

REFERAT Direktionen d. 14-08-2012

Mødedato Tirsdag d. 14. august 2012 kl. 10:00

Mødested Mødelokale B105

Indholdsfortegnelse

Økonomiopfølgning 14-08-2012.....	3
Lov om ophævelse af kommunal pligt til konkurrenceudsættelse.....	4
Evaluering af KVIK.....	6
Digital post og fjernprint.....	9
Telefonservicemåling.....	13
Status for implementering af Udviklingsstrategi 2012-2024.....	15
Orientering 14-08-2012.....	17
Huskeliste 14-08-2012.....	18

Punkt 1: Økonomiopfølgning 14-08-2012

11/34493

Afsnit uden overskrift

Årsberetning - revisionens afsluttende beretning for regnskab 2011

Chefrevisor Jesper Andersen, KPMG, Ana-Maria G. og regnskabschef Henrik A. Poulsen deltager på mødet kl. 10.00.
Bilag: 3 revisionsrapporter er vedlagt.

Andre aktuelle emner:

• Status på budgetarbejdet

• Byrådets budgetseminar

Punkt 2: Lov om ophævelse af kommunal pligt til konkurrenceudsættelse

10/1539

Sagsfremstilling

Regeringen vedtog i april 2012 at ophæve lovbestemmelserne om kommunal pligt til konkurrenceudsættelse med virkning fra 1. maj 2012. Baggrunden for beslutningen er, at regeringen vurderer, at der med de nuværende regler er en for tæt styring og detailregulering af kommunerne.

Regeringen er af den opfattelse, at et samarbejde mellem offentlige og private aktører skal bygge på et konstruktivt samspil om at finde nye, innovative løsninger på udførelsen af de kommunale opgaver. Regeringen ønsker derfor ikke at pålægge kommunerne en pligt til at konkurrenceudsætte bestemte opgaver. Det skal være op til den enkelte kommune selv at vurdere, om det - inden for lovgivningens rammer i øvrigt - er fordelagtigt at konkurrenceudsætte en opgave.

Ophævelsen af bestemmelserne betyder, at det er op til de enkelte kommuner selv at afgøre, i hvilket omfang den enkelte kommune vil gøre brug af konkurrenceudsættelse, og hvilke opgaver der skal konkurrenceudsættes. Staten kan således ikke længere pålægge kommuner og regioner en pligt til konkurrenceudsættelse, hverken omfangsmæssigt eller i forhold til bestemte driftsområder.

Regeringen vil imidlertid stadig følge området nøje, og andelen af kommunale opgaver, som har været konkurrenceudsat, vil således også fremover blive opgjort årligt med udgangspunkt i Indikatoren for Konkurrenceudsættelse (IKU). Der pågår løbende overvejelser om behovet for eventuelle justeringer af opgørelsesmetoden for konkurrenceudsættelse. Andelen af konkurrenceudsatte kommunale driftsopgaver har de senere år været stigende, og udgjorde i 2010 25,7%. Det vides ikke, hvilken betydning regeringens beslutning om at ophæve den kommunale pligt til konkurrenceudsættelse vil have på denne andel fremadrettet i kommunerne samlet set.

Lovens konsekvenser for Høje-Taastrup Kommunes udbudsstrategi

Byrådet godkendte i juni 2011 Udbudsstrategi for Høje-Taastrup Kommune, gældende frem til og med 2013. Formålet med udbudsstrategien er dels at skabe en fælles ramme for det fremadrettede arbejde med udbud i kommunen og dels at synliggøre konkurrenceudsættelsespotentialer på en række forskellige driftsområder.

Udbudsstrategien synliggør endvidere Byrådets ambition om, at konkurrenceudsættelse skal anvendes til at sikre, at kommunens egen produktion er så effektiv som mulig indenfor de rammer, der i øvrigt er gældende.

