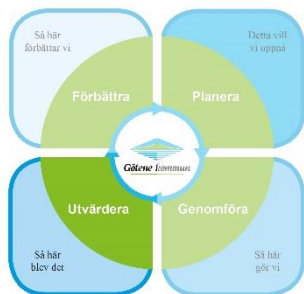


KVALITETSREDOVISNING



Sektor Ledning och stöd

År 2019



KVALITETSREDOVISNING 2019

SAMMANFATTNING AV KVALITETSREDOVISNINGEN

Med de resurser som finns inom sektor Ledning och stöd krävs det att vi prioriterar hårt inom verksamheten. Trots detta har det ändå skett mycket utvecklingsarbete och en hel del kvalitetshöjande åtgärder har vidtagits. Det handlar om införande av ny teknik, upphandlingar och utbildning för att bara nämna några områden.

I arbetet med att nå våra kommunmedborgare digitalt har vi nått en god väg. Antal följare på kommunens Facebook har ökat och antalet besökare på hemsidan har också ökat. Vi har drivit flera olika projekt för verksamheternas utveckling. Samarbetet med andra kommuner framför allt inom Västra 6 har ökat. Flera kvalificerade upphandlingar av system görs gemensamt.

Grundfakta om sektor Ledning och stöd

Sektor ledning och stöds huvudsakliga uppdrag är ansvar för övergripande administration och att arbeta med ledning och stöd till övriga sektorer, politiker, kommuninvånare och övriga intressenter. I sektor ledning och stöd ingår de tre enheterna personal- och ekonomienheten, löneenheten samt serviceenheten. Antal anställda i sektorn är cirka 44 personer. Ekonomichef är chef över personal- och ekonomienheten. Lönechef är chef över löneenheten. Chefen för serviceenheten är även sektorchef.

GRUNDFAKTA OM PERSONAL- OCH EKONOMIENHETEN

Den centrala personal- och ekonomienheten ska genom en helhetssyn leda personal- och ekonomiarbetet i kommunen. Genom ett konsultativt arbetssätt stödjer enheten kommunens chefer inom respektive kompetensområde. I enheten arbetar elva medarbetare.

GRUNDFAKTA OM LÖNEENHETEN

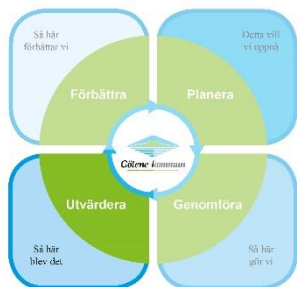
Löneenheten arbetar med lön- och pensionsadministration för både Götene och Skara kommuner samt för en del av de kommunala bolagen. I enheten arbetar elva medarbetare.

GRUNDFAKTA OM SERVICEENHETEN

Serviceenheten består av olika verksamhetsområden:

- Kommunikation
- Kansli
- Medborgarkontor
- Risk/ säkerhet
- Telefoni
- Övergripande IT
- Samhällsbetalda resor

Samhällsbetalda resor har uppdrag åt både Götene och Skara kommuner gällande kollektivtrafik, färdtjänst samt skolskjuts. I enheten ingår också ansvar för kommunens lokaler i centrumhuset. I enheten arbetar ca 22 medarbetare.



SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE

Viktiga resultat

Kommunikation:

- Ökat med ca 600 följare på Facebook under 2019, från 2412 till 3005
- Besökare till hemsidan har ökat med ca 13 000 besökare under 2019, från 373 000 (2018) till 386 000 (2019)
- Den uppföljande internkontrollen av hemsidans relevans visar på ett oförändrat högt resultat

Risk och säkerhet:

I den av SKR (Sveriges kommuner och Regioner) under januari 2020 publicerade ”Öppna jämförelser Trygghet och Säkerhet 2019 – Brott- och brottsförebyggande arbete” ligger Götene kommun på plats 59 av landets kommuner. Detta är en förbättring med 67 platser i jämförelse med 2018.

Götene ligger på plats tre av de femton kommunerna i Skaraborg. Det är bara Grästorp på plats 31 och Karlsborg på plats 43 som ligger före oss.

I den medborgardialog som genomfördes 2019 kring trygghet och säkerhet var den sista frågan om hur trygga de svarande känner sig i Götene kommun är denna graderad från 1 (mycket otrygg) till 6 (mycket trygg). Här har 206 personer av 221 stycken svarat och av dessa har 78,55% (173 stycken) kryssat i 4 och uppåt och 14,93% (33 stycken) har kryssat i 3 och lägre.

Den generella trygghetskänslan är Götene är alltså fortsatt hög.

Förre kommunpolisen och säkerhetssamordnare var inbjudna av BRÅ (Brottsförebyggande rådet) att föreläsa på BRÅ-konferensen Råd för Framtiden i Göteborg i början av april 2019. Föreläsningen var under temat ”Ett EST-inspirerat arbetssätt”.

Löneenheten:

Antal lönespecifikationer	2018	2019
Götene kommun inklusive bolag	18 750	18 348
Skara kommun inklusive bolag	33 232	31 966
Totalt antal	51 982	50 314

Särskilda kvalitetshöjande insatser

Kommunikation:

- Ny hemsida lanserades i september. Innehållet på hemsidan är detsamma som tidigare, men allt har fått ett nytt, fräscht utseende och nya funktioner har tillkommit. Förbättrad tillgänglighet och en allmänt trevligare användarupplevelse har varit i fokus.

Medborgarkontor och Växel:

- Digidel – Projekt tillsammans med biblioteket att stärka personalens kompetens för att kunna hjälpa medborgarna med digitala frågor, minska det digitala utanförskapet. Personalen har deltagit i studiebesök, IT-café, studiecirkel och vissa riktade utbildningsinsatser.
- Intranätet Medborgarkontorets samarbetsrum – Utformning av rutiner/manualer för att lätt kunna hitta ett stöd i vissa frågeställningar. Elektroniska formulär för beställning av vattenprov som sänds till Miljö- och hälsa samt anmälan av hittegods till Polisen.
- Växelsamarbete – Schemalagda personer i växeln har varit på pryörunda i Skara för att få en inblick i hur de jobbar och hur organisationen är uppbyggd. Detta för att det ska vara lättare att kunna hjälpa till att besvara samtal.
- En förstudie av "Framtidens telefoni" inom Västra 6 har genomförts. En del av förstudiearbetet var att identifiera mål med "Framtidens Telefoni".

Samhällsbetalda resor:

- Införande av e-tjänster; parkeringstillstånd, färdtjänst och skolskjuts
- Västrafiks app Boka Resa
- Upphandling av handläggarssystem för skolskjuts har genomförts
- Projektet Bussmiljönärerna som vänder sig till invånare i Götene respektive Lidköpings kommun som vill ändra sina bilvanor och prova att byta ut merparten av arbetsresorna till kollektivtrafikresor har startat upp.

