



Sektorplan for effektiv forvaltning

for kommunestyreperioden
2012 – 2015

Vedtatt av kommunestyret i møte den
18. mars 2014, i sak 2/14

INNHOOLD

OVERSENDELSESBREV	4
DEFINISJONER	5
Lærende organisasjon	5
Kompetanse	5
DEL 1 – MÅL FOR EFFEKTIV FORVALTNING	6
Hovedmål:	6
Delmål 1: God tilgjengelighet	6
Delmål 2: En effektiv forvaltning	6
Delmål 3: Kompetanse	7
DEL 2: TILTAK	8
Tiltak 1.1 – Herøy som eKommune	8
Tiltak 2.1 – System for kvalitets- og organisasjonsutvikling	10
Tiltak 2.2 – Etablere systematisk bruk av brukerundersøkelser	11
Tiltak 3.1 – Strategisk plan for kompetanseheving og rekruttering	12
HANDLINGSPLAN 2013 – 2016	13

OVERSENDELSBREV

Styringsgruppa for sektorplan for effektiv forvaltning legger med dette fram sitt forslag til kommuneplan for satsingsområdet for perioden 2013 – 2016.

Styringsgruppa har gjennomført en prosess med gjennomgang av rapporter, analyser og gjeldende rapport. Det vedtatte hovedmålet har blitt analysert, og styringsgruppa har utviklet et sett med delmål med tilhørende tiltak.

Denne sektorplanen er en de av forarbeidene til økonomiplanen og den prioriterte tiltakslisten vil sammen med de andre kommunedelplanene ligge til grunn for kommunenes årlige behandling av økonomiplanen.

Styringsgruppa for sektorplanene

Ola Loe – leder

Stian Prestø

Bente Helen Karlsen

Oddrunn Dahlheim

Jan Tore Theimann

DEFINISJONER

Lærende organisasjon

Peter Senge (1990) sin definisjon på en lærende organisasjon er som følger:

Organisasjoner der deltagerne jevnlig utvikler evnen til å skape ønsket resultat, der nye ekspansive tankesett blir framelsket, der kollektive ambisjoner får spillerom, og der menneskene kontinuerlig lærer mer om hvordan man lærer sammen.

Kompetanse

Med kompetanse mener vi "Anvendte og anvendbare kunnskaper, ferdigheter og evner som har bruksverdi i arbeidslivet". (Nordhaug, 1990:19)

DEL 1 – MÅL FOR EFFEKTIV FORVALTNING

Hovedmål:

Herøy kommune skal ha en effektiv og lett tilgjengelig forvaltning med høy kompetanse som utøver tjenester med høy kvalitet med kortest mulig responstid for brukerne.

Delmål 1: God tilgjengelighet

Kommunen skal styrke tilgjengeligheten ved å gi brukerne god informasjon gjennom gode tekniske løsninger og en åpningstid tilpasset brukernes behov.

Dette skal løses gjennom følgende delmål:

- Innen utgangen av 2014 skal kommunen ha etablert gode rutiner for oppdatering og kvalitetssikring av tjenestebeskrivelser og informasjon på nett.
- Alle egnede skjema skal være tilgjengelig i elektronisk form innen utgangen av 2015.
- Åpningstiden på rådhuset skal i så stor grad som mulig være tilpasset brukernes behov innenfor kommunens ressurser.

Delmål 2: En effektiv forvaltning

En effektiv kommunal forvaltning innebærer at kommunen skal være best mulig organisert ut fra behovene til brukerne og at ressursene brukes på best mulig måte. Dette er den beste måten å sikre tjenester av høy kvalitet med kortest mulig responstid på. Dette er i første rekke et ledelsesansvar, og krever en målrettet og systematisk utvikling av kommunen som organisasjon.

Dette skal løses gjennom følgende delmål:

- Kommunen skal innen utgangen av 2014 ha utarbeidet og iverksatt et system for systematisk kvalitets- og organisasjonsutvikling, som skal inneholde følgende hovedelementer:
 - Et styrings- og kontrollmiljø
 - Risikovurderinger og kontrollaktiviteter
 - Overvåking og oppfølging
- Kommunen skal innen juni 2014 ha utviklet og iverksatt rutiner for kartlegging av brukernes behov. Dette skal være en del av et kommunalt system for systematisk kvalitets- og organisasjonsutvikling.

Delmål 3: Kompetanse

Økt kompetanse fører til utvikling og nytenking i kommunen og bedrer kvaliteten på tjenestene og gir mer effektiv bruk av ressurser. Herøy kommune skal være en lærende organisasjon som gir de ansatte et stimulerende og utviklende arbeidsmiljø. Ledere har et ansvar for å se, motivere og utfordre sine ansatte til å yte sitt beste. Kommunen skal legge til rette for etter- og videreutdanning av de ansatte gjennom en strategisk kompetanseplan for kommunen. Det er også viktig å få rett kompetanse i kommunen gjennom målrettet rekrutteringsarbeid. Dette omfatter også rekruttering gjennom læringeplasser og praksisplasser.

