

REFERAT Chefforum d. 21-04-2016

Mødedato Torsdag d. 21. april 2016 kl. 09:00

Mødested Mødelokale 2, forhallen

Indholdsfortegnelse

CF - Godkendelse af dagsorden og referat.....	3
CF - Digital Modenhed - afrapportering og opfølgning.....	4
CF - NS3 - Analyser af centrale emner.....	6
CF - Professionel telefonbetjening - proces.....	8
CF - Ny service- og kanalstrategi.....	10
CF - Kontorelevvejledere i afdelingerne 2016.....	11
CF - Evt.....	12

Punkt 1: CF - Godkendelse af dagsorden og referat

00.01.00-A00-29-16

Resume

Godkendelse af dagsordenen for mødet og referatet fra sidste møde

Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller,

1. at chefforum godkender dagsordenen for mødet
2. at chefforum godkender referatet fra mødet den 7. april 2016

Beslutning

Chefforum godkendte dagsordenen for mødet og referatet fra mødet den 7. april 2016.

Bilag

Referat - 07. april 2016

Punkt 2: CF - Digital Modenhed - afrapportering og opfølgning

85.13.00-A00-1-16

Resume

PwC præsenterer resultater af Digital Modenhedsanalyse.

Indstilling

Afdelingschefen for Økonomi & Stab indstiller,

1. At Chefforum tager resultater af modenhedsanalysen til orientering.
2. At Chefforum drøfter videre proces

Sagsfremstilling

Økonomi & Stab har, med bistand fra PwC, gennemført en analyse af kommunens digitale modenhed.

Formålet med modenhedsanalysen er, at understøtte en mere målrettet indsats med digitaliseringsarbejdet, og sikre større bevidsthed i ledelsen om den nuværendes status og fælles udfordringer. Analysen endvidere belyser hvilke områder der skal særlig fokus på i den kommende it-strategi.

Modenhedsanalysen er udført via workshops med IT-fagpersoner, samt en interviewrunde med medlemmerne af Chefforum.

På mødet vil PwC præsentere resultatet og videre proces til drøftelse. Analysen udpeger følgende indsatsområder:

- Øget fokus på introduktion af ny teknologi – herunder øget innovationskraft i organisationen
- Optimeret projektprioritering og relancering af projektmodel med ny gevinstmodel
- Forandringsledelse i praksis
- Kompetenceopbygning i anvendelse af systemer
- Systematisk styring af it-arkitektur
- Opprioritering af informationssikkerhed
- Optimeret driftsorganisation

PwC præsenterer tre forslag til videre proces til drøftelse:

1. Digitaliseringsstyregruppen

Drøfter og konkretiserer indsatser og aktivitetsforslag

Udarbejder og fremlægger indstilling på aktivitetsforslag på møde i chefforum

2. Chefforum

Økonomi & Stab IT udarbejder et aktivitetsforslag

Drøftelse, prioritering og beslutning på møde i chefforum

3. Direktion

Direktionen drøfter indsatser og aktivitetsforslag

Indstilling på aktivitetsforslag på møde i chefforum

Beslutning

PwC præsenterede resultaterne af modenhedsanalysen som chefforum tog til efterretning. Hovedindstrykkene fra undersøgelsen er bl.a. at digitalisering tænkes ind i mange andre tiltag der laves i organisationen, fx gennem virksomhedsplanerne, smart city strategi og uddannelsesforløbet med digital ledelse.

Der følger en selvstændig proces omkring den konkrete IT-strategi.

Derudover pegede PwC også på en række forbedringspotentialer;

1. Øget fokus på introduktion af ny teknologi

2. Optimeret projektprioritering og relancering af projektmodel med ny gevinstmodel
3. Forandringsledelse i praksis
4. Kompetenceopbygning i anvendelse af systemer.

Chefforum drøftede den videre proces og bemærkede bl.a. at arbejdet med forandringsledelse skal tænkes sammen med vores arbejde i netværksstrukturen, og det skal overvejes hvad vi skal arbejde med selvstændigt og hvad der skal arbejdes med i den nye digitaliseringsforening og andre fællesskaber vi i forvejen indgår i.

Digitaliseringsstyringsgruppen laver et oplæg for at arbejde videre i chefforum jf.model 3

Punkt 3: CF - NS3 - Analyser af centrale emner

00.01.00-A00-44-16

Resume

På mødet skal der arbejdes med fem analyser om centrale emner i relation til netværksorganiseringen. Dette punkt er 3 drøftelse i CF over de næste måneder, med henblik på at beslutte version 3 af Netværksstturen i maj.

Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller,

1. at CF giver deres bidrag til analyserne

Sagsfremstilling

Netværksstrukturen (NS1) blev etableret i sommeren 2013. I sen sommeren 2014 trådte Netværkstrukturen version 2 i kraft. På baggrund af hvad der havde fremmet og hæmmet det netværksbaserede arbejde blev NS2 besluttet i CF.

Nu gør vi det igen.

På CF d. 17 marts blev givet en status på netværksarbejdet og de 18 netværk som har været igang under NS2.