Risk och säkerhet:

- Ny tjänst som säkerhetssamordnare anställdes 11 november 2019.
- Ny Risk och Sårbarhetsanalys beslutad
- Styrdokument krisberedskap antagna
- Krisledningsövning med hela krisledningsorganisationen genomförd
- Åtgärder för Civilt försvar påbörjade i enlighet med överenskommelse mellan MSB (Myndigheten för Samhällsskydd och beredskap) och SKR (Sveriges kommuner och regioner)
- Säkerhetssamordnare har fördjupat arbetet med att identifiera samhällsviktig verksamhet
- Arbetet med krigsorganisation ha påbörjats.
- Arbete enligt nya säkerhetsskyddslagen med säkerhetsskyddsanalys, säkerhetsprovning- och registerkontroll har fördjupats.
- Trygghetsvandring har genomförts i Källby samhälle.

Övergripande IT:

- Införande av ny e-tjänsteplattform med funktionen "mina sidor".

- Deltagit i V6 gemensamma upphandlingar av IT- system och bidragit med IT/upphandlingskompetens (ärendesystem, ekonomisystem, trygghetslarm boende, digitala signeringslistor, verktyg för kartläggning av processer mm)

Kansli:

- Introduktionsdag nyvalda politiker
- Utbildning med Axel Danielsson för politiker och tjänstemän
- Utbildning med Hans Gåsste för presidier, chefer och sekreterare
- Verksamhetsspecifika utbildningar för kommunstyrelsens/nämndernas ledamöter
- Nya delegationsordningar är framtagna.
- Vi har breddad kompetensen inom kansliet (lärt oss varandras arbetsuppgifter)
- Genom samarbetet i V6 samt upphandlingen av de nya systemen har vi ökat kompetensen.
- Arbetet med att ta fram nya dokumenthanteringsplanerna har ökat kompetensen för arkivering och dokumenthantering inom de olika verksamheterna.

Personal och ekonomi:

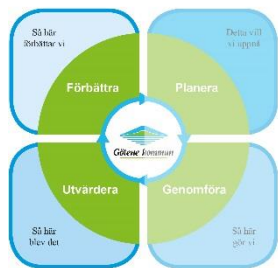
- Ett utbildningsprogram har genomförts för nya chefer i samverkan med Essunga och Grästorps kommuner. Introduktionsutbildningen är på sex dagar och omfattar delar som ekonomi/budget, arbetsrätt
- Utbildningen Kommunikativt ledarskap för chefer i Götene har fortsatt under året. Den två år långa utbildningen avslutades våren 2019. Retorik i arbetslivet var temat för dagarna under 2019.
- Kick-off projektet, för fördomsfri, breddad rekrytering samt ett mer inkluderande arbetsliv startade hösten 2019. Projektet pågår i 1,5 år och sker i samverkan mellan näringsliv och offentlig verksamhet med Samordningsförbundet västra Skaraborg som projektledare. Deltagarna får delta på inspirationsföreläsningar och workshops. Tema för workshop har varit jämställdhet samt hur normer och värderingar påverkar vårt sätt att vara, tänka och känna.
- Ett system, KIA, för stöd i arbetet med arbetsskador och tillbud har införts under året.
- För att förbereda oss inför heltidsresan där deltidorganisation ska förändras till heltidsorganisation har vi varit i Ulricehamns kommun och lyssnat på deras förberedelser och erfarenheter i denna organisations- och kulturförändring.
- Gemensam upphandling av ekonomisystem för alla V6 kommuner har genomförts under 2019. Upphandlingen har avbrutits på grund av för få anbud och kommer att återupptas under 2020. Alla kommunerna behöver göra upphandling enligt LOU. Utifrån omfattning av upphandlingen är tanken att nytt system ska kunna vara i drift 2021 med införande under 2020 och 2021. GöLiSka IT upphandlar ekonomisystemet för alla V6 kommunerna. År 2021 ska upphandlat system vara i drift och kommunernas rutiner ska då också vara mer lika än idag.
- Personalavdelningen har tillsammans med representanter från verksamheten deltagit på ett antal mässor med syfte att skapa ett intresse för att arbeta i Götene kommun.
 - Hot spot jobbmässa på universitetet i Karlstad.
 - Arbetsmarknadsmässa högskolan i Väst i Trollhättan.
 - Riktad arbetsmarknadsmässa för pedagoger på Göteborgs universitet.
 - Framtidsmässan i Göteborg.
 - Examensexpo på högskolan i Skövde

Löneenheten:

- Verksamhet som arbetar med löneadministration för två kommuner Skara, Götene och dess bolag. 2018 är var första året som "egen" enhet vilket innebär att verksamheten har genomgått en organisationsförändring, vilket även inneburit en viss förändring i arbetssätt. Jobbar med framtagande av gemensamma rutiner och att kvalitetssäkra inrapporterade uppgifter.
- Nya styrdokument gällande Götene-Skara gemensamma lönenämnd är framtagna att gälla från 2020 (reglemente, delegationsordning samt avtal)
- Löneadministratörsyrket har förändrats de senaste åren genom ökat användande av digital rapportering i självservice där medarbetare och chefer rapporterar in frånvaro, resor, arbetad tid och andra avvikelser via en personalportal. För att kunna rapportera på ett korrekt sätt så att rätt lön går ut i rätt tid så behöver vi skapa förutsättningar genom kunskap hos cheferna i lönesystemet och samtidigt kunna kvalitetssäkra de inrapporterade uppgifterna. Genom att utbilda chefer i lönesystemet kan vi frigöra tid för löneenhetens medarbetare att utföra kontroller på de inrapporterade avvikelserna på ett enhetligt och processinriktat tillvägagångssätt samtidigt som vi får mer tid för support, stöd och utveckling.
- Samtliga chefer i båda kommunerna och vissa bolag har fått utbildning i lönesystemet
- Digitaliserat all frånvarorapportering(ej fackliga ledigheter) i Götene kommun
- Digitaliserat tidrapportering för semestervikarier inom omsorgsverksamhet.
- Vi har slutfört arbetet med en anvisning för hantering av personer med skyddade personuppgifter. Enligt en ny statlig vägledning skall antalet handläggare som har åtkomst begränsas och även information i IT-system och integrationer.
- Digitaliserat och infört Personalportalen för Skara Energi
- Digital rapportering av pensioner för energibolagen.
- Digital rapportering av arbetsgivarintyg
- Utvecklingsdag med fokus på kvalitetssäkring

Centrumhuset:

- En ny entré har iordningställt som innebär att det nu är en gemensam ingång till kommunens verksamheter på andra plan i Centrumhuset. Nya stolar till Götenesalen. Postrummet flyttat för att göra plats för ett nytt mötesrum.



