

Udviklingsaftale 2019 for Byråds- og Direktionssekretariatet

Byrådets nye vision; *Mennesker møder mennesker* afspejler en stærk tiltro til fællesskabet og den styrke det giver, når fællesskaber bringes i spil i forhold til at virkeliggøre Byrådets politikker, at nå udviklingsmål og at løse de konkrete udfordringer, hvor den enkeltes ressourcer ikke slår til.

Visionen står på, at Byrådets politikker generelt er baseret på den forudsætning, at Skanderborg Kommune skal understøtte den enkelte – nyfødte, børn, elever, unge, familier, ledige, syge, handicappede, misbrugere, indvandrere og ældre – på en sådan måde, at man får mulighed for at bringe sine egne ressourcer i spil og derved for – i videst muligt omfang – at mestre eget liv.

Derved er det grundlæggende borgerperspektiv defineret og de ansatte i Skanderborg Kommune er favnet af en fælles kerneopgave: *Alle ansatte arbejder med sigte på at styrke det enkelte menneskes muligheder for at bringe sine egne ressourcer i spil og efter at bringe mennesker ind i fællesskaber.* Denne kerneopgave er gældende, uanset hvor og med hvilke kompetencer man som ansat er ”hyret ind i fællesskabet” – og dermed også i en central stabsfunktion, hvor den enkelte medarbejder som oftest arbejder med at understøtte de mange direkte møder, der hver dag er mellem ansatte og borgere i Skanderborg Kommune.

Udviklingsmålene for Byråds- og Direktionssekretariatet for 2019 er alle prægede af ambitionen om, at den enkelte medarbejder i afdelingen, den konkrete opgaveløsning, det konkrete udviklingsarbejde og samarbejdet med vores kolleger i andre afdelinger præges af Byrådets nye vision. Det overordnede mål er, at vi på den vis både styrker arbejdskulturen i en bæredygtig retning og skaber en udvikling, som er baseret på en interesse for og en viden om, hvordan vi bedst får virkeliggjort en kommune, hvor ”Mennesker møder mennesker”.

Udviklingsmål:

”Visionen i Centrum”

Med afsæt i Byrådets nye vision; Mennesker møder mennesker tilrettelægges en proces, hvor visionen formidles i afdelingen, og hvor afdelingens betydning for virkeliggørelse af visionen gøres konkret for de enkelte opgaveområder og dermed for den enkelte ansatte. Målet er en styrkelse af arbejdskulturens bæredygtighed – på den måde at forstå, at der bliver givet en gennemgående og fælles målestok for såvel afdelingens som for den enkeltes vurdering af, om vi anvender ressourcerne rigtigt, om vi skaber resultater og om vi bidrager til opfyldelse af Byrådets visioner og strategier.

Aktiviteter:

Visionen bringes i centrum ved,

- at ledelsen i afdelingen tilegner sig kernefortællingen om visionen *Mennesker møder mennesker*, samt ved, at ledelsen løbende videreformidler visionen, står fast på, at den er vigtig og omsætter den til handlinger i dagligdagens virkelighed.

- at ledelsen – og medarbejdere - refererer til visionen, når
 - afdelingen skal prioritere sin ressourceanvendelse på opgaveområderne
 - afdelingen skal prioritere og tilrettelægge udviklingstiltag
 - afdelingen skal reagere eller på anden vis forholde sig til ”skub udefra” – f.eks. effektiviseringskrav, besparelser o.lign.

- at arbejdskulturen i højere grad funderes på visionen og den fælles kerneopgave.

Der gennemføres en proces, hvor alle ansatte i afdelingen involveres i en konkret afdækning af ”den røde tråd” mellem visionen/den fælles kerneopgave og de enkelte opgaver i afdelingen. Fokus i processen er på at identificere den virkning, som den enkeltes opgaveløsning i afdelingen har for borgernes og virksomheders møde med enten os eller med vores kolleger i Skanderborg Kommune.

Målet er, at alle ansatte har en klar forståelse af, at de hver især bidrager til virkeliggørelse af Byrådets vision. Det giver arbejdsglæde og tryghed i den daglige prioritering af egen opgaveløsning – og aktiviteten vil dermed styrke arbejdskulturens bæredygtighed.

Opfølgning på udviklingsmålet:

Spørgsmålet om forståelse af visionen dagsordenssættes løbende på personalemøder og ved medarbejderudviklingssamtaler. Her og ved kommende 311-målinger skal resultatet være, at alle ansatte tilkendegiver, at de oplever en ledelse, der tydeligt formidler visionen og dens direkte betydning for og sammenhæng med den daglige prioritering og opgaveløsning i afdelingen.