Udgangspunktet for udbudsstrategien er forudsætningen om, at Høje-Taastrup Kommune skal konkurrenceudsætte for yderligere 140 mio. kr. for at nå den tidligere regeringens målsætninger om en samlet kommunal konkurrenceudsættelse på 31,5% i 2015. Idet regeringen har ændret loven på området, ligger der ikke længere noget lovbestemt krav om, at Høje-Taastrup Kommune skal nå dette mål. Det er derfor op til Byrådet, om Høje-Taastrup Kommune fortsat skal arbejde efter de samme målsætninger, som er beskrevet i udbudsstrategien og dermed fortsætte afdækningen af konkurrenceudsættelsespotentialer for de beskrevne driftsområder.

Byrådet har således flere muligheder, heriblandt:

- Fortsætte implementeringen af udbudsstrategien som planlagt
- Revidere strategien med henblik på at opstille andre målsætninger, som ikke er bundet op på opnåelsen af en IKU på 31,5% i 2015

Som led i udmøntningen af udbudsstrategien er der opstillet prioriteringsbidrag til budget 2013 på konkurrenceudsættelse af nogle af de driftsområder, der er beskrevet i udbudsstrategien. Prioriteringsbidragene er opstillet, fordi det fortsat vurderes, at der er et økonomisk potentiale i at arbejde med konkurrenceudsættelse af de pågældende områder. Forslagene til budget 2013 forudsætter, at der både administrativt og politisk fortsat eksisterer den præmis, at den nuværende udbudsstrategi skal være gældende.

Byrådet godkendte i oktober 2011 handleplaner til udmøntningen af udbudsstrategien. Disse handleplaner indeholder blandt andet en tidsplan for, hvornår der skal gennemføres dyberegående analyser af konkurrenceudsættelsespotentialer for de enkelte driftsområder samt eventuel efterfølgende udbudsproces. De centre, som er ansvarlige for driftsområderne, har ansvaret for, at disse analyser og udbudsprocesser gennemføres inden for den tidsramme, der er sat i forhold til at afdække og opnå et økonomisk potentiale. ØDC bistår med rådgivning og vejledning i forhold til jura og metoder.

Økonomi

Ingen bemærkninger.

Retsgrundlag

2011/1 LSV 65 Forslag til Lov om ændring af lov om kommunernes styrelse og regionsloven (Ophævelse af kommunal og regional pligt til konkurrenceudsættelse).

Politik/Plan

Udbudsstrategi 2010-2013.

Information

Ingen bemærkninger.

Høring

Ingen bemærkninger.

Vurdering

Selv om der nu ikke foreligger noget lovkrav om, at en bestemt andel af kommunens driftsområder skal konkurrenceudsættes, er det stadig nødvendigt, hvis kommunen fortsat vil opnå økonomiske gevinster ved at lade produktionen konkurrenceudsætte. Det er ikke nødvendigvis med det formål, at der skal ske en udlicitering til private firmaer i sidste ende, men ved at kommunen, når den selv skal byde på opgaven, tvinges til at se på sin egen produktion og omkostningsstruktur og ad den vej kan opnå en effektivisering og/eller et kvalitativt løft. Såfremt direktionen vurderer, at dette ikke skal være en præmis, der forelægges det politiske niveau, så skal der ændres i prioriteringskataloget, som Byrådet arbejder med netop nu, da nogle forslag således skal udgå.

Andre relevante dokumenter

Ingen bemærkninger.

Indstilling

ØDC indstiller, at

- Direktionen drøfter, om det skal have konsekvenser for udbudsstrategien i Høje-Taastrup Kommune, at der er sket en lovændring på området.
- ØU orienteres om lovændringen og samtidig forelægges forslag til hvilke ændringer lovændringen kan medføre for Høje-Taastrup Kommunes udbudsstrategi.

Punkt 3: Evaluering af KVIK

12/3142

Sagsfremstilling

Økonomi- og Digitaliseringscentret har på baggrund af budgetforliget for 2012 gennemført en evaluering af KVIK. Evalueringens resultater fremlægges hermed for direktionen til drøftelse og videre behandling.

Om evalueringen

Evalueringen er gennemført som en kvalitativ brugerevaluering bestående af:

- Et fokusgruppeinterview med et udpluk af ledere med ansvar for enheder på aftalestyring
- Et fokusgruppeinterview med et udpluk af medarbejderrepræsentanter fra HU
- Fire individuelle interviews med centerchefer

Interviewene blev gennemført i maj og juni måned af en konsulent fra Økonomi- og Digitaliseringscentret.