På CF d. 7 april gav CF deres bidrag til en 9 analyser om centrale emner ift. det netværksbaserede arbejde, og på CF d. 21. april (dette møde) fortsætter det arbejdet med de resterende 5 analyser. På baggrund af drøftelserne om de centrale emner og udfordringer/potentialer, skal vi drøfte hvordan vi som organisation bliver endnu bedre til at arbejde netværksbaseret - og hvad Netværkstrukturen version 3 (NS3) skal være.

Analyserne, som CF arbejder med d. 21 april omhandler:

- Værdi
- Håndbøger og styringsværktøjer
- Kompetenceudvikling
- Hvad skal der til for at du vil være netværksleder igen?
- Enheden NS i den netværksbaserede organisation

De analyser, som CF arbejdede med d. 7 april omhandlede:

- Netværkstyper
- Netværkstema
- Referenceledelse
- Co-driver
- Borgerinddragelse
- Anerkendelse
- Turnus
- Faglig vs. ikke-faglig netværksledelse
- Netværksledelse

Tidsplan for drøftelser i CF

- 17 marts: Status på netværk
- 7 og 21. april: Drøftelser af centrale emner og udfordringer/potentialer
- 9 maj: Beslutning af NS3
- 19 maj: Drøftelse af netværkstemaer
- 2 juni: Beslutning om netværkstemaer og netværksledere

Beslutning

Chefforum gennemgik analyserne og gav deres bidrag til det videre arbejde.

Bilag

Værdianalyse

Analyse - Håndbøger og styringsværktøjer

Kompetenceudvikling

Hvad skal der til for, at du vil være NL igen?

NS som enhed i den netværksbaserede organisation

Punkt 4: CF - Professionel telefonbetjening - proces

83.02.00-P20-1-15

Resume

Direktørforum har bedt om, at der sættes fokus på at højne telefonkvaliteten i administrationen. Kommunens telefonpolitik fra 2015 skal med andre ord efterleves, men der er brug for ledelsesfokus, for at få den ordentligt implementeret i alle afdelinger og enheder.

Indstilling

Direktøren fra By, Kultur og Fritid indstiller,

1. at processen for implementeringen godkendes.
2. indkøb af statistikværktøj godkendes, og der findes finansiering.

Sagsfremstilling

Der har været afholdt en workshop med ledere og nøglemedarbejdere fra udvalgte enheder med borgerkontakt, for at få input til et værktøj, som lederne kan bruge til at planlægge og italesætte telefonpasningen i egen enhed.

På workshoppen kredsede snakken omkring håndtering af ubesvarede opkald og brugen af telefonsvarer, da det umiddelbart er der, vi har de største udfordringer. Desuden blev de tekniske udfordringer bragt op af flere omgange, da brugerne generelt har udfordringer med at betjene telefonapperaterne (fx at viderestille opkald og trække kollegaernes opkald).

På workshoppen blev der desuden talt om den nuværende telefontid, og alle var enige om, at der bør ses på, om telefontiden med fordel kan justeres, så oplevelsen for borgeren bliver bedre. Fx ved vi, at der er ca. 80 der ringer inden telefontiden starter og hele 35% ringer imellem 10-11, og at de fleste sagsbehandlere har borgermøder oveni telefontiden, hvorfor de ikke kan besvare deres opkald. Som en naturlig del af den videre proces, vil der blive tænkt i hvordan telefontiden kan optimeres til gavn for borgere og medarbejdere, og Chefforum vil blive præsenteret for et forslag til ny telefontid.

På baggrund af input fra den afholdte workshop, er der udarbejdet et dialogværktøj til lederen, der kan danne udgangspunkt for en snak og den nærmere planlægning af enhedens telefonbetjening. Konceptet afprøves som pilotprojekt i Borger- og Ydelsescentret, og erfaringerne fra enheden bruges til at justere konceptet inden udrulning til den øvrige administration.

Dialogen føres af enhedens leder, mens Julie eller Pernille vil deltage i seancen, og fortælle om de overlæggende strategier (kanalstrategi og telefonpolitik), og bistå lederen undervejs. Efterfølgende nedfælder lederen det enheden har aftalt i forhold til betjening af telefoner, og papiret findes frem og italesættes minimum en gang om måneden, når lederen modtager afdelingens opkaldsstatistik.

Chefforum præsenteres for den samlede statistik hver anden måned for at følge den overordnede udvikling og for at fastholde fokus og opmærksomhed på emnet.

På nuværende tidspunkt, er der ikke adgang til detaljeret statistik fra telefonsystemet. Hvis afdelingerne skal motiveres til at forbedre telefonkvaliteten, er det afgørende, at der investeres i et statistikværktøj, så de kan følge udviklingen.

ØkonomiOgFinansiering

Den omtalte statistikløsning koster 5000 kr. i implementering og efterfølgende 1250 kr. pr. måned.

Beslutning

Chefforum godkendte processen for implementeringen.

Chefforum godkendte indkøbet af statistikværktøj. Dette betales via kommunaldirektørens konsulentkonto.

Der blev efterspurgt en realistisk businesscase på at rulle mobiltelefoner ud til en stor del af sagsbehandlerne som ikke sidder fast på deres plads. Økonomi & Stab leverer businesscasen til det videre arbejde.