”Udvikling med fokus på visionen”

Udgangspunktet for dette udviklingsmål er:

- *den fælles kerneopgave; vi sigter efter at styrke det enkelte menneskes muligheder for at bringe sine egne ressourcer i spil og at bringe det ind i fællesskaber.*
- *Den enkeltes og den fælles forståelse af, hvordan opgaveløsningen i afdelingen hænger sammen med og har betydning for løsningen af kerneopgaven.*

Med dette udgangspunkt skal fokus i de konkrete udviklingstiltag være at forbedre den måde, som indsatsen virker på i forhold til at virkeliggøre visionen og løsningen af kerneopgaven.

Aktiviteter:

Der er i 2019 særligt fokus på at forankre følgende udviklingstiltag i visionen:

Vores relationer til folkestyret:

- Udviklingen af nye politiske arbejdsformer

Byrådet har gennem flere år arbejdet med udviklingen af den politiske arbejdsform, og med Byrådets Udviklingspolitik for 2018-2021 er der lagt op til, at dette arbejde fortsætter.

Generelt, men særligt i forhold til det forestående opgaveudvalg vedrørende ”Demokrati og Borgerinddragelse”, vil afdelingen være med til at sikre et fokus på virkningen af de nye politiske arbejdsformer i forhold til såvel politikernes som borgernes oplevelse af, at organiseringen af det politiske arbejde bidrager til, at alle borgere og virksomheder i Skanderborg Kommune deltager og bakker op om det lokale demokratiske fællesskab og om Byrådets arbejde.

- Sikring af gode dagsordenspunkter

Et godt dagsordenspunkt giver politikerne et godt beslutningsgrundlag, er lette at læse for såvel politikere som borgere, der ønsker at følge den demokratiske proces, og udgør et fuldstændigt grundlag for administrationens udmøntning af Byrådets beslutninger.

Der er mange mennesker, der bidrager til at fremstille og skrive dagsordenspunkter; Byråds- og Direktionssekretariatet har en samlende funktion og vil i kvalitetssikringsarbejdet med dagsordenspunkterne fokusere på, at dagsordenerne for de politiske møder bidrager til, at de 60.000 mennesker i Skanderborg Kommune oplever deres Byråds arbejde som begribeligt og håndterbart.

Vores relationer til borgerne:

- "Skriv Bedre" breve

Når vi skriver til borgere og virksomheder, er det afgørende for deres oplevelse af en menneskelig relation til Skanderborg Kommune, at brevet er let at forstå. På den baggrund er der i de senere år arbejdet med projekt "Skriv Bedre Breve".

Byråds- og Direktionssekretariatet understøtter også i 2019 projekt "Skriv Bedre Breve" – dels via kommunikationsafdelingens tovholderfunktion på den fortsatte udvikling af sproget i vores skriftlige kommunikation, men også via konkrete indsatser for at få det nye og bedre sprog indarbejdet i de brevskeleoner mv., som ligger til grund for de digitale sagsbehandlingsværktøjer.

Eksempel: Fagsekretariatet Ældre og Handicap har via "Skriv Bedre Breve" udviklet et bedre sprog i breve mv. fra afdelingen. Byråds- og Direktionssekretariatet vil i 2019 hjælpe fagsekretariatet med at få indarbejdet det nye sprog som "fraser" i de brevskeleoner, som anvendes digitalt, og dermed gøre det lettere at anvende det nye og bedre sprog i den skriftlige kommunikation. Målet er at sikre, at vi i den travle hverdag får anvendt de breve, som nu er udviklet med henblik på at give borgerne en oplevelse af, at blive tiltalt som mennesker.

- Digital selvbetjening; tilgængelighed og brugeroplevelse på Skanderborg Kommunes hjemmeside.

En let adgang til relevant information og brugervenlig digital selvbetjening er en forudsætning for, at borgere selv kan håndtere deres ærinder i forhold til Skanderborg Kommunes opgaveområder.

I den forbindelse – og på hjemmesiden som helhed – står vi over for nye krav til tilgængelighed især for mennesker med forskellige former for handicap. Byråds- og Direktionssekretariatet vil i 2019 udarbejde en plan for at sikre en imødekommelse af de nye krav og på fortsat at udvikle den digitale brugeroplevelse generelt.

- Styrket samarbejde vedrørende

- Planlægning, myndighedsbehandling og udvikling af kommunale ejendomme
Når Skanderborg Kommune planlægger, udvikler og myndighedsbehandler spørgsmål om anvendelsen af kommunale ejendomme, er det afgørende for de mennesker, som er involverede eller berørt af sagen (købere, udviklere, naboer mv.), at planlægning, udbud/frasalg og myndighedsbehandling er koordineret og dermed begribelig og håndterbar.

