



Aftale for Borgerservicecenteret

Ved indgåelse af denne aftale forpligter aftalegiveren (direktionen/centerchefen) og aftaleholderen (aftaleenheden) sig til målrettet at arbejde for at opfylde aftalens indhold. Aftaleholderen er ansvarlig for at levere det aftalte serviceindhold samt at opfylde de vedtagne målsætninger og indsatsområder. Det skal ske inden for den tildelte budgetramme samt de generelle spilleregler i "Aftalestyring i Høje-Taastrup Kommune – Principper og Vilkår", vedlagt som bilag til aftalen.

Aftalen er en fokusaftale, der sætter et særligt fokus på udvalgte indsatser i aftaleperioden. Aftalen bygger på kommunens værdier og fungerer som et supplement til de gældende politiske aftaler, serviceniveauer, lovgivning mv.

Aftalen offentliggøres på intranettet.

I aftaleperioden skal aftalparterne løbende være i dialog om aftalen. Dels i forbindelse med dialog om udmøntningen af budgettet, og dels ved den generelle ledelsesopfølgning og tilsyn af den tildelte budgetramme, som skal udføres hver måned. Opstår der i aftaleperioden væsentlige ændringer, som gør at aftalen ikke kan opfyldes, er parterne forpligtet til at informere hinanden på disse opfølgingsmøder, hvor der gives en status.

I forbindelse med aftalens udløb er aftalegiveren (direktionen/centerchefen) ansvarlig for at der følges op på målene i aftalen.

Aftale mellem

Ole Kristensen

og Peer Anker Hansen

Aftaleperiode: 1. januar 2010 til 31. december 2010.

Økonomistyring

Den samlede økonomiske ramme for BSC udgør i 2010 21.596.900 kr. Dette beløb dækker over:

Lønsum	21.120.200
Driftssum	476.700

Budgetrammen er opstillet på grundlag af det vedtagne budget 2010 med hensyn til beløbsmæssige rammer og indholdsmæssige forudsætninger, i forhold til art, omfang og kvalitet af de ydelser, som skal leveres, og det, personaleforbrug, fysiske rammer osv., der er knyttet til området.

Budgetrammen kan dog blive justeret i løbet af aftaleperioden. Det kan ske i forbindelse med politiske beslutninger i 2010/2011, der eventuelt påvirker budgetrammen, og i forbindelse med vedtagelse af budget 2011. Derudover kan der være aftaler på området, hvor budgetmidler tildeles løbende f.eks. tilpasning af skoleår, integrationsmidler, puljer og eventuelle projektmidler.

BSC har under hensyntagen til øvrige beslutninger og bestemmelser overførselsadgang mellem de forskellige budgetposter samt overførselsadgang mellem regnskabsårene. Overførselsadgangen forudsætter at gældende politiske serviceniveauer, aftaler, lovgivning mv. overholdes.

De nærmere afgrænsninger, vilkår og betingelser for den økonomiske styring og anvendelse af budgettet er beskrevet i "Aftalestyring i Høje-Taastrup kommune, Principper og vilkår" og i "Principper for økonomistyring" (tidl. Kasse- og Regnskabsregulativ).

Resultatstyring

Politiske målsætninger (Niveau 1)

Af Budgetforliget for Budget 2010-2013 fremgår følgende beslutninger med relevans for BSC:

Budgetanalysearbejdet videreføres i 2010. Byrådet er enige om, at der fortsat skal arbejdes med budgetanalyser på kommunens serviceområder med udgangspunkt i en kortlægning af kommunens styring og udgiftsniveau. Forslagene skal generelt pege på løsninger/investeringer, der fremadrettet nedbringer kommunens udgifter via øget effektivitet og bedre styring samtidig med, at kvaliteten i servicetilbuddene skal bevares og udbygges.

Der følges op på ovenstående i forbindelse med dialog om udmøntningen af budgettet, som afstemmes hver måned.

Administrative målsætninger (Niveau 2)

Nærværende aftale sætter på området fokus på nedenstående administrative og faglige målsætninger i 2010. Målene er udformet på baggrund af rammerne i budgetvedtagelsen og Direktionens strategibrev.

Effektivisering og digitalisering

Målsætning

Effektivisering og digitalisering af arbejdsgange med henblik på bedre borgerservice og mindre ressourceanvendelse

Baggrund / forklaring

Målsætningen er en udmøntning af Direktionens strategibrev, Tema 1, Styr på styringen. En af baggrundene for den nye organisering af BSC, som trådte i kraft 1. oktober 2009 var et skarpere fokus på effektivisering og digitalisering. I 2010 gennemføres øvelsen bl.a. for Boligstøtteområdet, et økonomisk tungt område med stort potentiale.

Hensigten er både at optimere ressourceanvendelsen, IT-anvendelsen, herunder digitalisere manuelle arbejdsgange og at tilbyde borgerne en bedre borgerservice og animere borgerne til en øget grad af selvbetjening. Desuden skal cashflowet omkring efterreguleringen trimmes.

Resultat- og effektmål

Det dokumenteres, hvor der er blevet effektiviseret og hvor manuelle arbejdsgange er blevet erstattet af digitale arbejdsgange samt i hvilket omfang borgerne har fået tilbudt flere digitale services. Desuden skal konsekvenserne i forhold til efterreguleringsområdet dokumenteres og helhedsorienteringen i forhold til andre områder, skal sikres

Deadline

Målet er 1-årigt, med midtvejsstatus ultimo 2010

Succeskriterier

- Opfyldt: Boligstøtteområdet er analyseret, effekterne er dokumenteret og realiseret
- Delvist opfyldt: 80% af effekterne er realiseret
- Ikke opfyldt: Mindre end 80% af effekterne er realiseret

Opfølgning

Metode:

Der igangsættes en analysen af området, der beskriver nu-situationen med anbefalinger af effektiviserings- og digitaliseringsmuligheder. Afrapportering løbende af de realiserede tiltag.