I august efterspørges igen et oplæg omkring telefontid og data på opkald til kommunen. I dette oplæg indgår businesscasen på muligt indkøb af mobiltelefoner.

Punkt 5: CF - Ny service- og kanalstrategi

00.14.00-P22-1-16

Resume

I forbindelse med serviceoptimeringsprojektet blev det besluttet at forny servicepolitikken fra 2011, da der er sket meget på digitaliseringsfronten og med organiseringen af borgerservicefunktionen siden da. Da kanalstrategien ligeledes er forældet, har det givet mening at sammentænke de to politikker.

Indstilling

Direktøren fra By Kultur & Fritid indstiller,

1. at service- og kanalstrategien godkendes.
2. at service- og kanalstrategien præsenteres afdelingsvis som et led i arbejdet med kanalprioriteringen og telefonkvaliteten.

Sagsfremstilling

Den nye service- og kanalstrategi er kort og præcis, så det er klart for den ansatte, hvad der er kommunens fokus. Samtidig er det tydeligt for borgeren, hvad de kan forvente af kommunens service, herunder svartider på de enkelte kanaler.

Strategien hænger sammen med grundtanken om "det venlige rådhus" og binder på den måde an til indretningen af forhallen og fremtidige tiltag for at implementere servicepolitikken.

Kanalprioriteringen hænger tæt sammen med telefonkvalitetsarbejdet, og derfor vil det være naturligt, at udbredelsen af den nye strategi følger dette arbejde. En præsentation af service- og kanalstrategien og en snak om afdelingens kanalprioritering, vil derfor være en naturlig del af telefonkvalitetsprocessen.

Beslutning

Chefforum godkendte service- og kanalstrategien, og strategien vil nu blive præsenteret afdelingsvis som et led i arbejdet med kanalprioriteringen og telefonkvaliteten.

Bilag

Service - og kanalstrategi

Punkt 6: CF - Kontorelevvejledere i afdelingerne 2016

81.07.02-A21-1-16

Resume

I forbindelse med nedlæggelsen af områdesekretariaterne er der behov for en mindre reorganisering af kontorelevvejledere i kommunen.

Indstilling

Afdelingschefen for Økonomi og Stab indstiller,

1. at afdelingscheferne udpeger 1 kontorelevvejleder pr. afdeling blandt de eksisterende kontorelevvejledere i afdelingen som er bindeled til ØS's elevkoordinator, eller
2. alternativt at afdelingscheferne på hver af de to direktørområder udpeger en 1 kontorelevvejleder, der er bindeled til ØS's elevkoordinator

Sagsfremstilling

Før nedlæggelsen af områdesekretariaterne i efteråret 2015 var organiseringen: En overordnet kontorelevkoordinator, 2 koordinerende kontorelevvejledere i områdesekretariaterne samt et korps af kontorelevvejledere i de enkelte afdelinger. I nogle afdelinger har der været en enkelt kontorelevvejleder, i andre afdelinger 2-4 kontorelevvejledere, alt efter elevens placering. Kontorelevvejlederfunktionen er således ikke en ny funktion/opgave i afdelingerne.

Med nedlæggelsen af områdesekretariatet er bindeledet mellem den overordnede elevkoordinator og kontorelevvejlederne i afdelingerne forsvundet, og der er derfor behov for at etablere et nyt bindeled.

Udover medvirken ved rekruttering af kontorelever samt bistå i fordelingen af eleverne, er der ingen nye opgaver for kontorelevvejlederne.

Opgaven omkring den årlige rekruttering tager normalt 1-2 arbejdsdage og involverer typisk 2 kontorelevvejledere i alt. Kontorelevvejledere i de enkelte afdelinger har følgende opgaver:

- Eventuelt medvirke ved rekruttering af nye elever (Ny opgave)
- Inddrages i fordeling af elever (Ny opgave)

- Den daglige oplæring af eleven
- Udfyldelse af elevplaner
- Indrapportering af sygdom og ferie på eleverne (til afdelingens fraværsregistrant)
- Løbende dialog, sparring og samtaler med eleven
- Afsluttende evaluering af eleven
- Overlevering til næste afdeling

Opgaverne forbundet med at være kontorelevvejleder samt fordelingen af ansvar og opgaver mellem kontorelevvejledere og kontorelevkoordinatoren er nærmere beskrevet i elevvejlederhåndbogen og kontorelevkoordinatorhåndbogen, der ligger på medarbejdersiden.

Beslutning

Chefforum drøftede oplægget og besluttede at Susanne Kremmer og Helle Wagner Gehlert sammen arbejder på muligheden for at revurdere oplægget og finde en alternativ løsning. Hvis dette ikke kan findes er aftalen at afdelingscheferne udpeger 1 kontorelevvejleder hver blandt de eksisterende kontorelevvejledere i afdelingen som er bindeled til ØS's elevkoordinator.

Punkt 7: CF - Evt.

00.01.00-A00-29-16

Beslutning

Jette orienterede om følgende;

- Oplæg på Forum for Offentlig Topleddelse