

Aftalestyring

Aftale mellem Varde Byråd og Borgerservice 2013

Varde Kommunes overordnede vision

- Vi vil opleves som et sted
- med et hav af muligheder, og plads til fyrtårne
 - hvor det gode liv kan leves
 - med adgang til unikke naturområder

Borgerservice's værdigrundlag

Vi arbejder på sammen med IT leverandører, borgere og brugere at udvikle de bedst mulige digitale løsninger til brug for håndtering af de opgaver som vi løser i Borgerservice. Vi har fokus på kvalitet og effektivitet i opgaveløsningen og i mødet med borgeren.

Mission for Borgerservice

Borgerservice skaber rammer for at borgerne i takt med lovgivningens krav bliver i stand til at betjene sig selv digitalt. Vi arbejder Samtidig står vi til rådighed med råd og vejledning til borgerne når der opstår behov for det.

Vision for Borgerservice

Varde kommunes Borgerservice er moderne, sammenhængende og effektiv med borgeren i centrum

Generelle aftaleforhold

Grundlaget for aftaleholderens aftale er beskrevet i følgende dokumenter:

- ”Overordnede principper for aftalestyring – 2012”, vedtaget af Varde Kommunes Byråd den ?? (dok.nr. 1022255)
- Overenskomstmæssige og personalepolitiske aftaler gældende for Varde Kommune
- MED-aftalen

Aftalen er udarbejdet i samarbejde med udvalget for Social og Sundhed, hvor der i marts måned er en drøftelse af, hvilke mål for udvikling der skal indgå i aftaleholderens aftale.

Udover disse udviklingsmål har aftaleholderen egne driftsmål som der arbejdes mod. Udviklingsmålene fremgår af bilag nr. 1, der er en del af aftalen.

Budget

Aftaleholderens budget danner den økonomiske ramme for aftaleholderens virke.

Budgettet vedhæftes som bilag 2, og indgår som en del af aftalen.

Kort beskrivelse af Borgerservice

Aftaleholderen beskæftiger 35 fuldtidsstillinger indenfor HK området.

Vi har fornylig afgivet to opgaveområder (udbetaling af børneydelser og udbetaling af dagpenge i forbindelse med barsel) til Udbetaling Danmark. Pr. 1. marts 2013 overgår udbetaling af folke- og førtidspension og udbetaling af boligstøtte også til Udbetaling Danmark. Fremover skal medarbejderne i Borgerservice alene varetage rådgivning og vejledningsopgaven for de berørte borgere. I forbindelse med opgaveflytningen er medarbejderantallet i Borgerservice reduceret med 7,5 årsværk hvilket er mere end vi har brugt af ressourcer på at løse den del af opgaven der forsvinder. Når dette ses i lyset af, at vi samtidig leverer vores andel af de besparelser der er blevet pålagt det administrative område, herunder udmøntningen af Sparekataloget fra 2011 er vi under stort pres for at effektivisere og automatisere flest mulig arbejdsgange og rutiner.

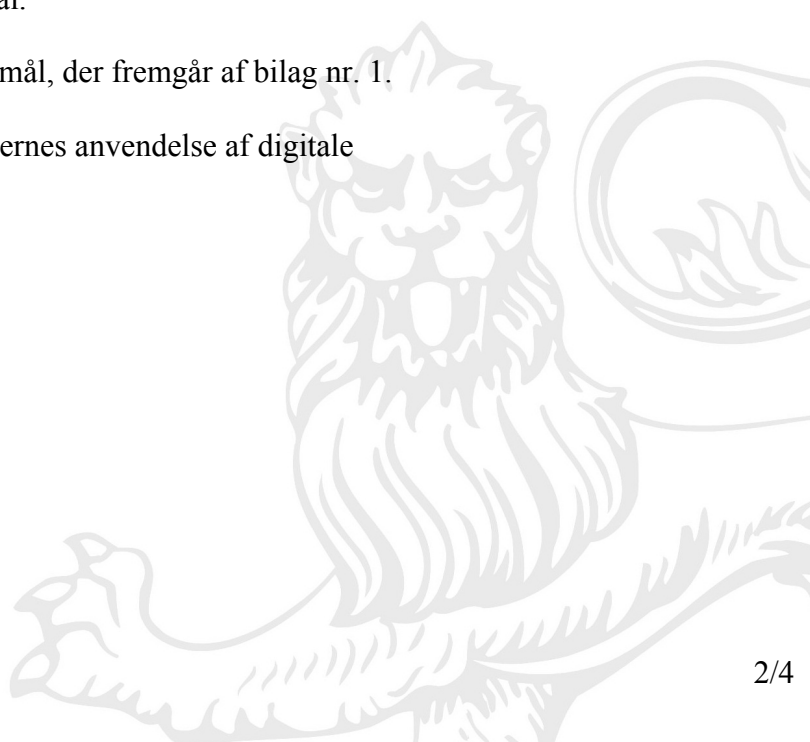
Som følge af beslutning i forbindelse med Sparekataloget har Direktionen godkendt at vores åbningstider for personlig betjening er ændret fra 1. januar således vi først åbner klokken 10.00 hver dag. Åbningstiden for telefoniske henvendelser er uændret. En ændring der samtidig understøtter den vedtagne kanalstrategi.