Interviewene tog udgangspunkt i to perspektiver:

1. Den oplevede nytteværdi med det hidtidige arbejde med KVIK-modellen
2. Hvordan KVIK kan integreres yderligere i det øvrige ledelsesarbejde som et redskab til at sætte mål og retning og følge op på den enkelte enheds prioriterede indsatser.

Udsagnene fra de forskellige interviews er holdt op imod de formulerede målsætninger med anvendelsen af KVIK i Høje-Taastrup Kommune og med den gennemførte eksterne evaluering fra 2008.

Der er således tale om en kvalitativ undersøgelse, som har involveret et mindre udsnit af ledere og medarbejdere i Høje-Taastrup Kommune. Evalueringens konklusioner er derfor et udtræk af de væsentligste pointer, som er kommet frem i de enkelte interviews. De sammenfatter dermed ikke nødvendigvis alle de eksisterende holdninger og erfaringer med anvendelsen af KVIK-modellen, som findes blandt ledere og medarbejdere i Høje-Taastrup Kommune, men må opfattes som indikatorer for de forskellige perspektiver, der måtte findes rundt om i kommunen.

Evalueringens konklusioner

Evalueringen viser, at der blandt centerchefer og øvrige ledere er tilfredshed med, at KVIK-modellen anvendes som metode til kvalitetsudvikling i Høje-Taastrup Kommune. De giver også udtryk for, at de ser en god nytteværdi af at anvende KVIK i forhold til at sikre kontinuerlige drøftelser på arbejdspladsen om strategiske emner. Men der er dog områder, hvor de mener, arbejdet med og rammer og vilkår omkring KVIK-modellen sagtens kan forbedres og gøres mere effektivt og målrettet.

Medarbejderne udviser ikke samme tilfredshed med, at man i Høje-Taastrup Kommune er tvunget til at anvende KVIK-modellen på alle arbejdspladser. Det skyldes primært, at de ikke oplever, at processen bliver fulgt til dørs og bliver fulgt op af reelle forbedringer. De oplever, at der ikke afsættes de fornødne ressourcer til at sikre implementering af de prioriterede forbedringer, hvorfor arbejdet med KVIK-modellen opleves som tidsspilde.

Samlet set giver evalueringen således et billede af, at KVIK-modellen på flere fronter opleves som givende og udbytterig, men at det i dagligdagen er svært at udnytte modellens potentialer fuldt ud.

Evalueringen viser også, at der stadig eksisterer nogle af de fundamentale udfordringer ved kommunens anvendelse af KVIK-modellen, som blev påpeget i den eksterne evaluering fra 2008. Blandt andet blev det dengang konstateret, at der kun var en meget begrænset bevågenhed i kommunen omkring dokumenterede resultater. Og det gør sig stadig gældende.

Evalueringen peger på flere mulige indsatsområder, som der kan tages fat på, hvis KVIK-modellen også skal anvendes fremover. Det drejer sig bl.a. om, at:

- Der skal være synlig interesse fra den samlede ledelse, dvs. fra direktionen, centerchefer og institutionsledere
- Der er brug for en klar udmelding om formålet med KVIK
- Det er nødvendigt at sætte fokus på skabelsen af resultater
- Der er brug for opfølgningsprocedurer el.lign. i linjeorganisationen
- Det er nødvendigt med en tættere kobling til APV, lederudvikling mv.
- KVIK skal synliggøres ifht. sammenhænge med de øvrige styringsredskaber
- Der bør udvikles et elektronisk værktøj til systematisering af dokumentation mv.

Forslag til proces for videre behandling af evalueringens resultater

ØDC foreslår, at Direktionen og Chefforum drøfter evalueringens resultater, og hvilken fremtid de mener, KVIK bør have i Høje-Taastrup Kommune. På baggrund heraf udarbejder direktionen og Chefforum handleplan med konkrete indsatser med det formål at forbedre udbyttet af KVIK. Endvidere tilrettelægger Chefforum en proces for, hvordan HU og Byrådet involveres i drøftelserne om fremtiden for KVIK i Høje-Taastrup Kommune.