På den baggrund tager Byråds- og Direktionssekretariatet i 2019 initiativ til en styrket koordinering af dette arbejde på tværs af Staben for Kultur, Borger og Plan, Fagsekretariatet Teknik og Miljø samt Byråds- og Direktionssekretariatet.

- Køb og salg af grunde
Når Skanderborg Kommune udbyder bygge- og erhvervsgrunde til salg, er det af stor betydning for de mennesker, der overvejer at købe, at de hos Skanderborg Kommune møder forståelse for de overvejelser, som de har – og får svar på deres spørgsmål om vilkår og muligheder. Det handler om at gøre konsekvensen af en eventuel handel forudsigelig, begribelig og håndterbar.

På den baggrund tager Byråds- og Direktionssekretariatet i 2019 initiativ til en styrket koordinering af arbejdet på tværs af Fagsekretariatet Teknik og Miljø (myndighed/byggesagsbehandling) samt Byråds- og Direktionssekretariatet – de to afdelinger, der kan hjælpe de relevante mennesker med afklaring af deres overvejelser.

- Kontrolarbejde; socialt bedrageri
Når mennesker i Skanderborg Kommune søger hjælp, er det vigtigt at hjælpe dem til, at de får den rette hjælp i forhold til deres situation – herunder de rette sociale ydelser.

Med Kontrolgruppen i Byråds- og Direktionssekretariatet er der fokus på at forebygge og at håndtere de situationer, hvor det undervejs viser sig, at der ikke ydes eller har været ydet den rigtige hjælp – herunder at håndtere sager, hvor den forkerte hjælp må tilskrives mistanke om socialt bedrageri.

Kontrolgruppens arbejde forudsætter tæt koordinering med arbejdet i de fagsekretariater og stabe, der er involverede i den relevante myndigheds- og sagsbehandling. Byråds- og Direktionssekretariatet vil

derfor i 2019 fastholde og styrke det koordinerende samarbejde med især beskæftigelsesområdet om:

1. tilrettelæggelse af den proces, som sikrer, at borgerne fra starten får den rigtige hjælp
 2. tilrettelæggelse af den kontrol, som også undervejs sikrer, at borgerne får rette hjælp
 3. håndteringen af de tilfælde, hvor et konkret forhold rejser tvivl om, hvorvidt der er ydet den rigtige hjælp.
- Beredskabsplanlægning.
Skanderborg Kommune er på mange områder en væsentlig aktør i forhold til at sikre mennesker og fællesskaber i tilfælde af utilsigtede hændelser eller trusler mod den daglige velfærd.

Byråds- og Direktionssekretariatet udvikler i 2019 sin koordinerende funktion i forhold til beredskabs- og indsatsplanlægningen i kommunen. Målet er, at Byrådets beredskabsplan i løbet af 2019 omsættes i en opdateret indsatsplanlægning og udmøntes i et nyt digitalt værktøj, som skal sikre et let adgang til opdaterede planer i tilfælde af, at indsatsplanerne skal aktiveres.

Vores relationer til hinanden:

- Styrket koordinering vedrørende sekretariatsfunktioner på Fælleden.

Sekretariatsfunktionerne i fagsekretariater og stabe håndterer i hver deres afdeling en række ensartede opgaver – f.eks. modtagelse og håndtering af klager, imødekommelse af anmodninger om aktindsigt og journalisering.

Byråds- og Direktionssekretariatet vil i 2019 tage initiativ til etablering af et netværk mellem de relevante sekretariatsfunktioner med henblik på at styrke koordineringen af sags- og arbejdsgange på de nævnte opgaveområder. Formålet med netværket er med andre ord at skabe relationer, dele ressourcer og tænke nyt på tværs af de organisatoriske enheder, når det gælder disse fælles opgaver.

Sigtet i forhold til kerneopgaven er, at borgere og virksomheder oplever et imødekommenhed og en håndterbar relation til kommunen – også når det gælder f.eks. at klage eller at anmode om aktindsigt.

- Udvikling af SBSYS som sagsbehandlingsværktøj.

Digitalisering af interne arbejds- og sagsgange er et væsentligt element i en forudsat effektivisering og i den videndeling, som også er afgørende for borgernes oplevelse af sammenhæng i deres relation til Skanderborg Kommune.

Byråds- og Direktionssekretariatet vil i 2019 arbejde med særligt fokus på en videre udvikling af SBSYS som arbejdsværktøj i fagsekretariatet Teknik og Miljø – herunder med udvikling af muligheden for at skabe relevant ledelsesinformation via dataudtræk fra SBSYS.

- Relancering af medarbejderportalen.