MÅLSTYRNING

Utvärdering av handlingsplan

Sektor Ledning och Stöd/ Serviceenheten 2019-12-31

NÄMNDENS/BOLAGETS VERKSAMHETSMÅL 2016-2018	ÖNSKVÄRT RESULTAT <i>Detta resultat vill vi nå/detta är vårt önskvärda läge på vår enhet</i>	PLANERING <i>Dessa insatser/åtgärder har vi gjort som leder till vårt önskade läge/resultat</i>	ANALYS/SLUTSATS Har det blivit som vi önskat? Varför eller varför inte? Sök orsaker, dra slutsatser	MÅLUPPFYLLELSE i förhållande till verksamhetsmål 4= mycket hög 3=medel/hög 2=medel/låg 1=mycket låg	NYA INSATSER/ÅTGÄRDER Beskriv insatser/åtgärder som planeras utifrån analys och uppfyllelse av önskvärt resultat
Medborgarna har möjlighet till dialog och delaktighet i kommunens verksamhet och utveckling Indikator: Mötesformer för kommunikation och dialog utvecklas Hemsidan och kommunens sociala medier utvecklas som kommunikationskanal	Kansli: Utbildningar för nya förtroendevalda	Generella utbildningar, t.ex. offentlighetsprincipen, roller, kommunallag mm Verksamhetsspecifika utbildningar (speciallagar) Genomförda utbildningar: - Introduktionsdag nyvalda politiker - Utbildning med Axel Danielsson för politiker och tjänstemän - Utbildning med Hans Gåsste för presidier, chefer och sekreterare Pågår:	Vi har genomfört alla generella utbildningar i offentlighetsprincipen, roller, kommunallag mm Verksamhetsspecifika utbildningar (speciallagar). Det var bra utbildningar och deltagarna var nöjda. Vi gjorde även en uppföljande enkät efter utbildningarna som vi kan använda inför framtida utbildningar. Vi har inte utfört presidiutbildning på grund av arbetsbelastning för kansliet med anledning av nytt system och frånvaro.		Under mandatperiod kommer vi fortsätta hålla i utbildningar för de förtroendevalda, bland annat den presidiutbildning som vi inte kunnat genomföra.

Kommunens e-förvaltning utvecklas		- Verksamhetsspecifika utbildningar - Presidieutbildning – mer konkret	Verksamhetsspecifika utbildningar pågår löpande. Vi har hunnit med många utbildningar trots att arbetsbelastningen varit hög.		
	Säker valorganisation	Utvärdera 2018 års valadministrationsarbete Backupp under Europa Parlamentsvalet Beredskap för eventuellt nyval riksdagsval	Tre genomförda val 2018 och 2019: -Val till kommun riksdag och landsting augusti/september 2018 -Omval fullmäktige Falun mars/april 2019 (på grund av att deras val inte blev godkänt-krav på förtidsröstning i samtliga kommuner gällande Falun) -Val till Europaparlamentet maj 2019 2019 fungerade administrativt bättre jämfört med 2018 med avlastning på kansliet. En av orsakerna var att en och samma person hade ansvar för de ordinarie arbetsuppgifterna under perioden.		Planeringsmöte med kansliets personal under sen vår 2020. Genomgång av utvärderingen och planering framåt med focus på frågan kring hur vi ska organisera valadministrationsarbetet framöver för att det ska vara en fungerande arbetsmiljö med minskad sårbarhet.

			Utvärderingsarbetet hanns inte riktigt färdigt under 2019. Orsaken till detta var att det varit ett hårt tryck på kansliet pga av sjukdom och upphandling av nytt ärendehanteringssystem som tagit mycket tid.		
	Införande av nytt ärendehanteringssystem (Evolution)	Förbereda för konvertering från Ciceron till Evolution (kansliet) Ställa av gamla diariet till e-arkivet Delta i leveranskontroll av Evolution (gemensamt V6) Införande av Evolution – hösten 2019 Konvertering från Troman till Netpublicator Utbildning av handläggare och politiker Genomfört: - Förberett för konvertering - Ställt av gamla diariet - Leveranskontroll	Vi förberedde inför konvertering från Ciceron till Evolution genom bland annat att vi rättade till fel i Ciceron och genomförde en noggrann och strukturerad kontroll av provkonverteringen. E-arkiveringen av gamla diariet (samt aktiva diariet fram till och med 2008) pågår. Byggnadsnämnden, Tekniska nämnden och Götene-Skara tekniska nämnd. Det har varit tekniska problem. Planen var inte att det skulle vara helt klart under 2019. Evolution är infört och vi har arbetat med leveranskontrollen. System är i drift enligt plan. Vi		Lärdom för kommande större upphandlingar är att arbetsgruppen måste förstärkas.

		Pågår: - Planering för införande - Planering av utbildningar Återstår: - Konvertering från Troman till Netpublicator	kommer löpande att fylla i mer information och börja använda nya funktioner som vi inte haft i tidigare system. Vissa fel som blivit vid konvertering rättas till efter hand. Netpublicator är i drift och används. Politikerna har fått ut den nya appen och de flesta har kommit igång och använda den. Vissa gamla fel som konverterats över från Troman kommer vi att rätta till efterhand. Kansliet har utbildats i Evolution och Netpublicator. Handläggarna kommer att få utbildning under februari 2020. Utbildningar för handläggare var redan från början planerade att genomföras våren 2020. Politiker har fått utbildning/genomgång i hur man loggar in och använder den nya appen.		
--	--	---	---	--	--

			Arbetsbelastningen har varit hög under en lång tid på kansliet i sin helhet och det har varit tufft att även genomföra en upphandling med befintliga resurser.		
	Avställning till det nya E-arkivet har påbörjats	E-arkivgruppen inom Västra 6 testar en modell där en kommun går in som Pilot för ett system. Avställningar är påbörjade	Det har varit problem med kompetensen i de andra kommunerna. Övergripande systemförvaltare har gått in och stöttar. I och behovet av extra stöd har anställningsprocessen försenats. Inköp av modul var budgeterat för 2020 för Götene.		Övergripande systemförvaltare behöver gå in och stötta mer tills kompetensen har vuxit.
	Kommunikation: Ökad medvetenheten om allas kommunikations ansvar och för vem vi jobbar för – Medborgaren	Avsluta det kommunikativa ledarskapsprogrammet för chefer som pågått under 3 år Utbilda politiker och tjänstemän inom kommunikation	Ledarskapsprogrammet är avslutat. De två första insatserna gjorde större inverkan på chefsgruppen än den sista som genomfördes i samarbete med Högskolan i Skövde. Den höll tyvärr inte rätt nivå för gruppen och kursledaren var inte tillräckligt inspirerande för att hålla gruppens fokus.		Vi kommer att fortsätta hålla utbildningar utifrån verksamheternas och organisationens övergripande behov i mån av tid och möjligheter.

			Utbildningar med politiker och tjänstpersoner har hållits löpande under perioden. Bland annat en grundutbildning för samhällsbyggnad inom kommunikationsområdet med nedslag i fyra olika områden. Den var väldigt lyckad och uppskattad och kompetensen inom kommunikationsområdet har höjts vilket är synligt i deras aktiviteter och förberedelser inför.		
	Förbättrad hemsida	Ny design av hemsidan genom nya mallar och funktioner Ny bildbank i samarbete med V6-kommunerna	Ny hemsida med nya mallar och funktioner är på plats. Vi har fått en hemsida som är modernare och bättre passar den som besöker hemsidan i mobilen. Den har också förbättrad tillgänglighet som underlättar för besökare med olika funktionsvariationer samt följer den nya lagen om webbtillgänglighet. Vi har också fått en AI som hjälper besökaren att snabbare hitta rätt. Det som ännu inte fullt ut är på plats		Vi kommer att fortsätta utveckla hemsidan för att optimera den för besökaren samt se till att kopplingen mellan e-tjänsteplattformen och hemsidan kommer på plats.