ØDC er netop nu i gang med at se på sammenhængen mellem de forskellige styringsværktøjer i Høje-Taastrup Kommune, herunder KVIK og aftalestyring. Chefforum har også allerede deltaget i de indledende drøftelser om udviklingen af såvel KVIK som aftalestyring. Det anbefales derfor i den kommende proces i Chefforum at drøfte, hvordan KVIK kan anvendes som et strategisk ledelsesværktøj som en integreret del af et nyt aftalestyringskoncept, som i højere grad vil koble økonomi og strategi. Samtidig bør Chefforum drøfte, hvordan KVIK og aftalestyring kan anvendes mere strategisk på ledelsesniveau, og hvordan medarbejderinddragelsen kan blive mere dialogbaseret.

Økonomi

Ingen bemærkninger.

Retsgrundlag

Ingen bemærkninger.

Politik/Plan

Ingen bemærkninger.

Information

Ingen bemærkninger.

Høring

Ingen bemærkninger.

Vurdering

ØDC vurderer på baggrund af evalueringen, at det vil være nødvendigt at drøfte på chefniveau, hvad formålet med KVIK i Høje-Taastrup Kommune skal være fremover. KVIK-modellen har et stort indbygget potentiale, som endnu ikke er udnyttet fuldt ud i kommunen. Blandt andet kan KVIK-modellen også anvendes som et værktøj til at skabe innovation, hvis man bruger modellen til at se kritisk på sin egen arbejdsplads' produktion af kerneydelser og de processer, som støtter op om kerneydelserne. Hidtil har KVIK-modellen primært været anvendt som redskab til at identificere styrker og potentielle forbedringsområder og til at sikre medarbejdernes indflydelse i de strategiske overvejelser på de enkelte arbejdspladser. Kommunen har som helhed ikke formået at omsætte de potentielle forbedringsområder til reelle forbedringer, som kan måles og dokumenteres, eller til at skabe innovation af kommunens kerneydelser. Hvis arbejdet med KVIK også på sigt skal have en berettigelse, bør kommunen sætte et større fokus på skabelsen af resultater og ikke blot på processerne med gennemførelsen af KVIK-selvevalueringerne.

ØDC vurderer, at KVIK (KiK) har et potentiale som ledelsesredskab, idet arbejdet med modellen sikrer et strategisk fokus, hvor den enkelte leder "tvinges" til at forholde sig til flere dimensioner af sin organisation. Samtidig vurderer ØDC, at det fulde potentiale først kan opnås, når KVIK kobles yderligere til de øvrige redskaber og processer, som findes. For KVIK i sig selv er ikke andet end et evalueringsredskab, som giver den enkelte leder en ramme til at afdække potentielle områder for fornyet indsats og retning inden for de forskellige dimensioner.

Andre relevante dokumenter

"Evaluering af KVIK 2012", dok.nr. 177144/12.

Indstilling

ØDC indstiller, at

- Direktionen drøfter resultaterne af evalueringen
- Direktionen fastlægger en proces for, hvordan evalueringens resultater behandles i Chefforum, HU og Byrådet.

Bilag

Evaluering af KVIK 2012

Punkt 4: Digital post og fjernprint

12/2352

Sagsfremstilling

Grundlæggende skal den nuværende papirbårne portobaserede post i størst mulige omfang udfases til fordel for digitale beskeder, der leveres til borgere og virksomheders digitale postkasse. Sker dette kan borgerne opleve en bedre digital service og kommunerne opnå væsentlige økonomiske gevinster. Som følge af målsætningen, er der iværksat bl.a. følgende lovgivningstiltag:

- At retsvirkningen af digitale breve fra Digital post løsningen sidestilles med papirpost
- at alle borgere inden 1. november 2014 automatisk får tildelt en digital postkasse, hvor de kan modtage deres post fra det offentlige.
- at alle virksomheder med et CVR-nummer fra primo 2013 automatisk får tildelt en digital postkasse, hvor de kan modtage deres post fra det offentlige. Digitaliseringen af postområdet forudsætter løsninger – borger-, virksomheds- og myndighedsrettet – samt en teknisk infrastruktur, samt at arbejdsgange optimeres og systemer integreres til Digital post

