Prosjektleder
Innbyggere/eksterne brukere	Er brukere av tjenestene og må holdes informert i god tid før evt endringer settes i verk. Kartlegge positive og negative konsekvenser.	Nyhets saker på nettsidene til den enkelte kommune Politisk saksfremlegg/ behandling Oppslag på rådhusene	Arbeidsgruppen
Interne brukere og medarbeidere	Er brukere av tjenestene og må holdes informert i god tid før	Nyhets saker på nettsidene til den enkelte kommune	Arbeidsgruppen Kommunenes ledergruppe

	evt endringer settes i verk. Kartlegge positive og negative konsekvenser.	Politisk saksfremlegg/ behandling	
Kollegaer i samme organisasjonsenhet	Nære kollegaer som kan bli berørt ved organisasjonsendringer.	Informasjonsside intranett Interne møter 1 til 1	Nærmeste personalleder Arbeidsgruppen Styringsgruppen
Eksisterende vertkommune- / samarbeid på berørte fagområder	Der det allerede eksisterer samarbeid om rolle/tjenester, må det utredes hvilken påvirkning en evt endring vil få etter vedtak.	Må kartlegges og beskrives om videreføring, utvidelse eller terminering.	Arbeidsgruppen Styringsgruppen
Kommunedirektører (styringsgruppe)	Setter mandat, forventninger og tidsramme.	Status utredningsprosess	Prosjektleder Arbeidsgruppen
Formannskap/kommunestyre	Mottar saksfremlegg og kommunedirektørens innstilling for vedtak	Saksfremlegg for behandling	Prosjektleder Styringsgruppen Arbeidsgruppen
HTV/HVO	HTV er representert i arbeidsgruppen. HVO deltar i utvidet styringsgruppe.	Deltakelse arbeidsgruppe og styringsgruppe	Prosjektleder Styringsgruppen Arbeidsgruppen
IKA Trøndelag	Alle kommunene er eierkommuner av IKA Trøndelag for rådgivning og depot.	Faglig dialog og rådgivning	Arbeidsgruppen
Leverandører (Sikri, Documaster, posten, KS, andre mfl)	Kan bli påvirket av vedtatte beslutninger som kan ha konsekvenser for avtaler.	Informasjon og dialog med kundeanvarlige	Systemeier Arbeidsgruppen Fagleder
Administrasjonsutvalg	Høringsinstans	Saksfremlegg for behandling	Prosjektleder Styringsgruppen

**Oversikt over kommunens kjerneoppgaver og status i kommunene:**

Arkivansvaret		
Oppgave	Beskrivelse	Status
Arkivansvaret	Arkivloven § 5 beskriver arkivplikta. Ansvar for arkivarbeidet i kommunen ligger til kommunedirektøren og det kan ikke videredelegeres. Men det daglige arkivansvaret kan og bør delegeres til arkivansvarlige.	Skaun: Kommunedirektøren har det overordnede arkivansvaret.  Midtre Gauldal: Samme som Melhus, men vi har ikke arkivansvarlig. Hos oss er det daglige arkivansvaret delegert til arkivleder.  Melhus: Arkivansvaret ligger hos kommunedirektøren, og er beskrevet i arkivplanen. Det daglige arkivansvaret er delegert ned til arkivansvarlig.
Daglige arkivansvaret	Arkivansvarlig har fagansvaret for arkiv og dokumentasjon i hele kommunen. Det innebærer at all arkivverdige dokumentasjon som produseres i kommunen på papir, i sakssystem og fagsystemer er arkivansvarlig sitt ansvar.	Skaun: Arkivleder har delegert noe av arkivansvaret til arkivansvarlig. Den daglige driften av arkivet håndteres av arkivansvarlig.  Midtre Gauldal: Arkivleder ivaretar daglig arkivdrift som beskrevet i Dokumentasjonsplanen.  Melhus: Kommunen har arkivansvarlig som ivaretar daglig arkivdrift. Rollen til den arkivansvarlige er beskrevet i arkivplanen. På enkelte områder har arkivansvarlige kontroll med og ansvar for fagarkiver, men det på andre fagområder gjenstår å få beskrevet ansvarsdelingen.
Daglige arkivoppgaver:		
Oppgave	Beskrivelse	Status
Kunde- / brukermottak	Bistå ledere, saksbehandlere, politikere og innbyggere i arkivspørsmål.	Skaun: Arkivtjenesten bistår med alle arkiv- og dokumentasjonsrelevante spørsmål og henvendelser, om det kommer fra innad i kommunen eller fra innbyggere.  Midtre Gauldal: Samme som Melhus.  Melhus: Arkiv og dokumentasjon bistår ledere, saksbehandlere, politikere og innbyggere for alle type henvendelser som angår arkiv, dokumentasjon og innsynsspørsmål. Henvendelser kommer via rådhusets skranke, telefon, epost, chat mv.