			är den nya e-tjänsteplattformen vilket innebär att kopplingen mellan hemsida och e-tjänsterna ännu inte är som önskat. Den nya bildbanksplattformen är på plats. Vi har ännu inte börjat att lägga in bilder i den då vi fortfarande håller på att ta fram riktlinjer för vilka bilder samt i vilken form som ska finnas där. Det är en V6-gemensam bildbank vilket innebär att vi kommer ha möjlighet att dela bilder med varandra.		Vi fortsätter att arbeta med förutsättningarna för bilderna i bildbanken och går sedan över till att lägga upp de bilder som våra medarbetare ska ha tillgång till.
	Förbättrad kvalitet på kommunens sociala medier	Fortsätta stötta verksamheterna kring social medier både i verksamheternas egna kanaler och i de kommunövergripande kanalerna Nya riktlinjer/rutiner för sociala medier	Kommunikationsavdelningen ger löpande stöttning och coachning i hur verksamheterna ska hantera situationer som uppstår i de sociala medierna. Bland annat har samhällsbyggnad gjort en plan för en utökad närvaro i sociala medier samt börjat arbeta utifrån den.		Det här är ett område som kräver ständig utveckling och förbättring och som man aldrig blir klar med. Vi kommer därför att fortsätta med att coacha och stötta verksamheterna samt börjar arbeta in de nya riktlinjerna i organisationen för

			Riktlinjer för digital kommunikation är antagna av KS.		att underlätta såväl verksamheterna som kommunikationsavdelningens närvaro i sociala medier.
	Övergripande IT Förbättrade e-tjänster för kommuninvånarna	Införande av ny e-tjänsteplattform (V6) Införa funktionaliteten ”Mina sidor” Teknisk installation och färdigställande av e-tjänsterna gjordes klart i december. Lansering gjordes i mitten på december då tjänsterna tillgängliggjordes för allmänheten.	Arbetet blev försenat på grund av tekniska förseningar. Det har varit många inblandade i projektet som Göliska IT, V6-gemensamma e-tjänstekontoret, leverantörer och handläggare inom respektive verksamhet. Resultatet har blivit förbättrade e-tjänster för såväl medborgare som handläggare. Dock har de varit igång kort tid så utvärdering är tidigt att göra.		Uppföljning av användandet och funktionaliteten kommer att göras. Antalet e-tjänster kommer att öka ytterligare
	Snabbare handläggning av ärenden inom i första hand omsorgen	Utreda möjlighet till IT stöd (”robot”) för automatisering av processer inom socialtjänsten (V6) Projekt pågår med Göliska inom V6. Göliska har införskaffat en ”robot” och personella resurser för att	Pilotprojekt pågår inom Göliska IT/V6. Ett av dessa projekt avser del av processen kring ekonomiskt bistånd. Projektet har tagit längre tid än beräknat pga		Införande av delprojekt fortsätter under 2020. Arbetet fortsätter gemensamt inom V6.

		hantera ”roboten”. Pilotprojekt genomförs i Lidköpings kommun	resursbrist och större komplexitet än beräknat.		
	Ledningssystem för informationssäkerhet ska finnas	Styrdokument ska tas fram gemensamt(V6) Metod för informationssäkerhetsklassning ska tas fram (V6) Organisation för informationssäkerhet ska tas fram Styrdokument, metod och organisation är framtagna på V6 nivå. .	Denna fråga har inte kunnat prioriteras under året med de befintliga resurserna. Återstår att implementera i Götene kommun. Det behöver klargöras hur arbetet ska genomföras i Götene då det gäller ledning, styrning och vilka resurser som ska avsättas för arbetet.		Fortsatt arbete blir att klargöra hur arbetet ska genomföras i Götene då det gäller ledning, styrning och vilka resurser som ska avsättas för arbetet.
	MK/Växel: Tillgänglig och välkomnande miljö i medborgakontor /bibliotek	Se över den fysiska miljön Ta fram en åtgärdsplan Genomföra åtgärder Inventering av miljö är utförd. Inhämtat offerter för skyltning. Växeln är uppgraderad med nya gardiner och ljudabsorbenter. Nya möbler inköpta. Fortsatt arbete under hösten	Arbete med att göra förändringar i den fysiska miljön pågår tillsammans med biblioteket. Omtag gällande skyltning blir när den fysiska miljön är i ordning.		Inväntar offerter och förslag gällande den fysiska miljön från leverantörer. Därefter fortsatt arbete att få till den tillgängliga och välkomnande miljön vi har som mål.
	Minskat digitalt utanförskap hos medborgarna	Det treåriga projektet Digidel påbörjas. Kompetensutveckling av personal.	Personalen har deltagit i de kurser och träffar som hållits i olika cirklar. Cirkarna har varit		Planera insatser för att höja medarbetarnas digitala kompetens.

		Inköp av digital utrustning Några i personalen har varit på studiebesök i Motala och Värnamo/ Vaggeryd. Påbörjat utbildning tillsammans med Kultur i Väst. iPads och Surfplattor ska köpas in.	anpassade för de kommuninnevånare med lägst digital kunskap, men vi har ännu inte hittat någon bra insats som utvecklar medarbetarnas digitala kompetens ändamålsenligt. Planering av aktiviteter för 2020 är under arbete. Eventuella nya studiebesök planeras att göras under våren 2020. All Digital Week, planering påbörjad. iPads och Surfplattor har köpts in		
	Växel: Ökat samarbete med Essunga/Grästorp och Skara.	Ta fram en avsiktsförklaring kring samarbetet Erfarenhetsutbyte Två möten med diskussioner om hur vi ska trimma in samarbetet. Essunga har satt sitt projekt på is. Skara och Götene fortsätter att samarbeta som tidigare.	Inget gensvar från Essunga/ Grästorp. Projektet att samarbeta med dem ligger på is. Götene och Skara samarbetar som tidigare.		Fortsatt samarbete med Skara. ”Pryodag” där vi byter personal mellan orterna för att lära mer om varandras organisationer.
	Risk/säkerhet: Kommunen har en god krisberedskap	En mer omfattande risk och sårbarhetsanalys för kommunens samtliga verksamheter finns framtagen och fastställd senast 31 december 2019.	Risk- och sårbarhetsanalys antagen av kommunstyrelsen 2019-10-02 med § 193		