Mål for udvikling 2013

Aftaleholderen har med afsæt i de landspolitiske strømninger, lokale politikker og udfordringer peget på en række udviklingsmål.

Der er som et led i dialogen aftalt udviklingsmål, der fremgår af bilag nr. 1.

Der er i perioden særlig fokus på at øge borgernes anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger.



Aftalens mål- og indholdsdel

Mål for udvikling	Succeskriterier/ tegn på en positiv udvikling	Handleplaner	Evaluering
Vi vil være blandt de førende kommuner i Danmark indenfor digital selvbetjening.	Vi har et passende antal selvbetjeningsløsninger og vores andel af digitale borgere er højere end andre kommuner vi normalt sammenligner os med.	Vi deltager på relevante konferencer for at holde os orienterede om hvad der sker på området. I samarbejde med eksisterende og nye IT leverandører om udvikling af nye løsninger.	KL og digitaliseringsstyrelsen udarbejder min. en gang årligt landsdækkende oversigter der viser kommunernes digitale status. Resultatet af oversigten offentliggøres på KL's og Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside.
Vi vil være en attraktiv arbejdsplads så vi til stadighed kan rekruttere og fastholde de dygtigste medarbejdere.	Vi fastholder vores sygefravær på det nuværende lave niveau. Vi får mange ansøgere når vi opslår stillinger. De nuværende positive tilbagemeldinger i forbindelse med trivselsmålinger fastholdes. Vi har en lav personaleudskiftning.	Vi arbejder med årlige kompetenceudviklingsplaner Vi holder MUS min. en gang årligt og er til stadighed lydhøre overfor den enkelte medarbejders ønsker om udvikling. Vi er meget opmærksomme på at markere og festligholde mærkedage ligesom vi prioritere sociale arrangementer.	Vi foretager løbende trivselsmålinger og statusmålinger på sygefravær. Vi laver løbende tilbagemeldinger til MEDudvalget ift. MUS og KUP.
Økonomi	Vi overholder de afsatte budgetter samtidig med at vi fastholder det fastsatte serviceniveau overfor borgerne.	Vi prioriterer de afsatte ressourcer med udgangspunkt i hvad der giver mest værdi for borgere og den øvrige opgaveløsning.	Vi har løbende budgetopfølgning, som behandles på møder i ledergruppen en gang månedligt. Budgetopfølgning er et fast punkt på MED møder.
Varde kommunes borgere bliver blandt	Vi opfylder de krav der er til	Vi har ændret indretningen af	Vi udarbejder månedlige

Mål for udvikling	Succeskriterier/ tegn på en positiv udvikling	Handleplaner	Evaluering
de mest digitale i Danmark	borgernes digitale selvbetjeningsandel i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.	<p>vores lokale således, at det bliver tydeligt for borgerne at det er den digitale selvbetjening der er den primære for borgere i Danmark.</p> <p>Vi arbejder til stadighed på at tilbyde kurser for forskellige borgergrupper i brugen af digitale løsninger.</p> <p>Vi udbreder kendskabet til digital selvbetjening i vores pjecer, på vores hjemmeside og i breve og andet der sendes ud.</p>	oversigter over status på selvbetjeningsandelen blandt borgerne i Varde kommune og sammenligner med andre kommuner.