<p>Postmottak</p>	<p>Arkivforskriften §14. Hvilke dokumenter som skal registreres i journal. Mottak av post både på papir og digitalt, sortering, fordeling, skanning og registrering av post.</p>	<p>Skaun: Arkivtjenesten har rutiner for fordeling av oppgaver slik at vi sikrer at alle postbokser som kommunikasjon og personal har ansvar for - både fysiske og digitale sjekkes daglig. Dette gjelder e-post sendt til postmottak@skaun.kommune.no, Altinn, SvarInn og post som kommer på papir.</p> <p>Midtre Gauldal: All post til hovedpostmottaket "postmottak@mgk.no" håndteres på Servicekontoret, som videresender arkivverdige mailer til arkivets postkasse "arkivtjenesten@mgk.no". Arkivtjenesten tar hånd om arkivverdig papirpost som mottas i Servicekontoret. En del saksbehandlere scanner og importerer post selv, men det er kun arkivtjenesten som har tilgang til å journalføre.</p> <p>Melhus: Arkiv og dokumentasjon ivaretar all mottak og journalføring av post, med unntak av enkelte enheter innen helse (eks. Barnevernstjenesten, PPT, Helsestasjon, mv. og oppvekst (skoler og barnehager). I tillegg ivaretar byggesaksavdelingen ansvaret for journalføring av byggesaker (fradeling/dispensasjoner). Arkivet ivaretar skanning av papirsøknader, mens byggesak gjør journalføringen selv. rutiner for dette er beskrevet.</p>
<p>Postutsending (papirpost/pakker)</p>	<p>Saksbehandlere konvolutterer utgående post selv og arkivtjenesten frankerer og sender papirpost.</p> <p>Saksbehandler pakker pakkene selv, og arkivtjenesten sender ut.</p> <p>Bistand fra andre ifm fysisk postutsending?</p>	<p>Skaun: Brevpost samles inn av Kommunikasjon og personal fra saksbehandlerne, frankeres og sendes samlet ut via Posten.</p> <p>Midtre Gauldal: Servicekontoret håndterer utsending av pakker og brev (som er lagt i konvolutt). Kommunen har egen transporttjeneste som leverer post.</p> <p>Melhus: Arbeidssenteret Melhus ivaretar: - henting av post i postboks - grovsortering - levering og henting av post til/fra eksterne enheter i Melhus sentrum - klargjøring av utgående post og pakker som blir hentet i skranken og frankert av ISS - Avsender er ansvarlig for klargjøring av pakke sammen med følgeseddel</p> <p>Arkiv og dokumentasjon: - intern postfordeling - skanning og journalføring - ivaretar arbeidssenterets arbeidsoppgaver i ferieperioder (sommer (4-5 uker), jul og påskeferie.)</p> <p>rutiner er beskrevet.</p>

<p>Postutsending (digital post)</p>	<p>Saksbehandler ekspederer digitale forsendelse selv fra Elements og fagsystemene, men arkivtjenesten har ansvar for at det tekniske fungerer og forsendelsene faktisk blir sendt.</p>	<p>Skaun: Saksbehandler ekspederer sine egne digitale forsendelser i Elements. Kommunikasjon og personal holder øye med at det tekniske fungerer, via driftsmeldinger ol. Arkivvakt følger også opp utsendelser som har feilet, dette via RPA-rapporter som sier ifra om noe ikke har blitt sendt ut som det skal.</p> <p>Midtre Gauldal: Litt som Melhus kommune, men vi oppfordrer saksbehandlerne selv til å sjekke om en digital forsendelse faktisk har blitt sendt.</p> <p>Melhus: Saksbehandler ekspederer sine egne digitale forsendelser i Elements. Arkiv og dokumentasjon fanger opp stoppede forsendelser og andre tekniske utfordringer og følger opp disse.</p>
<p>Kvalitetskontroll av innholdet i arkivene</p>	<p>Arkivloven, arkivforskriften og Riksarkivarens forskrift gir føringer for dette. Arkivtjenesten må kvalitetskontrollere og journalføre alle registreringer som saksbehandlere gjør.</p>	<p>Skaun: Arkivtjenesten har ansvar for kvalitetssikringen av registreringen i sak- og arkivsystemet. Dette gjøres ved blant annet postlistekontroll, restansekontroll og ved hjelp av RPA-rapporter.</p> <p>Midtre Gauldal: Arkivtjenesten har ansvar for kvalitetssikring av alle registreringer i Elements og journalføring.</p> <p>Melhus: Arkiv og dokumentasjon har ansvaret for kvalitetssikring av registreringer i Elements. Arkivet journalfører alle journalposter. I tillegg kontrolleres offentlig journal før publisering. RPA bistår med kontrollering av inn- og utgående journalposter.</p>
<p>Kvalitetskontroll av tekniske løsninger - Arkivkjerner og integrasjoner</p>	<p>Arkivkjernene må sjekkes min hver uke for å se at integrasjonene og servicene fungerer slik de skal og at arkivering skjer som forutsatt.</p>	<p>Skaun: Enhver integrasjon Skaun kommune har, har en varslingstjeneste som melder fra når det er brudd i driften. Basert på dette gjør arkivtjenesten kontroller fortløpende. Rutine for kontroll er under utvikling.</p> <p>Midtre Gauldal: Sjekker Visma-kjernen (PPT og skole) hver 14 dag. Usikker på kontroll av arkivkerne modulus (Barnevern).</p> <p>Melhus: Fullstendig bruk av Documaster arkivkerne er fremdeles under utvikling, men arkivet har ansvar for å kontrollere at integrasjoner og servicer fungerer slik som de skal. Det samme gjelder sak- og arkivsystemet Elements i forbindelse med integrasjoner fra andre fagsystemer (Eks. KS fiks forvaltning). I tillegg skal kvaliteten på dokumentasjonen som arkiveres kontrolleres. Rutine for kontroll er under utvikling.</p>
<p><b>Andre arkivoppgaver:</b></p>		
<p><b>Oppgave</b></p>	<p><b>Beskrivelse</b></p>	<p><b>Status</b></p>