		Risk- och sårbarhetsanalysen har varit ute på remissrunda efter ledningsgruppen. Avvaktar en sektor. Underlag för beslut lämnas till KSAU början på september. Framtagande av styrdokument för krisberedskap Planeringsmöten inlagda för avstämning av arbetet med framtagande av styrdokument som kommer att lyftas i Kommunfullmäktige i december. Hitta en form för det geografiska områdesansvaret Kommer inarbetas i styrdokumenterna	Styrdokument krisberedskap antagen av kommunfullmäktige 2019-12-16 med § 172 Geografiska områdesansvaret är beskrivet i styrdokumentet men kommer att utvidgas under 2020 genom kontakt med företag som bedriver samhällsviktig verksamhet.		.
--	--	---	---	--	---

		Utbildning och övning i krishantering Utbildning av krisledningsnämnden har skett och övning för krisorganisationen är genomförd den 21 november	Krisledningsövningen är genomförd och erfarenheterna från utvärderingen genererar ny krisledningsorganisation 2020		
	Förberedelser för att arbeta med civilt försvar enligt överenskommelse MSB och SKL	Kompetenshöjning gällande totalförsvar Säkerhetsskyddsåtgärder Krigsorganisation och krigsplacering Rekrytering av en tjänst som ska arbeta med säkerhet och beredskap pågår. Disponibilitetskontroll har skett för kommunen och Götene Vatten- o värme Planering att politiker och tjänstemän deltar i informationsmöte anordnat av Länsstyrelsen början på september om totalförsvar och civilt försvar.	Nya tjänsten som Säkerhetssamordnare började 12 november 2019 och har påbörjat arbetet. KSAU och delar av ledningsgruppen deltog på Länsstyrelsens utbildning Den 5 september i Skövde		
	Fortsatt god upplevd trygghet i kommunen.	Medborgarlöfte för 2020 tas fram. Samarbete kommun/polis. Tider för medborgardialoger är inplanerade genomförs under hösten.	Medborgardialog är genomförd och redovisad. Ny samverkansöverenskommelse, åtgärdsplan och medborgarlöfte togs fram och beslutades av		

		Digital enkät finns på hemsidan för medborgardialog	kommunstyrelsen den 8 januari 2020.		
	Samhällsbetalda resor: Lättillgänglig information för kommuninvånare, medborgarkonton och övriga	Uppdatera och utveckla hemsidan med tydligare information Sprida information om aktuella bokningssystem via Västtrafiks app som förenklar vid beställning av resa De flesta vårdnadshavare till skolresor använder sig av appen.	Uppdaterar hemsidan kontinuerligt och informerar MK regelbundet. Information om appen ges kontinuerligt till färdtjänst- och skolreseresenärer. Appen är en bra produkt med lättillgänglig information.		Vi fortsätter att få fler färdtjänstresenärer att använda appen.
Götene kommun är ett tillgängligt samhälle för alla	Kansli Uppdaterade delegationsordningar och dokumenthanteringsplaner	Framtagande av delegationsordning för respektive nämnd Genomfört: - Delegationsordningar antagna - Vissa dokumenthanteringsplaner antagna	Vi har tagit fram delegationsordningar för alla nämnder som är antagna. De revideras kontinuerligt. Några dokumenthanteringsplaner är klara och antagna. Flera är påbörjade. Dokumenthanteringsplan för kommunstyrelsen har inte prioriterats av kansliet på grund av hög arbetsbelastning. Det är		Plan för framtiden: delegationsordningarna ses över årsvis och revideras vid behov. Samma sak gäller dokumenthanteringsplanerna. Kansliet kan bli bättre på att motivera de andra enheterna att prioritera dokumenthanteringsplanerna.

		Dokumenthanteringsplanerna revideras för samtliga verksamheter- Pågår: Revidering av dokumenthanteringsplaner	tidskrävande att ta fram en dokumenthanteringsplan och det har varit svårt för alla enheter att hinna med.		Vi behöver klargöra vem som är arkivredogörare för respektive nämnd.
	Kommunikation Ökad tillgänglighet inom kommunens kommunikationskanaler	Nytt utseende (mallar) tas fram för hemsidan, anpassade utifrån det nya webbdirektivet för ökad tillgänglighet Utreda för att bestämma om verktyget Kontext (klarspråkskontroll på publicerade sidor på hemsidan) ska finnas kvar. Ny handlingsplan för klarspråk tas fram.	Den nya mallarna och designen på hemsidan är byggda för att uppfylla det nya webbdirektivet, vilket innebär att den ska fungera bra för de som har behov av olika webbhjälpmedel och hjälpa besökare med olika funktionsvariationer att hitta rätt. Startsidans utformning samt AI:n hjälper besökaren att snabbare hitta rätt. Kontext är utrett och avvecklat. Vi ansåg inte att det användes i tillräckligt stor utsträckning för att berättiga kostnaden. En ny handlingsplan för klarspråk är framtagen för 2019-2020 och arbetas utifrån. Den innehåller		Arbetet med webbtillgänglighet är gigantiskt och är ett löpande arbete med att fortsätta tillgängliggöra kommunens information. Klarspråk är ett av de områden som vi måste arbeta kontinuerligt med. Vi får utvärdera

		Införande av ny e-tjänsteplattform på hemsidan (V6-kommunerna)	klarspråksnyheter på hemsidan, anpassade utbildningar samt skrivarverkstäder. E-tjänsteplattformen är införd men arbetet är inte slutfört. Det drog ut på tiden på grund av tekniska detaljer som fördröjde arbetet samt att e-tjänstekontoret inte har hunnit föra över befintliga e-tjänster till den nya plattformen.		efter 2020 om aktiviteterna gav det vi önskade eller ifall vi behöver göra justeringar inför 2021. Så fort arbetet med överföringen av e-tjänsterna kommer vi att fortsätta arbetet med att se till att kopplingen mellan plattformen och hemsidan förbättras.
	Samhällsbetalda resor: Ökad digitalisering	Utreda och eventuellt införa skolskjutshandläggarstöd Införande av fler e-tjänster samt öka användandet av befintliga Ökat digital arbetssätt Rensning av arkivskåp pågår.	Skolskjutshandläggarstödet har upphandlats under 2019 och beräknas införas under februari månad 2020. E-tjänster plattformen är i bruk. Rensning av arkivskåp sker kontinuerligt.		Vi fortsätter rensning av arkivskåp för parkeringstillstånd och färdtjänst. Se över möjligheten att

					använda digital förvaring av alla handlingar för parkeringstillstånd.
Götene kommuns medborgare får ett bemötande av högsta klass	MK/Växel/kommunikation: Vi ska ha fortsatt bra bemötande med dem vi möter oavsett med vad eller var i organisationen vi jobbar	Vi fortsätter arbetet med att ha gott bemötande i fokus genom att prata mycket om det i gruppen mm Har detta som en stående punkt på mötesagendan vid APT, BMV-möten och mk-möten Utbildning med fokus på bemötande vid hot och våld Inplanerad utbildning 10 september	Vi har på mk-möten och APT diskuterat upplevda situationer gällande bemötande. Hur gjorde man, hur ska man göra. Utbildning i hot och vård är genomförd.		Vi fortsätter att ha ett bra bemötande och kunden i fokus.