På digital post og fjernprint er der med økonomiaftalerne for 2011 og 2012 aftalt store effektiviseringer på kommunernes udsendelse af digital post. Der er indgået aftale om, at kommunerne samlet skal realisere 212 mio. kr. i 2013 og 547 mio. fra 2015 via digital post og fjernprint. Heraf udgør gevinster på reducerede porto- og materialeomkostninger 103 mio. kr. i 2013, der yderligere vil stige i takt med den anvendelse af Digital post. Gevinsterne fra materiale og portoudgifter bliver fratrukket det kommunale bloktilskud via DUT. De øvrige gevinster bliver i kommunerne.

For Høje-Taastrup Kommunes vedkommende bliver der konkret udtaget 0,877 % (estimeret gevinst realisering) af DUT landsaftalen på samlet kr. 103 mio. kr. i 2013, svarende til en reduktion på kr. 906.400, som den centrale porto konto (Konto 651 52 02550, kontorhold - portoudgifter) skal reduceres med i 2013.

De aftalte gevinster ved Digital Post og fjernprint kan ifølge KL hentes, hvis de kommunale forsendelser bliver sendt digitalt til borgerne og ved at breve, som ikke bliver sendt digitalt, bliver sendt via en ekstern printcentral. Effektiviseringsgevinsten hentes derfor i en kombination af mere optimale arbejdsgange, central udskrivning og kuvertering af al post fra den offentlige sektor samt besparelse på porto ved udsendelse af Digital Post.

KMD har i 2011 (del af spot analyse) samt CEDI (Spitze) i 2012 sammen med Høje-Taastrup Kommune gennemført screening/analyser, som samstemmigt viser, at der er et betydeligt restpotentiale for yderligere besparelser end de allerede foretagne investeringer i ny teknologi samt ændrede arbejdsprocesser.

Screeningen viser, at potentialet er på 2-4 mio. kr. årligt. Hertil kommer, at der kan ske engangsbesparelser jo tidligere det lykkes at høste gevinsterne via fremrykning af borgernes anvendelse af digital post.

Realistisk forventes at kunne hentes en besparelse på mellem 2-3 mio. kr. frem til 2015 og yderligere 2-3 mio.kr. i overslags årene efter 2015, hvor digitalkommunikation er blevet obligatorisk og lovbestemt.

Der udarbejdes i efteråret 2012 en handlingsplan for effektivering af besparelserne for digital post og fjernprint for 2013 og overslags årene.

Økonomi

Besparelspotentialet er en kombination af følgende delelementer.

- En årlig portobesparelse ved at benytte digital post og eller fjernprint, som er op til 3-4 kr. billigere pr. stk. end traditionel post forsendelser samt lavere portoudgifter ved større anvendelse af B-post.
- Sparede tid til pr. medarbejder til print, kuvertering, efterbehandling samt forsendelse for hver medarbejder, anslåede i sparet årlig tidsforbrug på denne opgave.
- Mindre printforbrug og mindre/billigere uddata fra IT fagsystemer.

Digital post og fjernprint – gevinst realisering

	2013	2014	2015
DUT (anslåede gevinst realiseringer for HTK)	906.400		
Porto - estimerede HTK gevinster	120.000	370.330	535.540
Kapitalisering af tid - HTK gevinster ved effektivisering (print, kuvertering, forsendelse)	1.500.000	2.100.000	2.400.000
Print – estimerende besparelser på print	157.346	283.222	383.925
Uddata – estimerende besparelser på uddata	50.000	50.000	50.000
Samlende potentiale pr. år.	1.827.356	2.803.553	3.369.465
Samlede potentiale pr. år.	327.356	703.553	969.465

(eksl. kapitalisering af tid)

(Kilde KMD Spot analyse 2011)

Forudsætninger

Procentdel af breve der sendes igennem OM	50 %	70 %	80 %
Procentdel af breve der sendes til Dokumentboks	30 %	50 %	60 %
Procentdel A-post	33 %	33 %	33 %
Procentdel B-post	67 %	67 %	67 %
Afledte beregning fra BC i forhold til variableerne	2013	2013	2015
Sparet porto og forsendelsesomkostninger	363.750	682.710	879.360
Øgede udgifter pr. år	243.740	312.380	343.820
Netto Besparelse	120.010	370.330	535.540
Reduktion omregnet til tid (timer)	6.000	8.400	9.600
Reduktion omregnet til beløb (250 kr. pr. time)	1.500.000	2.100.000	2.400.000

(Kilde KMD Spot analyse 2011)

Retsgrundlag

Lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud m.v. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven.