<p>Kvalitetskontroll av arkivlokale</p>	<p>Arkivforskriften § 10 om krav til sikring av lagringsmedium for arkiv. Krever eks fast tilsyn og renhold av arkivlokaler.</p>	<p>Skaun: Det skal utføres tilsyn av arkivlokalet minst 1-2 ganger i måneden. Tilsynet utføres av en ansatt i arkivtjenesten. Tilsynet skal loggføres i arkivlokalets tilstandslogg. Her skal det logges med dato, hvem som har utført tilsyn, temperaturmåling, fuktighet og eventuelle merknader.</p> <p>Midtre Gauldal: Samme som Melhus.</p> <p>Melhus: Det er ingen rutine for kvalitetskontroll av arkivlokalet, men rommet blir inspisert ved mottak av arkiv fra uteenheter og uthenting av dokumenter etter forespørsel.</p>
<p>Innsynshåndtering: Partsinnsyn</p>	<p>Jfr. Forvaltningsloven § 11a er svarfrist uten ubegrunnet opphold.</p>	<p>Skaun: Innsynsbegjæringer skal legges på ansvarlig saksbehandler. Det er saksbehandleren som skal vurdere, saksbehandle og svare ut begjæringen. Arkivtjenesten er en støttefunksjon og saksbehandlere kan rådføre seg med dem underveis.</p> <p>Midtre Gauldal: Samme som Melhus</p> <p>Melhus: Arkivet mottar innsynsforespørsler og fordeler disse til ansvarlig saksbehandler som selv svarer ut. Ved sladding av dokumentasjon bistår arkivet med det tekniske. Innsyn fra Documaster arkivkjerne svares ut av arkivet.</p>
<p>Innsynshåndtering: Offentlig innsyn</p>	<p>Jfr. Offentlighetsloven § 29 er svarfrist uten ubegrunnet opphold. Svares det ikke innen 5 arbeidsdager regnes det som avslag jfr. § 32. andre ledd</p>	<p>Skaun: Hovedregel i offentlighetsloven er at dokumenter er offentlige så lenge det ikke er gjort unntak. I Grunnlovens § 100 fremgår det også at alle har rett til innsyn i statens og kommunenes dokumenter. Hvis det går 5 arbeidsdager etter organet mottok kravet og kravsetter ikke har fått en tilbakemelding regnes dette som et avslag som kravsetter kan klage på.</p> <p>Midtre Gauldal: Arkivtjenesten registrerer innsynsforespørsler og sender ut dokumenter. Unntak hvis det dreier seg om dokument u.off. Da blir forespørselen registrert på ansvarlig saksbehandler som har ansvaret for å svare på henvendelsen. Vi er straks igang med fulltekstpublisering av dokumenter, så første punktet vil utgå.</p> <p>Melhus: Arkivet registrerer innsynsforespørsel og setter da frist til ansvarlig saksbehandler på tre dager. Eventuelle klager registreres på saksbehandler for videre oppfølging.</p>