Medarbejderportalen understøtte den daglige opgaveløsning og den interne kommunikation, som er vigtig i forhold til at dele viden, skabe sammenhæng og retning i organisationen. Portalen bygger på en ældre teknologi og skal som minimum opgraderes til en nyere version. I forbindelse med projekt 'administrativ forenkling' er der ligeledes peget på, at der er gevinster at hente ved gentænke portalen.

Byråds- og direktionssekretariatet vil i samarbejde med Digitalisering og forretningsudvikling arbejde på en relancering af portalen. Formålet vil være at styrke den digitale arbejdsplads og understøtte 'Det fælles vi'.

- "Det Fælles Vi" i afdelingen.

Den sociale og faglige kapital i Byråds- og Direktionssekretariatet er afgørende for afdelingens funktion i forhold til at løse mange forskellige opgaver, hvoraf de fleste vedrører koordinering på tværs af de organisatoriske enheder i Skanderborg Kommune.

Afdelingens faglige kapital søges løbende styrket via dialog i afdelingen om arbejdet i Byrådet, direktionen og koncernledelsen. Den sociale kapital søges løbende styrket via udnyttelse af faciliteterne på Fælleden (aktivitetsbaseret indretning) samt via arbejdet i LokalMED-udvalget, på personalemøder mv.

Sigtet er, at høj faglig og høj social kapital fortsat sikrer, at afdelingen er i stand til at levere – og til at samarbejde om at levere - på de mange forskellige indsatser, som ydes og understøttes.

Opfølgning på udviklingsmålet:

Der følges løbende op i de relevante sammenhænge – især på spørgsmålet om, hvorvidt udviklingsarbejdet har fokus på en styrkelse af arbejdet med at løse kerneopgaven. I august/september 2019 gøres der samlet status på arbejdet med de enkelte udviklingsmål.

”Udvikling med afsæt i virkningen”

Når udviklingen fokuseres på spørgsmålet om virkning i forhold til kerneopgaven, rejser det især to spørgsmål:

- Hvad er virkningen af vores opgaveløsning – set i relation til sigtet efter at løse kerneopgaven?
- Er ressourcerne prioriteret rigtigt i udviklingsarbejdet, eller kunne vi øge virkningen ved at vælge andre udviklingstiltag?

Aktiviteter:

På den baggrund er der i 2019 særligt fokus på at udvikle metoder til vurdering af virkningen af indsatser og forandringer på følgende områder:

- Udviklingen af nye politiske arbejdsformer

Byrådet prioriterer udviklingen af nye politiske arbejdsformer højt, og der anvendes mange ressourcer på at understøtte og at implementere denne udvikling.

Byråds- og Direktionssekretariatet vil i 2019 tage initiativ til udvikling af metoder, som kan afdække virkningen i forhold til politikernes som borgernes oplevelse af, at organiseringen af det politiske arbejde bidrager til, at alle borgere og virksomheder i Skanderborg Kommune deltager og bakker op om det lokale demokratiske fællesskab og om Byrådets arbejde.

Initiativet forventes at blive en del af arbejdet i det kommende opgaveudvalg vedrørende ”Demokrati og Borgerinddragelse”.

- ”Skriv Bedre” breve

Når vi skriver til borgere og virksomheder, er det afgørende for deres oplevelse af en menneskelig relation til Skanderborg Kommune, at brevet er let at forstå. På den baggrund er der siden efteråret 2017 arbejdet med projekt ”Skriv Bedre Breve”.

Byråds- og Direktionssekretariatet vil i 2019 tage initiativ til udvikling af metoder, der kan belyse virkningen af denne indsats. Metodeudviklingen tager afsæt i:

- Borgerpaneler til udvikling og sparring af breve fra Beskæftigelse og Sundhed samt fra staben for Kultur, Borger og Plan
- Udvikling af ledelsesinformation vedrørende udviklingen i antallet af klagesager

- Skanderborg Kommunes annoncering.
Byrådet har i forbindelse med budget 2019 vedtaget, at der skal gennemføres en analyse af virkningen af de forskellige centrale kommunale kommunikationskanaler.

Byråds- og Direktionssekretariatet vil i 2019 igangsætte en evaluering af virkningen af den kommunale annoncering i både trykte og digitale medier.

- Understøttelse af arbejdet med fælles ”virkningslaboratorier”.
Byråds- og Direktionssekretariatet står for afvikling af fælles forbedringsforløb omkring synliggørelse og opfølgning på virkninger.

Opfølgning på udviklingsmålet:

Metodeudviklingen ligger til grund for en efterfølgende iværksættelse af løbende vurderinger af den virkning, som opgaveløsningen i Byråds- og Direktionssekretariatet har for borgere og virksomheder i Skanderborg Kommune.