Utvärdering av handlingsplan

Löneenheten 2019-12-31

NÄMNDENS/BOLAGETS VERKSAMHETSMÅL 2016-2018	ÖNSKVÄRT RESULTAT Detta resultat vill vi nå/detta är vårt önskvärda läge på vår enhet	PLANERING <i>Dessa insatser/åtgärder har vi gjort som leder till vårt önskade läge/resultat</i>	ANALYS/SLUTSATS Har det blivit som vi önskat? Varför eller varför inte? Sök orsaker, dra slutsatser	MÅLUPPFYLLELSE E i förhållande till verksamhetsmål 4= mycket hög 3=medel/hög 2=medel/låg 1=mycket låg	NYA INSATSER/ÅTGÄRDER Beskriv insatser/åtgärder som planeras utifrån analys och uppfyllelse av önskvärt resultat
Götene kommun är ett tillgängligt samhälle för alla Lön: Alla medarbetare ska ha kunskap i lönesystemet och veta var man hittar information om sin lön.	- Veta var man hittar sin lönespecifikation samt skillnader mellan de olika specifikationerna (Personalportalen, bank) - Förstå sin lönespecifikation - Förstå antal semesterdagar och semesterfaktor - Veta hur man registrerar en reseräkning.	Informationsmaterial på intranätet som även kan presenteras av chefer på APT. Genomfört: I medarbetarinfo om AGI fanns även instruktioner om hur man hittar sin lönespecifikation och vad man ska kontrollera. Nyhet på intranätet om hur man registrerar reseräkning Vid introduktion för nyanställda visas de vanligaste funktionerna i lönesystemet. Pågår: Frågor&Svar- de vanligaste frågorna som medarbetarna har ska vi	Framtaget material till "Frågor & Svar" har inte nått ut till anställda eftersom vi inte har publicerat det på intranätet ännu. Manualer utlagda i Personalportalen och på intranätet men vi behöver hitta HUR och VAR vi når medarbetarna. Alla läser inte på intranätet eller i Personalportalen. Mindre samtal under sommaren från semestervikarier .		Besöka APT, ledningsgrupper och andra forum såsom introduktionsdag för nyanställda. Informationsblad som finns i WinLas behöver lämnas ut till alla nyanställda. Undersök alternativ var man kan få sin lönespec? Infomail-automatiskt för nyanställda?

		skapa en yta på intranätet med lättillgänglig information			
Alla Förtroendevalda ska ha kunskap i lönesystemet och veta var man hittar information om sin ersättning	Veta var man hittar sin lönespecifikation och övriga lönerelaterade frågor	Medverka vid informationsträffar Deltagit vid utbildning för nyvalda förtroendevalda.	Kopplat till införande av ärendehanteringssystem et så har frågan lagts på is då vi först måste bestämma vilka rutiner vi ska ha men vi avvaktar tills kansliet hinner aktualisera frågan.		Dialog med kansli inom V6.
Alla chefer ska ha kunskap i lönesystemet och veta hur man rapporterar avvikelser och hittar information om sina medarbetare	- Att man får en ökad förståelse för löneprocessen och känner sig trygg i området. Förstå konsekvenser vid utebliven rapportering-vad händer om...? - Att man som chef känner att man får en överblick över sin personal på ett enkelt sätt.	Utbildningstillfällen-planering och genomförande av grundutbildning för samtliga chefer. Genomfört: Grundutbildning för samtliga chefer. Introduktion för nyanställda chefer Lättillgänglig information och manualer. Pågår: Framtagande av manualer	Genomfört men är ett ständigt pågående arbete.		Besök i olika forum. Introduktion nya chefer fortsätter.

Götene kommun är en klimat- och miljömedveten kommun Lön: Minimera pappersblanketter	Digitalisera frånvarorapporteringen	- All frånvaro rapporteras i lönesystemet av chef och medarbetare - Från 1 september skall all frånvaro rapporteras digitalt och blanketten för ledighetsansökan är borttagen.	All rapportering sker nu digitalt förutom sällsynta orsaker som enbart hanteras av löneenheten.		Informera på chefsmöten vid programuppdateringar om nya funktioner
	Digitalisera måltids- och friskvårdsavdrag	- Samarbete inom V6 för att hitta lämpligt systemstöd - En inledande träff har genomförts med deltagare från samtliga kommuner.	Vi har haft ytterligare en träff med leverantör tillsammans med chefer från kostenheten och ekonomer. Svårt projekt att driva då det berör så många.		Kan vi starta med friskvårdsbidrag och en mindre enhet?
	Digitalisera registrering av arbetstid för timavlönade vikarier.	Utbildning av personalen i vikariepoolen De flesta semestervikarierna hade digital registrering av arbetstid så endast ett mindre antal har rapporterat på handskrivna blanketter	Första året och resultatet blev över förväntan. Vi besökte även omsorgens ledningsgrupp för feedback och de flesta tyckte det hade fungerat bra.		Vi fortsätter arbeta med andra enheter där man rapporterar på pappersblanketter.
	Digitalisera rapportering av	Aktivera Förtroendemannarutin i	Dialog med systemförvaltare för Evolution hur processen		Samverkan inom V6, gemensamma rutiner och e-tjänster

	ersättning för förtroendevalda	lönesystemet för effektivare rapportering (Rapportering gm nya ärendehanteringssysteme Vi inväntar det nya ärendehanteringssysteme t.	önskvärt kan se ut och vilka rapporteringsfunktioner som kan användas.		kopplat till lönesystemet är en styrka.
Götene kommuns medborgare får ett bemötande av högsta klass	God service och gott bemötande är våra ledord och ett bra bemötande ger vi alla oavsett var i organisationen man arbetar	Genom ökad digitalisering får vi större utrymme att jobba med support Genom framtagande av gemensamma interna rutiner och kvalitetssäkring av inrapporterade avvikelser kan vi frigöra tid för support och utbildning. Vi har haft en utvecklingsdag för att arbeta fram en gemensam checklista inför lön. Utbildningstillfälle med konsult från Visma för genomgång av rapporter. En bra bit på väg	Under sommaren så märktes det tydligt på arbetsbelastningen när vi inte fick alla handskrivna rapporter från omsorgens semestervikarier. Kontinuerliga möten för genomgång av nyheter och gemensamma rutiner. Utvecklingsdag med fokus på bemötande.		Ett ständigt utvecklingsarbete som pågår och ger oss mer tid att arbeta med support. Vi fortsätter ge god service och gott bemötande.

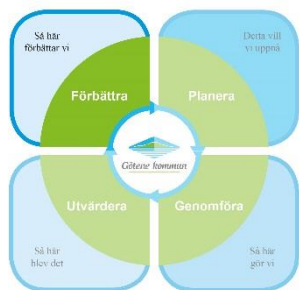
Utvärdering av handlingsplan

Personal- och ekonomienheten 2019-12-31

NÄMNDENS/BOLAGETS VERKSAMHETSMÅL 2016-2018	ÖNSKVÄRT RESULTAT Detta resultat vill vi nå/detta är vårt önskvärda läge på vår enhet	PLANERING <i>Dessa insatser/åtgärder har vi gjort som leder till vårt önskade läge/resultat</i>	ANALYS/SLUTSATS Har det blivit som vi önskat? Varför eller varför inte? Sök orsaker, dra slutsatser	MÅLUPPFYLLELSE i förhållande till verksamhetsmål 4= mycket hög 3=medel/hög 2=medel/låg 1=mycket låg	NYA INSATSER/ÅTGÄRDER Beskriv insatser/åtgärder som planeras utifrån analys och uppfyllelse av önskvärt resultat
Medborgarna har möjlighet till dialog och delaktighet i kommunens verksamhet och utveckling	Hemsidan och kommunens sociala medier utvecklas som kommunikationskanal.	Kortversion av budget och årsredovisning. Mer tillgänglig information. Vara mer aktiva med att lägga ut positiva händelser från kommunen. Kortversion av årsredovisning finns på hemsidan	Kortversion av årsredovisning gjord. Användande av LinkedIn med positiva nyheter om Götene kommun har ökat. Saknar kortversion av budget som inte har prioriterats på grund av hög arbetsbelastning.	2	
Kommunen är ett föredöme inom miljöområdet och minskar sin klimatpåverkan genom samarbete med företag och andra aktörer.	Minska antalet blanketter Öka andelen e- fakturer och autogiron.	Digitalisera fler blanketter, exempelvis ledigheter. I arbete tillsammans med lönekontoret har flertalet blanketter/inrapporteringar digitaliserats. Bearbetning av både kunder och leverantörer	Antalet blanketter har minskat då flera har digitaliserats.	3	

		Andelen elektroniska leverantörsfakturer har ökat från 46,5 % år 2018 till 65 % under 2019. För kundfakturer är andelen oförändrad. Påbörjat	Andelen elektroniska leverantörsfakturer har ökat. Nya leverantörer måste kunna skicka e-faktura. Andelen e-fakturer för kundfakturer har endast ökat lite. Arbete med att öka denna kategori ska göras under 2020.		
	Ta reda på hur vi påverkar miljön idag	Utbildningsinsats om vad Klimatsmart kontor innebär, ha som punkt på APT	Enheten har gått igenom på vilka sätt vi påverkar miljön. En stor faktor är våra resor till och från jobbet, då flertalet pendlar.		
	Öka användandet av Skype	Utbildning i Skype så vi känner oss tryggare. Öka antalet VIP-licenser så vi kan ha Skype-möte med fler Fler webb-föreläsningar, som innebär minskade resor. Viss ökning av användandet av skype vid exempelvis nätverk	Vi har inte haft någon gemensam utbildning i Skype, men antalet möten har ökat något. Sett på fler webb-föreläsningar		Jobba med att öka användningen av Skype

Upphandlingsunderlag innehåller kriterier som leder till ökad andel ekologisk och/eller närproducerad mat.	Ekologisk och/eller närproducerad mat har en ökad andel av all mat i de kommunala verksamheterna.	Ha med som kriterium vid utbildningar/möten som enheten har och anordnar.		0	
Götene kommun är en attraktiv arbetsgivare med tydligt ledarskap och stolta medarbetare.	Att vara ett reellt stöd för verksamheterna gällande ekonomi- och personalfrågor.	Ta reda på nuläget via kundundersökning. Framtagning av enkät pågår. Undersökning planeras under hösten.	Kundundersökning är gjord med bra feedback från verksamheterna på det stöd de får från enheten.	4	Bli bättre på att jobba med en lärande organisation.



SAMMANTAGEN ANALYS - UTIFRÅN BÅDE DET SYSTEMATISKA KVALITETSARBETET OCH HANDLINGSPLANEN

Kommunikation: På det stora hela, utifrån de resurser vi har att tillgå, så får vi nog vara nöjda. Det finns alltid mer som kan och behöver göras men förutsättningarna saknas många gånger. Hemsidan blev bra. Med en större budget hade den kunnat ha fler funktioner, men innehållet hade fortfarande varit detsamma. Vår främsta begränsning vad gäller hemsidan är just webbredaktörernas tid att lägga på arbetet med den. Webbredaktörens uppgifter ska skötas utöver en redan fylld tjänst och nedprioriteras därför inte sällan. Vi valde därför att överföra allt befintligt innehåll på gamla hemsidan till den nya för att hålla nere webbredaktörernas arbetsbelastning, även om hemsidan hade blivit bättre av att allt innehåll och struktur sågs över innan det flyttades över.

Bildbanken kommer inte att bli som önskat, framför allt vad gäller utrymmet att lagra bilder på. Detta på grund av att vi är sex kommuner som samsar om samma utrymme för att hålla nere kostnaderna. Å andra sidan hade vi aldrig haft råd att köpa in bildbanken på egen hand.

Utbildningsinsatsen för sektor samhällsbyggnad gav positiva resultat. Fler inom sektorn har ökat sin förståelse för varför de måste utveckla hur de kommunicerar med kommuninvånarna och de aktiviteter som har genomförts efter utbildningen har varit mer genomtänkta och har gett goda resultat.

Medborgarkontor/växel: Digidel- De praktiska delarna i projektet så som studiebesöken och skuggningar vid IT-café och studiecirkel har varit givande medan de mer teoretiska delarna har varit lite mindre klargörande. De teoretiska delarna behöver vara mer kopplade till de praktiska delarna för att få en röd tråd i utbildningen och därmed applicerbara i vardagen i mötet med medborgaren.

Samarbetsrummet och rutiner/manualer – Efter att ha inventerat arbetsytan för mk, backoffice, finner vi att rutiner finns, eller inte finns, spridda på olika ställen. Att samla relevanta rutiner/manualer till ett ställe, samarbetsrummet, gör att vi kan hålla rutinerna mer uppdaterade och lättare att hitta.

Växelsamarbete med Skara – Den ömsesidiga hjälpen fungerar som mest optimalt vid kortare inbrott så som vid möten och hjälp vid lunch/ rast. I samband med att Skara infört sitt kontaktcenter där personalen även ska bemanna disken har de ibland bara varit en person i växeln. Vilket gjort att de haft svårt att hjälpa Götene. Samma har även varit för Götene då det tidvis varit problem att bemanna med två telefonister då den ena fått ta mk-disken på grund av personalbortfall. Från 2020 provar vi nytt koncept för bemanning växel och mk. Vilket borde leda till att Götene skulle kunna hjälpa Skara ytterligare då behov uppstår.

Samhällsbetalda resor: Effektivare arbetssätt på grund av digitalisering. Mindre pappershantering

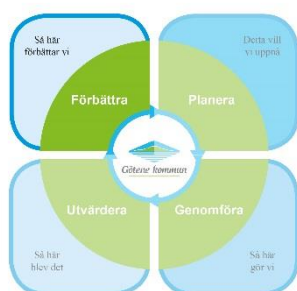
Färre samtal när det gäller bokning/ avbokning av resor, då fler använder appen

Kansli: Sammantaget har det varit ett tufft 2019. Vi har haft hög arbetsbelastning och det är fantastiskt att vi lyckats genomföra allt som vi gjort. Vi har lyckats genomföra utbildningar, infört nytt system, hanterat Europavalet och samtidigt skött det löpande arbetet. Lärdomen från detta är att extra resurser behövs i ett tidigt skede när man genomför stora projekt för att den befintliga personalen ska orka. Det behöver finnas lite marginal för att personer ska kunna bli sjuka utan att arbetsbelastningen blir allt för hög. Anledningen till att vi ändå har lyckats genomföra arbetet är det goda samarbetet inom gruppen. Vi tar stort ansvar både för egna arbetsuppgifter och stöttar varandra.

Framöver behöver vi bli bättre på att sätta gränser och säga nej när vi faktiskt inte hinner med och begära stöd från chef. Vi behöver också blir bättre på att bromsa och sänka ambitionsnivån

Övergripande IT: Ansvarsområdet är brett och innehåller många olika delar som innebär att prioriteringar hela tiden måste göras. Hittills har upphandlingsarbetet prioriterats på bekostnad av informationssäkerhetsarbetet osv. Det pågår väldigt mycket kring IT-system inom V6-nivå som har tagit kraft både av IT-resurs och av berörda verksamheter.

Löneenheten: Förutsättningarna för måluppfyllelse påverkas av vad som förändras i lag och avtal inom lön. Under 2019 skedde två stora förändringar där den ena var att Skatteverket införde en månatlig arbetsgivardeklaration istället för en årlig kontrolluppgift. Den andra var att karensdagen slopades och ersattes med ett karensavdrag. Detta har inneburit flera programuppdateringar, många rättningar, nya rutiner och kontroller. Vi har även fått mycket frågor från medarbetare och chefer och varit på olika möten och informerat. Parallellt med detta så har vi ändå kunnat arbeta aktivt med våra mål och digitalisering av olika moment i lönehanteringen trots att vi inte själva styr all utveckling som måste ske. Att vi lyckats är att vi brutit ner målen på detaljnivå och inom de ramar som vi själva kunna styra över kunnat göra de förbättringsåtgärder som vi strävar efter. Genom gemensamma rutiner och arbetssätt och ökad kvalitetssäkring så har vi även skapat ett lugn inom arbetsgruppen och trots hög arbetsbelastning så har vi hållit frisktal uppe.



UTVECKLINGSMRÅDEN

Ständigt ökade krav och önskemål från allmänhet, den interna organisationen och politiker, påverkar samtliga administrativa verksamheter. I framtiden behöver vi hitta ännu fler områden där vi kan samarbeta med andra kommuner.

Kommunikation: Vi kommer att behöva arbeta vidare med samtliga ovanstående områden då inget av dem är områden som man blir klar med. Utöver det kommer vi ha ansvaret vad gäller utveckling och förvaltning för vårt V6-gemensamma intranät som kommer ta en del tid och fokus.

Medborgarkontor/växel: Medborgarkontoret tillsammans med biblioteket fortsätter att utveckla ett Digidelcenter med syfte att öka den digitala delaktigheten i samhället. Det kommer genomföras riktade utbildningar till personalen för att kunna besvara frågor vid disk eller vid förbokade besök. Gäller främst handhavande av mobiltelefoner och surfplattor, men även appar. Träffar för personalen där man har erfarenhetsutbyte om vilka frågeställningar man löst och vad man själv har lärt sig. På så sätt sprider man kunskap och håller varandra uppdaterade hur man kan lösa olika problem och frågor.

Fortsatt arbete med att utforma manualer och hjälpdokument som ska finnas i samarbetsrummet på intranätet som stöd i arbetet men för att bland annat kunna besvara frågor som inte finns på hemsida.

Knyta fler kontakter internt med enheter och handläggare för att tillsammans kunna ge medborgaren snabba svar och kunna hjälpa till vid frågeställningar.

Växelsamarbete – Fortsatt samarbete med Skara kommuns växel. Svara åt varandra för att kunna ha möten där all personal behöver vara med och vid sjukdom samt vid andra extra ordinära händelser. Fortsatta "Pryorunda" där vi byter personal med varandra halv/heldag för att på plats lära mer om varandras organisation och arbetssätt. Det stärker banden och vikänsla.

Under 2019 genomfördes en förstudie inom Västra 6 för att undersöka och besluta kring "Framtidens Telefoni". I framtiden kommer Göliska IT ta över ansvar för leverans, support och utveckling av bastelefonin. Ansvaret kommer övergå i samband med att nytt leverantörsavtal är tecknat. Upphandling av telefoni kommer ske gemensamt inom Västra 6 under 2020.

Samhällsbetalda resor:

Generell utredning kring det nya handläggarsystemet, där ska finnas en modul även för färdtjänst. Införande ska ske under våren 2020.

Handläggarsystem för skolskjutsplanering inför under 2020. Kommer innebära säker och lättillgänglig information.

Risk och säkerhet:

Under 2020 kommer det att vara en dubbelbemanning av säkerhetssamordnare vilket förstärker arbetet. Det finns goda förutsättningar för att kvalitén kommer att höjas under 2020 på de uppgifter som kommunen ska göra för såväl krisberedskap som civilt försvar. Den nye säkerhetssamordnaren har på ett utmärkt sätt satt sig in i arbetsområdet och har på ett strukturerat arbetssätt tagit sig an uppgifterna.

Det finns förutsättningar för att ytterligare utveckla det brottsförebyggande arbetet under 2020. Detta med att arbeta ned orsaksanalyser mm. Under året kommer förhoppningsvis arbetet att påbörjas med det analysinstrumentet som införskaffats i samarbete med Samhällsskydd mellersta Skaraborg.

En fördjupad samverkan bör kunna ske med Samhällsskydd mellersta Skaraborg.

Kansli:

Det nya ärendehanteringssystemet är installerat och på plats vid starten av 2020. För 2020 kommer det bland annat innebära ett stort arbete med utbildning av handläggare under våren som framför allt kansliets personal ansvarar för. Systemförvaltarorganisation sker i samarbete med Västra 6-kommunerna

Fortsätta digitalisera verksamheten. Anpassa arbetsuppgifter utefter resurser för att kunna hålla en hög kvalitet. Utöka samverkan inom V6

Övergripande IT:

Kommunen arbetar med att ta fram ett ledningssystem för informationssäkerhet, arbetet sker gemensamt inom Västra 6-kommunerna och GöLiska IT. Införandet kommer innebära förändrade arbetssätt kring hantering av IT-system och informationstillgångar.

Vi har ett antal nya system som behöver komma igång att användas inom verksamheterna. Ett av systemen är för att göra egna digitala utbildningar ett annat för att dokumentera processer. Utmaningen är att hitta struktur och vilka resurser som ska arbeta med systemen.

Arbetet med upphandlingar inom V6 fortsätter med bland annat ekonomisystem och system för all socialtjänst.

Utredning kring användandet av molnbaserade samarbetsverktyg görs inom V6-samarbetet.

En viktig roll är att stödja verksamheterna i digitaliseringsarbetet.