<p>Systemansvar i systemer arkivtjenesten er ansvarlig for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elements</li> <li>- Documaster</li> <li>- Visma arkivkjerne</li> <li>- andre?</li> </ul>	<p>Konfigurere ny funksjonalitet når det kommer. Sette opp, teste og vedlikeholde integrasjoner mellom systemer.</p> <p>Passe på at alle konfigurasjoner i systemene er riktig til enhver tid. Følge opp feil med leverandør. Følge med på utvikling så systemene alltid er best mulig satt opp.</p>	<p>Skaun: Kommunalsjef Organisasjon og arkivansvarlig er systemansvarlige.</p> <p>Midtre Gauldal: Ansatt i arkivtjenesten har systemansvaret for Elements.</p> <p>Melhus: Systemansvaret i arkivtjenestens systemer ivaretas og fordeles mellom arkivansvarlig og systemadministrator. Konfigurasjoner, integrasjoner og andre funksjonaliteter følges opp fortløpende. Det samme gjelder for KF-skjema som skal i Elements.</p>
<p>Systemansvar i systemer/felleskomponent er arkivtjenesten er ansvarlig for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- FIKS plattformen</li> <li>- andre?</li> </ul>	<p>Fiks-plattformen er en felles tjenesteplattform for norske kommuner utarbeidet av KS. Den gir kommunene mulighet for raskere digitale tjenester.</p> <p>Konfigurere ny funksjonalitet når det kommer. Sette opp, teste og vedlikeholde integrasjoner mellom systemer. Passe på at alle konfigurasjoner i systemene er riktig til enhver tid.</p> <p>Følge opp feil med leverandør. Følge med på utvikling så systemene alltid er optimalt satt opp.</p>	<p>Skaun: Systemansvaret for Fiks-plattformen ivaretas og fordeles på arkivtjenesten. Konfigurasjoner, integrasjoner og andre funksjonaliteter følges opp fortløpende.</p> <p>Midtre Gauldal: Sikkerhetsansvarlig</p> <p>Melhus: Systemansvaret for Fiks-plattformen ivaretas og fordeles mellom arkivansvarlig og systemadministrator. Konfigurasjoner, integrasjoner og andre funksjonaliteter følges opp fortløpende.</p>
<p>Internkontroll: Dokumentasjonsplan/arkivplan</p>	<p>Jfr. arkivforskriften § 12 skal kommunen ha en ajourført dokumentasjonsplan/arkivplan.</p>	<p>Skaun: Alle offentlige organer skal til enhver tid ha en ajourført arkivplan. Denne skal tilfredsstillende alle 15 punktene i arkivforskriftens § 12. Arkivplanen skal innrettes slik at den kan brukes som et redskap i organets internkontroll med arkivarbeidet. I arkivplanen skal organet dokumentere hvordan arkivansvaret blir ivaretatt, og hvordan arkivfunksjonen er organisert.</p> <p>Midtre Gauldal: Samme som Skaun kommune.</p> <p>Melhus: Ny dokumentasjonsplan er under arbeid. Rutiner for internkontroll er en del av arbeidet med dokumentasjonsplan.</p>

<p>Internkontroll: Registreringsregler og rutiner</p>	<p>Jfr. arkivforskriften § 12 skal registreringsregler og rutiner utarbeides og være oppdaterte til enhver tid.</p>	<p>Skaun: Skaun kommune utarbeider egne skriveregler for saker i Elements Cloud. Disse blir tilgjengelig i en egen Teams-kanal, hvor alle brukere av systemet har tilgang. I tillegg utarbeides også retningslinjer for bruk av skriveregler. Beskrivelser ligger i eget dokument som kan vedlegges ny dokumentasjonsplan.</p> <p>Midtre Gauldal: Vi har skriveregler og rutiner som er beskrevet i Dokumentasjonsplanen. Disse er lenket til vårt kvalitetssystem Compilo.</p> <p>Melhus: Arkivet har utarbeidet egne rutiner og skriveregler for blandt annet byggesaker, landbrukssaker osv. Rutinene ligger tilgjengelige i arkivets Teams-kanal. I tillegg ligger enkelte rutiner tilgjengelige for saksbehandlere på kommunens intranettside. f.eks. arkivering av personalmapper, politiattest og arbeidsavtaler.</p>
<p>Internkontroll: Bevaring og kassasjonsregler - BK regler</p>	<p>Jfr. Bevaringsforskriften</p>	<p>Skaun: Står beskrevet i arkivplan.</p> <p>Midtre Gauldal: Beskrevet i vår dokumentasjonsplan. Vi mangler BK-plan for 3 områder.</p> <p>Melhus: Rutiner for bevarings- og kassasjonsregler for enkelte områder er ferdig.</p>
<p>Langtidslagring: Innhenting/mottak, ordning og avlevering av papirarkiver</p>	<p>Jfr. arkivloven §§ 14 og 15 om kommunens ordning for langtidsbevaring av arkivene og overføring til bevaringsinstitusjon sine. Alle kommuner avleverer til IKA Trøndelag og Kommunearkivinstitusjonenes Digitale RessursSenter SA (KDRS).</p>	<p>Skaun: Kommunen skal deponere arkiv som er gått ut av administrativ bruk, vanligvis arkiv som er 25 - 30 år gammelt. Arkiv etter organer som er lagt ned eller omorganisert slik at det ikke er noe organ som benytter arkivsakene i sin virksomhet. Kommunen tar kontakt med IKA Trøndelag med skjemaet "melding om deponering", IKA kontrollerer og godkjenner skjemaet. kommunen og IKA blir enige om tidspunkt for deponering, kommunen pakker bokser i flyttekasser som nummereres i henhold til deponeringslisten. kommunen står selv for transport av arkivmaterialet. IKA tar imot materialet og kontrollerer hvorvidt deponeringen stemmer overens med deponeringslisten.</p> <p>Midtre Gauldal: Samme som Skaun (ca)</p> <p>Melhus: Skole og barnehage avleverer til Arkiv og dokumentasjon, som deponerer til IKA-Trøndelag. Ved avlevering til depot, tar arkivansvarlig kontakt med skjemaet "melding om deponering", IKA kontrollerer og godkjenner skjemaet. Det avtales tidspunkt for deponering. Arkivbokser settes i flyttekasser som nummereres i henhold til deponeringslisten. Kommunen står selv for transport av arkivmaterialet. IKA kontrollerer avlevert materiale og sender kvittering på godkjent deponering.</p>