Politik/Plan

Ingen bemærkninger.

Information

Ingen bemærkninger.

Høring

Ingen bemærkninger.

Vurdering

Det vurderes, at Høje Taastrup Kommune i meget vid udstrækning har det teknologiske grundlag på plads. Der er derfor først og fremmest behov for en organisatorisk indsats, for at høste gevinsterne. De estimerende gevinster (jf. forudsætninger) er fremkommet med afsæt i høje forventninger til udnyttelsesgraden vedrørende anvendelsen af digital post samt fjernprint

Det er administrationens vurdering at en reduktion på 40 % af et samlet budget på 2,4 mio.kr. (kontorhold, portoudgifter) er markant og vanskeligt gennemførligt, men afsæt i det nuværende udgangspunkt samt ressource situation. Gevinst realiseringen kan kun opnås ved en vedholdende organisatorisk indsats i forhold til information, kampagner, workshops, ledelsesfokus, ændring/justering af arbejdsgange med fokus på mål opfyldelse, herunder udnyttelse af de eksisterende IT værktøjer.

Der er som prioriteringsbidrag til budget 2013-2016 således stillet forslag om at revitalisere den organisatoriske implementering af digitale post forsendelse ved at genbesætte den vakante digitaliseringskonsulent stilling i Økonomi- og Digitaliseringscentret, som en forudsætning for at fastholde besparelspotentialet. Lønudgifter digitaliseringskonsulent, anslåede 0,5 mio. kr.

ØDC vil i relation til den netop gennemførte organisationsjustering internt i ØDC, vurdere hvordan der kan tilvejebringes finansiering til en digitaliseringskonsulent stilling, alternativt foretage omprioritering af igangværende aktiviteter for at "komme i mål" med DUT besparelsen.

Der udarbejdes i efteråret 2012 en handlingsplan for effektivering af besparelserne for digital post og fjernprint for 2013 og overslags årene

Andre relevante dokumenter

Vedlagt notat fra KL, Digital post og fjernprint i aftale for kommunernes økonomi for 2013.

Indstilling

Administrationen indstiller at;

· at direktionen tager sagen til efterretning.

Bilag

Digitalpost og DUT KL

Punkt 5: Telefonservicemåling

08/5255

Sagsfremstilling

Peer Anker Hansen deltager i mødet kl. 11.30.

Et eksternt firma, Telemind, har i maj 2012 i samarbejde med BSC gennemført en telefonservicemåling af rådhuset, driftsbyen og Jobcentret. Det er en såkaldt navneopkaldsmåling, hvor der spørges efter en navngiven medarbejder og hvor der måles på opkaldets håndtering i forhold til ”Servicemål for god borgerkontakt” og kommunens telefonpolitik.

Resultatet opgøres i et serviceindex, der samlet er på 73 %. Dette indikerer, at kommunens telefonservice kan forbedres, de væsentligste årsager til resultatet er manglende aktiv service. Det er fx når et opkald besvares af en kollega, hvor der er for mange tilfælde, hvor der ikke gives tilbud om at hjælpe eller tilbyde at tage mod besked. Vi performer heller ikke tilfredsstillende i forhold til tilbagekald og der er også udfordringer i forhold til, hvordan vi præsenterer os.

I 2009 blev der gennemført 2 lignende undersøgelser, hvor resultatet i forhold til aktiv service heller ikke var tilfredsstillende og generelt er der brug for, at der er mere fokus på, at god telefonservice er en selvfølgelighed, både i forhold til kommunens omdømme, men også fordi det lave serviceindex betyder, at der genereres nye, ressourcekrævende, opkald, der skal besvares.