Dette skal løses gjennom følgende delmål:

- Innen utgangen av 2014 skal kommunen ha på plass en strategisk plan for kompetanseheving og rekruttering.
- Innen utgangen av 2016 skal alle ledere ha vært gjennom et lederutviklingsprogram beskrevet i kommunens strategiske kompetanseplan.

DEL 2: TILTAK

Til delmål 1

Tiltak 1.1 – Herøy som eKommune

Ansvar: Rådmannen

Tidsfrist: 01.01.15

Økonomiske konsekvenser:

År	2013	2014	2015	2016
Driftsutgifter	0	300 000	300 000	0
Investering	0	0	0	0

Beskrivelse av tiltaket:

Informasjons- og kommunikasjonsteknologien er i sin natur grenseoverskridende og griper inn i alle sektorer og samfunnsområder. IKT er en sentral drivkraft i økonomien, og bidrar til å effektivisere både offentlig og privat sektor. Samtidig gjør teknologien det mulig å styrke lokaldemokratiet, utvikle bedre tjenester og skape økt samhandling mellom ulike aktører.

IKT er et viktig virkemiddel for å bedre kvaliteten på offentlige tjenester. Ved å gjøre informasjon tilgjengelig på internett og etablere elektroniske tjenester kan søknadsprosesser forenkles og forbedres. Oppdatert og korrekt informasjon er avgjørende for å kunne treffe raske og gode beslutninger i offentlig saksbehandling.

IKT blir også stadig viktigere som verktøy for omstilling og frigjøring av ressurser i kommunesektoren. Selv om elektronisk databehandling har vært brukt i flere tiår, er det fortsatt mulig å hente ut store effektiviseringsgevinster.

IKT-løsninger er viktige for kommunens interne drift. Dette gjelder områder som økonomi, lønns- og styringssystemer, saksbehandlings- og arkiveringssystemer, geodatasystemer og løsninger for elektronisk handel.

Herøy kommune har siden arbeidet med kommuneplanen startet i 2008, jobbet for å nå målene i KS sitt strategidokument "eKommune 2012 - lokal digital agenda". I forrige planperiode (2008 - 2011) klarte kommunen å innfri helt eller delvis en rekke av målene i KS sin strategi, slik som:

- Etablere kommunalt nettsted i samsvar med kvalitetskriteriene til Norge.no.
- Distribusjon av saksdokumenter på nett.
- Kommunen har kommet i gang med å tilby elektroniske selvbetjeningsløsninger, men her gjenstår en del arbeid.
- Etablere Feide som felles innloggingstjeneste for elever og undervisningspersonale.
- Distribusjon av kommunale geodata på nett.
- Distribusjon av postlister med innsynsløsning på nett.
- Etablert bredbåndsløsning i kommunen med tilstrekkelig kapasitet for alle kommunale virksomheter.
- Tilrettelegging i kommunen for bredbåndsutbygging.

- Etablere interkommunalt IKT-samarbeid, for effektivisering og kvalitetsheving der dette er hensiktsmessig.

De fleste av disse løsningene er knyttet opp til driften av kommunens nettsider. Det har i forrige planperiode blitt etablert en egen stilling i kommunen knyttet opp til dette arbeidet. Det er likevel ingen ressurser som er øremerket for dette, og kommunen mangler klare prosedyrer for å kunne arbeide systematisk med å utvikle dette området.

Dette tiltaket innebærer at det øremerkes en prosjektstilling på 50 % i 2014 og 2015, rettet mot å videreutvikle kommunens nettsider og nettbaserte løsninger. Målet med stillingen er:

- å etablere gode systematiske rutiner for vedlikehold og oppdatering av informasjon på kommunens nettsted
- å sette i drift alle hensiktsmessige elektroniske skjema i porteføljen som kommunen har kjøpt
- å styrke kompetansen hos kommunens ansatte gjennom kursing og faglig oppfølging.

Til delmål 2

Tiltak 2.1 – System for kvalitets- og organisasjonsutvikling

Ansvar: Rådmannen

Tidsfrist: 01.01.15

Økonomiske konsekvenser:

År	2013	2014	2015	2016
Driftsutgifter	0	30 000	30 000	30 000
Investering	0	0	0	0

Beskrivelse av tiltaket:

Herøy kommune har periodevis jobbet med kvalitetsutviklingsprosjekter innen områder som barnehage, skole og omsorg, men kommunen har ikke et system for kommunen som organisasjon som kan gi ledelsen trygghet i at virksomheten drives i samsvar med lover og retningslinjer, og at driften er effektiv i forhold til ressursbruk. Kommunen har et internkontrollsystem for behandling av avvik innen HMS og informasjonssikkerhet, men systemet er gammeldags og mangler vedlikehold.

Kommunen trenger et styrings- og kvalitetssikringssystem som kan gi de ansatte trygghet i arbeidet ved at det etableres et sted for informasjon om arbeidsprosesser, rutiner, lovverk/retningslinjer og oversikt over organisasjonens mål. Et slikt system vil kunne bidra til å øke kvaliteten på tjenestene kommunen tilbyr.

Tiltaket innebærer at kommunen anskaffer og innfører et elektronisk system for kvalitetsstyring som skal kunne ivareta kommunens behov for:

- lagring og systematisering av dokumentasjon
- avviksregistrering og behandling
- risikostyring
- statistikk og planlegging

Hensikten med å innføre et slikt kvalitetssystem er:

- større fokus på brukernes behov og rettigheter
- større fokus på ledelsens forpliktelser
- bedre styring og kontroll med interne prosesser
- hensiktsmessig intern kommunikasjon
- klarlegge oppgaver, ansvar og kompetansebehov for ansatte
- effektivisering
- å styrke grunnlaget for å vurdere forbedringer

Tiltak 2.2 – Etablere systematisk bruk av brukerundersøkelser

Ansvar: Rådmannen

Tidsfrist: 01.01.16

Økonomiske konsekvenser:

År	2013	2014	2015	2016
Driftsutgifter	15 000	15 000	15 000	15 000
Investering	0	0	0	0

Beskrivelse av tiltaket:

Herøy kommune startet i 2007 å ta i bruk Kommuneforlagets verktøy bedrekommune.no. Dette er et elektronisk verktøy for å måle opplevd kvalitet gjennom bruker-, innbygger- og medarbeiderundersøkelser. Verktøyet gir også mulighet for å kunne sammenligne resultater med andre kommuner og mellom egne tjenester. Per i dag er det bare brukerundersøkelsen for barnehagene og medarbeiderundersøkelsen som brukes systematisk og regelmessig.

Dette tiltaket innebærer at kommunen innen 01.01.16 skal ha tatt i bruk følgende undersøkelser og bruke resultatene i kommunens kvalitetsutvikling og rapportering:

Undersøkelse	Gruppe	Frekvens
Barnehage	Alle foresatte	Årlig
Bibliotek	Deles ut til brukere som er innom biblioteket i en periode på 3 uker	Årlig
Byggesaksbehandling	Fortløpende for alle som får behandlet byggesaker	Årlig
Innbyggerundersøkelse	Et representativt utvalg	Annethvert år
Kulturskole	Alle foresatte	Årlig
Medarbeiderundersøkelse	Alle ansatte	Annethvert år
PLO - hjemmetjenester	Alle brukere	Annethvert år
PLO - institusjon	Alle beboere	Annethvert år
Psykisk helse	Alle brukere	Annethvert år
SFO	Alle foresatte	Årlig
Sosiale tjenester	Alle brukere som er innom NAV-kontoret i en periode på 3 uker	Årlig

Vurderinger fra evalueringen av undersøkelsene skal innarbeides i kommunens årsmelding.

Det vil være en utgift knyttet til distribusjon av spørreundersøkelser som sendes ut via post. Dette gjelder i særlig grad innbyggerundersøkelsen.

Til delmål 3

Tiltak 3.1 – Strategisk plan for kompetanseheving og rekruttering

Ansvar: Rådmannen

Tidsfrist: 01.06.14

Økonomiske konsekvenser:

År	2013	2014	2015	2016
Driftsutgifter	500 000	700 000	850 000	1 000 000
Investering	0	0	0	0

Beskrivelse av tiltaket:

Tiltaket innebærer at det utarbeides en strategisk kompetanseplan for kommunen som skal gjelde for en 4-årsperiode, og skal følge kommunens kommuneplansyklus.

Innholdet i planen skal være forankret i kommuneplanens visjon og mål.

Planen skal omfatte strategier, mål og metoder, og er et styringsdokument for å sikre en framtidrettet og målstyrt utvikling av kompetansen til de ansatte basert på kommunens oppgaver og mål. Planen skal også være et styringsdokument for å sikre god kvalitet på tjenestene og en effektiv utnyttelse av ressursene, både på kort og lang sikt.

Kompetanseutvikling er et sentralt område innen personalplanleggingen, og skal være forankret i HMS-systemet, kommuneplan, økonomiplan og budsjett.

Planen som utvikles skal i første omgang gjelde for perioden 2013 - 2016, og skal inneholde en årlig opplæringsplan for fellestiltak.

Med bakgrunn i den strategiske kompetanseplanen skal det også utarbeides egne delplaner for hver enhet.

Tiltaket innebærer at kursmidlene økes fra 0,8 % av lønnsbudsjettet til 1,5 % i perioden 2013 - 2016.

HANDLINGSPLAN 2013 – 2016

Prioritet	Tiltak	Benevnelse	Kostnader (1000 kr)							
			Investering				Drift			
			2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
1	1.1	Herøy som eKommune	0	0	0	0	0	300	300	0
2	2.1	System for kvalitets- og organisasjonsutvikling	0	0	0	0	0	30	30	30
3	2.2	Etablere systematisk bruk av brukerundersøkelser	0	0	0	0	15	15	15	15
4	3.1	Strategisk plan for kompetanseheving og rekruttering	0	0	0	0	500	700	850	1 000