<p>Langtidslagring: Digitale arkiver</p>	<p>Jfr. arkivloven §§ 14 og 15 om kommunens ordning for langtidsbevaring av arkivene og overføring til bevaringsinstitusjon sine. Alle kommuner avleverer til IKA Trøndelag og Kommunearkivinstitusjonenes Digitale RessursSenter SA (KDRS).</p>	<p>Skaun: Kommunen er selv ansvarlig for å oversende enten det ferdige uttrekket eller databasekopien til IKA Trøndelag. Pakken som oversendes skal inneholde selve uttrekket, all teknisk dokumentasjon som har blitt generert i forbindelse med generering av uttrekket, all teknisk systemdokumentasjon kommunen har eller har klart å skaffe til veie om opprinnelig system. Eventuell dokumentasjon som kommunen har utformet i forbindelse med uttrekket og kommunens arkiv-/dokumentasjonsplan. Materialet komprimeres og pakkes til en .tar-fil. Pakken krypteres, krypteringsnøkkel skal være tilfeldig valgt og skal ikke oversendes sammen med den krypterte pakken.</p> <p>Midtre Gauldal: Stort sett det samme som Skaun.</p> <p>Melhus: Arkiv og dokumentasjon sender ferdig uttrekk til IKA-Trøndelag med hjelp fra ITMidt.</p>
<p>Opplæring og kurs: - Digitalt/teams - Fysisk</p>	<p>Gjennomføring av kurs jevnlig viser at dokumentfangsten og kvaliteten på arkivene øker og letter kontrolloppgaven for arkivtjenesten.</p>	<p>Skaun: Opplæring kan skje digitalt og ved fysisk oppmøte, om det så er inne på et kontor eller om man møtes på et møterom.</p> <p>Midtre Gauldal: Gjennomfører microkurs som gjennomføres etter behov og påmelding. Ofte 1 til 1 opplæring for nye brukere.</p> <p>Melhus: Arkiv og dokumentasjon holder faste fysiske og digitale kurs for saksbehandlere og ledere en gang i måneden. Kursene gir innføring i bruk av Elements og arkivforståelse.</p>
<p>Opplæring av ansatte: - En-til-en opplæring - Gruppevis opplæring - Deltakelse på enhetsmøter</p>	<p>Ved å være tilgjengelig og bistå i forskjellige sammenhenger viser at dokumentfangsten og kvaliteten på arkivene øker og letter kontrolloppgaven for arkivtjenesten.</p>	<p>Skaun: Arkivtjenesten har opplæringsansvaret i kommunen. Arkivtjenesten bistår med brukerstøtte via arkivvakteposten. Ledere har ansvar for at nye saksbehandlere får opplæring. Rutinebeskrivelser og annen informasjon fra arkivtjenesten finnes i egen Teams-kanal. Arkivtjenesten kan anbefale kursing hos enhetene. Brukere i Elements kan til enhver tid avtale opplæring/oppfrisking.</p> <p>Midtre Gauldal: Arkivtjenesten har opplæringsansvaret i Elements. I tillegg har vi superbrukere på hver enhet, som bistår ved nyansettelse.</p> <p>Melhus: Ledere har ansvar for at nye saksbehandlere får opplæring i Elements. Opplæring avtales med arkiv og dokumentasjon, og kan gjøres i de faste avholdte kursene, eller en til en opplæring ved behov. Brukere i Elements kan til enhver tid avtale opplæring/oppfrisking. Rutiner og brukerveiledninger finnes på MittMelhus under kompetansehagen.</p>

Prosjektledelse av arkivprosjekter	For å få økt kvaliteten og dokumentfangsten i kommunene bør arkivtjenesten være med på og i noen tilfeller gjennomføre egne prosjekter. Digitalisering av arbeidsprosesser med innebygd arkivering bidrar til at kommunen som helhet kan spare ressurser og øke kvaliteten på tjenestene.	Skaun: Skaun kommune har vært gjennom et digitaliseringsprosjekt med implementering av RPA. Skjemaløsning fra KF har også vært del av et digitaliseringsprosjekt. Arkivtjenesten i Skaun kommune har også opplevd å ikke alltid bli involvert i prosjekter på andre enheter.  Midtre Gauldal: Leder prosjekt selv som angår utvikling av systemer tilknyttet arkivtjenesten.  Melhus: Arkiv og dokumentasjon blir ikke alltid involvert i prosjektarbeider, men det finnes rutiner for at Arkiv og dokumentasjon skal involveres.
Deltakelse i prosjekter for utøvelse av fagkompetanse	Ved anskaffelse, innføring av nye fagsystemer og digitaliseringsprosjekter må arkivfaget representeres.	Skaun: Formelt er det administrasjonssjefen som har ansvaret for at arkivfunksjonen i fagsystemet er i tråd med arkivloven, og for at bevaringsverdig dokumentasjon i systemet bevares for ettertiden. ideelt sett bør arkivlederen også være premissgiver på det arkivfaglige området i design- og utviklingsfasen av nye fagsystemer.  Midtre Gauldal: I varierende grad blir arkivet spurt/involvert i nye utviklingsprosjekt hvor arkivtjenesten burde vært koblet på.  Melhus: Arkiv og dokumentasjon blir ikke alltid involvert i prosjektarbeider, men det finnes rutiner for at Arkiv og dokumentasjon skal involveres.
Ansvar for inngåelse og forvaltning av avtaler innen arkivtjenesten	Avtaler med posten/Bring tjenester Systemavtaler (Elements/Documaster/Visma) Inngåelse av avtale FIKS-tjenester andre?	Skaun: Hovedansvaret ligger hos Kommunalsjef Organisasjon, samt kommunedirektør og eventuelt innkjøpsrådgiver.  Midtre Gauldal: Hovedansvaret ligger hos kommunalsjef med støtte fra sikkerhetsansvarlig.  Melhus: Hovedansvaret ligger hos avdelingsleder. Avhengig av kontraktens omfang er enkelte avtaler inngått av enhetsleder IT og digital samhandling eller kommunediretør. Systemforvalter/arkivansvarlig inngår avtaler av FIKS-tjenester i samråd med avdelingsleder.
<b>Kartlegging av arkivtjenesten i kommunene</b>		For å få et riktig bilde av arkivtjenestene i kommunene, skal dagens situasjon for arkivtjenesten kartlegges. Skjemaet fylles ut av arkivtjenestene i hver kommune, individuelt. Oppsummering beskrives i rapport Fase 2.
<b>Arkivtjenesten</b>	<b>Beskrivelse</b>	<b>Status</b>
Eksisterende ressurser	Kartlegging av eksisterende ressurser på dokumentasjonssenteret/arkivet	Sett inn kartleggingen fra Fase 1, men ta med ressurser opp mot antall innbyggere i kommunene.

Kompetanse arkiv	Kartlegge av nåværende kompetanse til ansatte på arkivtjenesten	<p>Skaun: Arkiv har blanding av høgskole utdanning (bachelor-nivå) og opparbeidet kompetanse etter mange års arkivtjeneste i kommunal sektor.</p> <p>Midtre Gauldal: Arkiv har blanding av høgskole utdanning (bachelor-nivå) og opparbeidet kompetanse etter mange års arkivtjeneste i kommunal sektor.</p> <p>Melhus: Arkiv og dokumentasjon har en blanding av høgskole utdanning (bachelor-nivå) og opparbeidet kompetanse etter mange års arkivtjeneste i kommunal sektor.</p>
Kompetanse arkiv andre	Kartlegge nåværende kompetanse til andre ansatte tilknyttet kommunenes arkivtjeneste	<p>Skaun: Uformell arkivkompetanse hos skolesekretærene.</p> <p>Midtre Gauldal: 2 ansatte i servicekontoret har uformell arkivfaglig kompetanse på for å bistå i daglig drift. Videre er det 1 på lønn. MG har superbrukere på enhetene som bistår kollegaer.</p> <p>Melhus: Enkelte funksjoner som eks merkantile og skolesekretærer innehar i noen grad kunnskap om arkivtjeneste. Funksjonene er ofte bindeleddet mellom hovedarkivet og enheter i oppvekst og helsesektoren. Bygg og eiendom ivaretar egen journalføring, samt forvalter byggesaksløsningen på egenhånd. Dvs roller og tilgangsstyring, maler og arbeidsprosesser.</p>
Kompetanse saksbehandling og dokumentasjon	Kartlegging av nåværende kompetanse på saksbehandling og dokumentasjon ute i organisasjonen: Ledere og saksbehandlere	<p>Skaun: Mye likt som Melhus, med variasjon på kompetnase og behov for veileding 1 til 1.</p> <p>Midtre Gauldal: Mye likt som Melhus og Skaun.</p> <p>Melhus: Saksbehandlings og dokumentasjonskompetansen er varierende ute i organisasjonen. Enkelte enheter behøver mer støtte enn andre, mens andre enheter er godt kjent med saksbehandlingsrutinene. Det oppleves allikevel at ledere og saksbehandlere synes det er vanskelig å vurdere hva som er arkivverdige eller ikke, og dette vises gjennom mye lagring av dokumentasjon i teams, e-post og filstruktur. Vi ser allikevel en bedring og mer forståelse for viktigheten av arkivering i organisasjonen gjennom kurs og 1 til 1 opplæring. Ket kunne med fordel ha vært lagt opp til nytilsattkurs som involverer flere fagområder i komunen (økonomi, personal og arkiv) for å sikre at kurs blir gjennomført tidlig etter ansettelse. Når det gjelder innsynsbehandling så er dette delegert til fagenhetene/saksbehandler. Vi ser et tilgangen på juridisk kompetanse i organisasjonen er en utfordring, noe som gjør at arkivet ofte blir kontaktet for å bistå/rådgi innsynsbehandlinger.</p>