På baggrund af undersøgelsens resultat er Telemind blevet bedt om en specifikation i forhold til de opkald, der ikke er forløbet, som de skal.

En forbedring af vores telefonservice er primært et spørgsmål om ledelse og kultur og til dels også et teknisk spørgsmål. Fx skal det undersøges, hvad der er årsagen til de mange ”optaget” opkald i Jobcentret. En overgang til mobile telefoner kan også medvirke til, at flere opkald bliver besvaret af rette medarbejder.

På baggrund heraf foreslås:

- 1) ØDC vurderer vores nuværende telefonsystem ud fra en teknisk vinkel med henblik på forslag til tekniske ændringer, der kan medvirke til bedre telefonservice
- 2) Hver centerchef tager med udgangspunkt i eget resultat, udbygget med specifikationen, initiativ til forbedringer af telefonservicen i eget center og kravet til alle er, at ved en gentagen måling skal serviceindexet være minimum 95%.
- 3) Resultatet offentliggøres på intranettet med kampagne om vigtighed af god telefonservice og med reference til telefonpolitikken og ”Servicemål for god borgerkontakt”
- 4) BEU forelægges en sag om målingen og de igangsatte initiativer
- 5) Der foretages en ny måling i 1. kvartal 2013

Økonomi

Udgifterne til en ny undersøgelse er ca. kr. 100.000

Vurdering

En virksomhed skal have en effektiv telefonservice, da det har betydning for omkostninger og omdømme. På trods af, at der tidligere er gennemført 2 lignende undersøgelser, har vi samlet set ikke løftet vores serviceniveau til et acceptabelt niveau. Det er primært en ledelsesopgave, der skal prioriteres og det er nødvendigt at chefforum prioriterer det og får taget de nødvendige initiativer lokalt.

Andre relevante dokumenter

Doc 167736/12 Afrapportering af telefonservicemåling

Indstilling

Det indstilles at:

- 1) ØDC vurderer vores nuværende telefonsystem ud fra en teknisk vinkel med henblik på forslag til tekniske ændringer, der kan medvirke til bedre telefonservice
- 2) Hver centerchef tager med udgangspunkt i eget resultat, udbygget med specifikationen, initiativ til forbedringer af telefonservicen i eget center og kravet til alle er, at ved en gentagen måling skal serviceindexet være minimum 95%.
- 3) Resultatet offentliggøres på intranettet med kampagne om vigtighed af god telefonservice og med reference til telefonpolitikken og ”Servicemål for god borgerkontakt”
- 4) BEU forelægges en sag om målingen og de igangsatte initiativer
- 5) Der foretages en ny måling i 1. kvartal 2013, finansieret af direktionens udviklingspulje, kr. 100.000
- 6) Chefforum orienteres om DIR’s beslutning

Punkt 6: Status for implementering af Udviklingsstrategi 2012-2024

11/30562

Sagsfremstilling

Udviklingsstrategi 2012-2024 blev endeligt vedtaget af Byrådet, maj 2012 og er offentliggjort primo juni 2012.

Udviklingsstrategien er kommunens lovpligtige Plan- og agenda-21 strategi som skal udarbejdes i første halvdel af hver Byrådsperiode, som forudsætning for revision af kommuneplanen. Det er samtidig valgt at Udviklingsstrategien er den overordnede strategi for alle kommunens politikker, strategier og planer. Udviklingsstrategien er på den måde også et internt ledelsesmæssigt redskab.

Strategien er udarbejdet i samarbejde med Byråd og fagudvalg, direktion og centrene, og forløbet har bl.a. rummet en lang række interviews, samt politiske drøftelser på strategiseminarer, i fagudvalg og i Byrådet.

Strategien har været i offentlig høring. Som led i den offentlige høring er der gennemført en debat på kommunens facebook, og afholdt et velbesøgt borgermøde.

I processen er der primært fokuseret på det politiske ejerskab samt koncernledelsens ejerskab til strategien. I implementeringsfasen er det således tanken at udbrede kendskabet til strategien i resten af organisationen. Strategien skal fungere som "ledestjerne" for kommunens fremtidige politikker, strategier og planer og skal bl.a. fremme helhed og synergi i opgaveløsningen.