Tidspunkt(er):

1. Når analysen er gennemført
2. Når anbefalingerne er gennemført, dog senest ultimo 2010

Ansvarlig: Centerchefen

Borgerundersøgelse

Målsætning

Vi vil vide, om borgerne er tilfredse med vores service og vi vil forbedre den, der hvor det er muligt. Der gennemføres en måling af borgernes tilfredshed med centerets service i forhold til faglighed og generel service

Baggrund / forklaring

Målsætningen er en udmøntning af Direktionens strategibrev, Tema 2, God borgerservice. Centeret måler løbende på objektive kriterier som svartider i omstilling og call-center samt på ventetid ved personlig betjening. I 2009 er der gennemført en undersøgelse af den oplevede service i call-centeret med et godt resultat. En tilsvarende undersøgelse gennemføres i forhold til personlig betjening.

Resultat- og effektmål

Der gennemføres en måling og ud fra målingens resultater identificeres indsatsområder, hvorefter der måles igen.

Deadline

Målet er 1-årigt

Succeskriterier

- Opfyldt: Begge målinger er gennemført og der er konstateret signifikante forbedringer i forhold til indsatsområderne
- Delvist opfyldt: Begge målinger er gennemført og der er konstateret forbedringer
- Ikke opfyldt: Begge målinger er gennemført og der er ikke konstateret forbedringer

Opfølgning

Metode: Der skal først findes en egnet metode i forhold til undersøgelsen, det er et krav at der skal kunne generes rapporter generisk ud fra opsamlede data. Dvs opfølgningen sker ved at holde de 2 rapporter op imod hinanden i forhold til indsatsområderne.

Tidspunkt(er): Er ikke aftalt

Ansvarlig: Centerchefen

Kompetenceudviklingsplan

Målsætning

Der gennemføres strukturerede MUS-samtaler med udarbejdelse af kompetenceplaner for alle medarbejdere i centeret med henblik på at løfte centerets samlede kompetencer

Baggrund / forklaring

Målsætningen er en udmøntning af Direktionens strategibrev, Tema 3, Attraktiv arbejdsplads. I forbindelse med etablering af ny organisation i centeret, hvor mange medarbejdere har fået ny leder, sættes der samtidig fokus på en mere struktureret gennemførelse af MUS-samtaler med udarbejdelse af kompetenskemaer, der skal underbygge medarbejderudviklingen og styrke centerets samlede kompetencer.

Resultat- og effektmål

Alle samtaler og kompetenskemaer skal være gennemført og der skal lægges en plan for de kompetenceløft, der skal ske

Deadline

Målet er et-årigt

Succeskriterier

- Opfyldt: MUS er gennemført og der er udarbejdet en samlet kompetenceplan
- Delvist opfyldt: MUS er gennemført
- Ikke opfyldt: MUS er ikke gennemført

Opfølgning

Metode: Opfølgning sker på chefmøder

Tidspunkt(er): Løbende

Ansvarlig: Centerchefen

Enhedens målsætninger (Niveau 3)

BSC sætter i nærværende aftale fokus på følgende målsætninger i 2010:

Tidsbestilling til pas

Målsætning

Bedre borgerservice ved indførelse af mulighed for on-line tidsbestilling til pas-ekspedition

Baggrund / forklaring

PAS-porten er veletableret og centeret har nu 2 enheder. For at give borgerne en bedre service, skal der gives mulighed for tidsbestilling, fast track, så borgerne kan gå lige til ekspedition uden ventetid

Resultat- og effektmål

Borgerne undgår ventetid og effekten måles på borgernes tilfredshed med servicen

Deadline

Målet er 1-årigt

Succeskriterier

- Opfyldt: Løsningen er etableret og mindst 90% af brugerne er tilfredse med løsningen
- Delvist opfyldt: Løsningen er etableret og mindst 80% af brugerne er tilfredse med løsningen
- Ikke opfyldt: Løsningen er ikke etableret eller brugertilfredsheden er mindre end 80%

Opfølgning

Metode: Der måles på brugertilfredsheden, metode ikke fastlagt

Tidspunkt(er): Fastlægges senere

Ansvarlig: Centerchefen

Trivsel

Målsætning

Trivslen hos medarbejderne skal være høj.

Baggrund / forklaring

God trivsel hænger sammen med et godt arbejdsmiljø, der medvirker til at fastholde dygtige medarbejdere og som kan medvirke til lavt sygefravær.

Resultat- og effektmål

Størstedelen af medarbejderne er tilfredse med at arbejde i centret og med deres nærmeste leder. Centeret skal ligge over gennemsnittet i forhold til gennemsnittet for rådhuset

Deadline

Målet skal være opfyldt pr.31.12.2009.

Succeskriterier

- Opfyldt: Centeret ligger overgennemsnittet i forhold til gennemsnittet for rådhuset
- Delvist opfyldt: Centeret ligger på gennemsnittet i forhold til gennemsnittet for rådhuset
- Ikke opfyldt: Centeret ligger under gennemsnittet i forhold til gennemsnittet for rådhuset

Indsatser

Fokus på samarbejdet i LokalMED, medindflydelse og medinddragelse i hverdagen, fortsatte trivselsfremmende sociale aktiviteter samt synlig ledelse i enhver henseende.

Opfølgning

Metode: Central APV-undersøgelse.

Tidspunkt(er): 2010

Ansvarlig: Centerchef.