<p>Arkiv- og dokumentasjonspraksis i kommunen</p>	<p>Kartlegge nåværende arkiv- og dokumentasjonspraksis i kommunen</p>	<p>Skaun: Mye likt som hos MG og Melhus. Tror det er "mye" vi ikke vet eller får med oss.</p> <p>Midtre Gauldal: Varierer i hvor saksbehandlingen skjer, men påminnes om at det som er arkivpliktig skal i Elements. Noe lagres nok i teams, filstruktur ol.</p> <p>Melhus: Etter innføring av Elements, opplever vi en økt bruk av saksbehandlingsverktøy. Samtidig har vi økt tilfanget av dokumentasjon fra fagsystem etter hvert som disse er blitt knyttet opp mot Documaster arkivkjerne. Byggesak har egne arbeidsflyter. Vi ser likevel at saksbehandlere og ledere "arkiverer" i teams og filstruktur, og at arkivet må ha fokus på å informere om og støtte organisasjonen for å arkivere dokumentasjon i etterkant.</p>
<p>Samarbeidsområder</p>	<p>Identifikasjon av samarbeidsområder</p>	<p>Felle utviklingsprosjekter (eks RPA/robotisering/KI), generelle arbeidsmetoder (rutiner), B&amp;K planer, kunnskapsdeling mellom arkivansvarlige, Avlastning ifm kontroller (avhengig av tilgang til systemer), felles opplæring,</p> <p>Vi ser det kan være nyttig å samarbeide om utviklingsprosjekter hvor vi kan dra fordel av å være flere ifm anskaffelser, samt utvikling av arbeidsprosesser og rutiner. Videre står vi mot de samme kravene til universell utforming og klarspråk, så samarbeid tilknyttet maler er aktuelt. Vi har ikke tatt i bruk Documaster som arkivplan løsning, men er i prosess for å utarbeide ny dokumentasjonsplan etter ny arkivlov m.fl. Utvikling av felles struktur av dokumentasjonsplan kan være aktuelt. Felles opplæring innen saksbehandling og dokumentasjon for ledere og saksbehandlere er aktuelt siden vi har felles saksbehandlingsløsning.</p>
<p>Kommunikasjon og samarbeidskultur</p>	<p>Arkiv og dokumentasjons involvering i organisasjonen</p>	<p>Skaun: Brukerne virker positive til den hjelpen de får.</p> <p>Midtre Gauldal: Arkivtjenesten skårer høyt på servicegrad og svar på brukernes behov.</p> <p>Melhus: Arkiv og dokumentasjon skårer høyt på internundersøkelsen blant brukere når det gjelder kompetanse, tilgjengelighet og support. Arkivtjenesten blir oftere en tidligere involvert i nye prosjekter. Noen ganger tidlig i prosessen, andre ganger i innføringsfasen. Henvendelser til arkivet skal i hovedsak komme via supportløsning, men kommer også inn via epost, chat og telefon.</p>

Annet	Andre tanker du har som kan være av betydning i denne prosessen?	<p>Skaun:</p> <p>Midtre Gauldal: Avhengig av hvilket samarbeid det blir.</p> <p>Melhus: Vi er ulike kommuner, og selv om vi har mange like systemer så kan arbeidsprosessene være ulike. Dette er en kartlegging som evt må fortsette ved evt vedtak om samarbeid. Tilganger til hverandres løsninger. Viktig at ting er ordnet og klart på det tekniske hvis man skal ha et samarbeid.</p>
-------	--	---

## Kødetaljer

Kønavn (Kø id)	Intervall	Alle anrop	Ubesvart	Besvart	Svar%	Lagt på innen A (5) sek.	Besvart innen A (< 30 sek) inkl. tilbakering	Besvart innen A (< 30 sek) inkl. tilbakering %	Køtid snitt inkl. tilbakering	Samt. tid sum inkl. tilbakering	Samtaletid snitt inkl. tilbakering	Samtaletid max inkl. tilbakering
Melhus (77492)	202601	728	65	663	92 %	10	496	75 %	0:00:37	10:39:19	0:00:58	0:08:10
Melhus (77492)	202602	536	56	480	91 %	6	384	80 %	0:00:36	7:27:30	0:00:56	0:04:57
Melhus (77492)	202603	572	39	533	94 %	2	439	82 %	0:00:26	9:15:40	0:01:03	0:08:51
<b>Melhus (77492)</b>	<b>Total</b>	<b>1836</b>	<b>160</b>	<b>1676</b>	<b>92 %</b>	<b>18</b>	<b>1319</b>	<b>79 %</b>	<b>0:00:33</b>	<b>27:22:29</b>	<b>0:00:59</b>	<b>0:08:51</b>
<b>All queues</b>	<b>Total</b>	<b>1836</b>	<b>160</b>	<b>1676</b>	<b>92 %</b>	<b>18</b>	<b>1319</b>	<b>79 %</b>	<b>0:00:33</b>	<b>27:22:29</b>	<b>0:00:59</b>	<b>0:08:51</b>

Kønavn (Kø id)	Intervall	Alle anrop	Ubesvart	Besvart	Svar%	Lagt på innen A (5) sek.	Besvart innen A (< 30 sek) inkl. tilbakering	Besvart innen A (< 30 sek) inkl. tilbakering %	Køtid snitt inkl. tilbakering	Samt. tid sum inkl. tilbakering	Samtaletid snitt inkl. tilbakering	Samtaletid max inkl. tilbakering
Midtre Gauldal Kommune (95639)	202601	808	129	679	86 %	18	555	82 %	0:00:28	13:15:48	0:01:10	0:12:44
Midtre Gauldal Kommune (95639)	202602	646	103	543	86 %	14	478	88 %	0:00:31	10:49:26	0:01:12	0:16:36
Midtre Gauldal Kommune (95639)	202603	786	106	680	88 %	14	560	82 %	0:00:27	12:16:33	0:01:05	0:08:48
<b>Midtre Gauldal Kommune (95639)</b>	<b>Total</b>	<b>2240</b>	<b>338</b>	<b>1902</b>	<b>87 %</b>	<b>46</b>	<b>1593</b>	<b>84 %</b>	<b>0:00:29</b>	<b>36:21:47</b>	<b>0:01:09</b>	<b>0:16:36</b>
<b>All queues</b>	<b>Total</b>	<b>2240</b>	<b>338</b>	<b>1902</b>	<b>87 %</b>	<b>46</b>	<b>1593</b>	<b>84 %</b>	<b>0:00:29</b>	<b>36:21:47</b>	<b>0:01:09</b>	<b>0:16:36</b>

Kønavn (Kø id)	Intervall	Alle anrop	Ubesvart	Besvart	Svar%	Lagt på innen A (5) sek.	Besvart innen A (< 30 sek) inkl. tilbakering	Besvart innen A (< 30 sek) inkl. tilbakering %	Køtid snitt inkl. tilbakering	Samt. tid sum inkl. tilbakering	Samtaletid snitt inkl. tilbakering	Samtaletid max inkl. tilbakering
Skaun (77493)	202601	495	127	373	82 %	39	294	79 %	0:00:33	06:36:51	0:01:04	0:08:49
Skaun (77493)	202602	467	95	372	87 %	38	317	85 %	0:00:27	06:31:16	0:01:03	0:01:32
Skaun (77493)	202603	487	95	392	88 %	44	296	76 %	0:00:28	06:56:53	0:01:04	0:01:15
<b>Skaun (77493)</b>	<b>Total</b>	<b>1449</b>	<b>312</b>	<b>1137</b>	<b>88 %</b>	<b>121</b>	<b>907</b>	<b>80 %</b>	<b>0:00:29</b>	<b>20:05:00</b>	<b>0:01:04</b>	<b>0:11:15</b>
<b>All queues</b>	<b>Total</b>	<b>1449</b>	<b>312</b>	<b>1137</b>	<b>88 %</b>	<b>121</b>	<b>907</b>	<b>80 %</b>	<b>0:00:29</b>	<b>20:05:00</b>	<b>0:01:04</b>	<b>0:11:15</b>

Kommune	Totalt anrop 3 mnd	Snitt anrop pr dag	Samtaletid snitt pr samtale	Snitt total samtaletid pr dag	Økning % ved sammenslåing	Økning i antall
Melhus	1836	29	0:00:59	0:28:34	201 %	3689
Midtre Gauldal	2240	36	0:01:09	0:40:47	147 %	3285
Skaun	1449	23	00:01:04	0:24:32	281 %	4076
Sum	5525	88				

Måned	Arbeidsdager
Januar	21
Februar	20
Mars	22
	63