Direktionen har (november 2011) vedtaget principper for implementering af strategien, efter Byrådets endelige vedtagelse.

Der er i vedlagte notat givet en status for implementeringen og anbefalinger til det videre arbejde. På en række områder arbejdes der allerede med implementering af Udviklingsstrategien, blandt andet er der allerede taget godt fat på at få integreret Udviklingsstrategi og budgetarbejde, både i processen og i de strategiske dokumenter.

Der skal nu ske en drøftelse af implementeringen fremadrettet.

Økonomi

Ingen bemærkninger

Retsgrundlag

Planloven

Politik/Plan

Udviklingsstrategi 2012

Information

Ingen bemærkninger

Høring

Ingen bemærkninger

Vurdering

Der er risiko for at kommunens øvrige politikker, strategier og planer i den kommende 4 årige periode udvikler sig ”væk fra” eller at der i de politiske processer sættes tiltag og aktiviteter i gang som direkte konflikter med Udviklingsstrategien.

Det anbefales, at direktion og centerchefer bruger Udviklingsstrategien aktivt og vedholdende melder sine forventninger ud om at aktiviteter og andre tiltag understøtter Udviklingsstrategien, ved eksempelvis, at:

- * Udviklingsstrategien indgår som grundlag for den igangværende politiksanering, eksempelvis i integrationspolitik, vækstpoliti og politik for demokrati og medborgerskab.
 - * Dagsordener og andre oplæg til politiske beslutninger sætter fokus på hvordan man understøtter Udviklingsstrategien.
 - * Det forventes at centrene udarbejder en status for implementeringen af Udviklingsstrategien op til Byrådets årlige strategiseminar i foråret. En status kan udføres som ”helhedsorienterede bemærkninger” til kommunens regnskab.
 - * Det overvejes hvordan Udviklingsstrategien kan indgå i en ny model for aftalestyringen, og evt. tages op som led i det fortsatte arbejde med Kvik (som ledelsesværktøj ved evalueringen af enheders retning).
 - * Der arbejdes videre med udvikling af værktøjskassen i projektrummet, med redskaber til støtte for borgerinddragelse og innovation.
- Set i lyset af det lange forløb, anbefales det, at der udføres en begrænset evaluering af strategiforløbet og produktet. Evalueringen skal være kort og pragmatisk og sætte fokus på gode ideer til brug for næstkommende Udviklingsstrategi:
- * Bidragsyderne til projektet (Udvalgsformænd, næstformænd, samt centerchefer) anmodes pr. mail om en tilbagemelding og om gode råd til det videre arbejde.
 - * Projektets styregruppe drøfter om formålet med arbejdet er opfyldt og giver input til projektstyring og organisation til det videre arbejde.
 - * Projektets skrivegruppe drøfter proces og produkt.

Andre relevante dokumenter

Pressemeddelelse, Retningen er sat for fremtidens Høje-Taastrup (140649/12)

Udviklingsstrategi 2012-2024 (171734/12)

Plancher fra medarbejdermøder (157297/12)

Folder om implementering af Udviklingsstrategi 2012-2024 (2MB) (171735/12)

Artikel til Medarbejdernyt (173553/12)

Artikel til Ledernyt (140804/12)

Brev til strategisk lederforum (161206/12)

Indstilling

Til drøftelse.

Bilag

Status for implementering af Udviklingsstrategien

Punkt 7: Orientering 14-08-2012

11/34493

Punkt 8: Huskeliste 14-08-2012

11/34493

Afsnit uden overskrift

Sag/emne	Forventet tidspunkt	Ansvarlig
Projekt Morgendagens skole, herunder status økonomi	Månedlig	PA
Administrative besparelser - konsekvensbeskrivelser (jf. mail fra Mikala 27.06)	28. august	ØDC
Borgmesterhenvendelser	September	BYC

Chefforum

Forberedelse af kommende ugers mødebånd

Direktionens Strategiske Lederforum

4. september:

26. november:

Byrådets temamøder

25. september: Vækst- og Erhvervspolitik

30. oktober: Forslag til bystrategi (Kommuneplan)?

27. november: