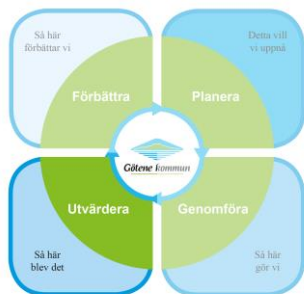


God service och ett gott bemötande!



Sektor konsult och administration/
Service och Löneenheten

År 2015



KVALITETSREDOVISNING 2015

Sammanfattning av 2015 års kvalitetsredovisning

Enheten har inför 2015 arbetat fram mål och verksamhetsplan enligt en systematisk modell där varje verksamhet har arbetat fram sina egna mål och planer utifrån kommunens övergripande mål. Dessa har sedan brutits ner till personliga mål och planer på medarbetarsamtal. Löpande uppföljning på APT och avstämning på lönesamtal.

Det kommunövergripande arbetet med klarspråk har fortsatt. Kommunens grafiska profil har uppdaterats och blivit mer modern, enkel och lekfull vilket var önskemålen från verksamheternas representanter när det genomfördes en workshop för att ta reda på önskemålen och behoven för den nya grafiska profilen.

Informationsarbetet har utvecklats från information till kommunikation under året.

Arbete med internationella kontakter har fortsatt och nu finns det två projektansökningar inför kommande år ett för biblioteket och ett för medborgarkontoret.

Musikskolan har utökat sin verksamhet för att inkludera fler grupper.

Bemötandefrågor är ständigt på agendan i service och löneenheten, vi fortsätter att arbeta med ”röda tråden” God Service och Gott bemötande. All personal har samlats för att få information och föra dialog kring kommunens flyktingsituation.

Grundfakta

ENHET

Service- och löneenheten

Enheten ingår i sektor Konsult & Administration

GRUNDFAKTA OM ENHETEN

Serviceenheten består av ett flertal olika verksamhetsområden

Dessa verksamheter är: Bibliotek, Fritid/ förening, Fritid ungdom, Kommunikation, Kansli, Kultur, Löner, Medborgarkontor, Musikskola, Risk/ säkerhet, Telefoni, Samhällsbetalda resor. Löner och Samhällsbetalda resor har uppdrag åt både Götene och Skara kommuner.

I enheten ingår också ansvar för kommuns lokaler i centrumhuset.

Enheten har ett brett ansvarsområde och ger även stöd till den politiska ledningen.

FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR MÅLUPPFYLLELSE

Enheten leds gemensamt av två enhetschefer, varav en av enhetscheferna även är sektorchef för sektor Konsult och administration. Under året har även en av enhetscheferna varit partiellt långtidssjukskriven. Tidigare år har det funnits en utvecklingsresurs 25 % som pga. besparing har tagits bort från 2015.

I enheten arbetar ca 55 medarbetare. Flera av dessa innehar specialistfunktioner och arbetar ensamma inom sitt verksamhetsområde. Sjukfrånvaron, långtidssjukskrivningar, har ökat inom flera verksamheter. Denna frånvaro som oftast inte ersatts med vikarie innebär att den löpande verksamheten har fått prioriterats. I omvärlden har ett antal olika situationer (mordet i Blomberg, flyktingströmmen mm) kraftigt påverkat vår organisation på olika sätt. Bristfälliga lokalförutsättningar för flera verksamheter påverkar.

Det är en utmaning att vara en del av en liten sektor men ändå synas och få förståelse och samma förutsättningar som övriga sektorer. I stort sett alla enhetens verksamheter arbetar som stödfunktioner på olika sätt för vård, omsorg, skola mm.

Vi har en ”slimmad” administrativ organisation, vilket innebär att den också är sårbar. Ökade krav och önskemål från allmänheten, interna organisationen, politiken påverkar samtliga verksamheter ex kansli, personal och ekonomi mm. Teknikutvecklingen inom administrativa områden sker oavbrutet.

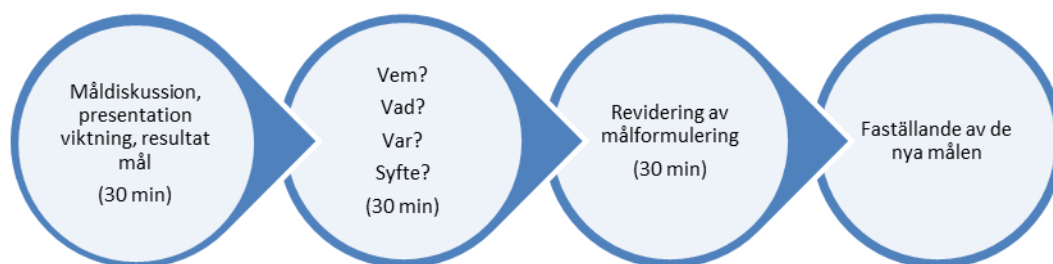
Systematiskt kvalitetsarbete

Det systematiska kvalitetsarbetet med att jobba med ständiga förbättringar finns som en naturlig del i det dagliga arbetet.

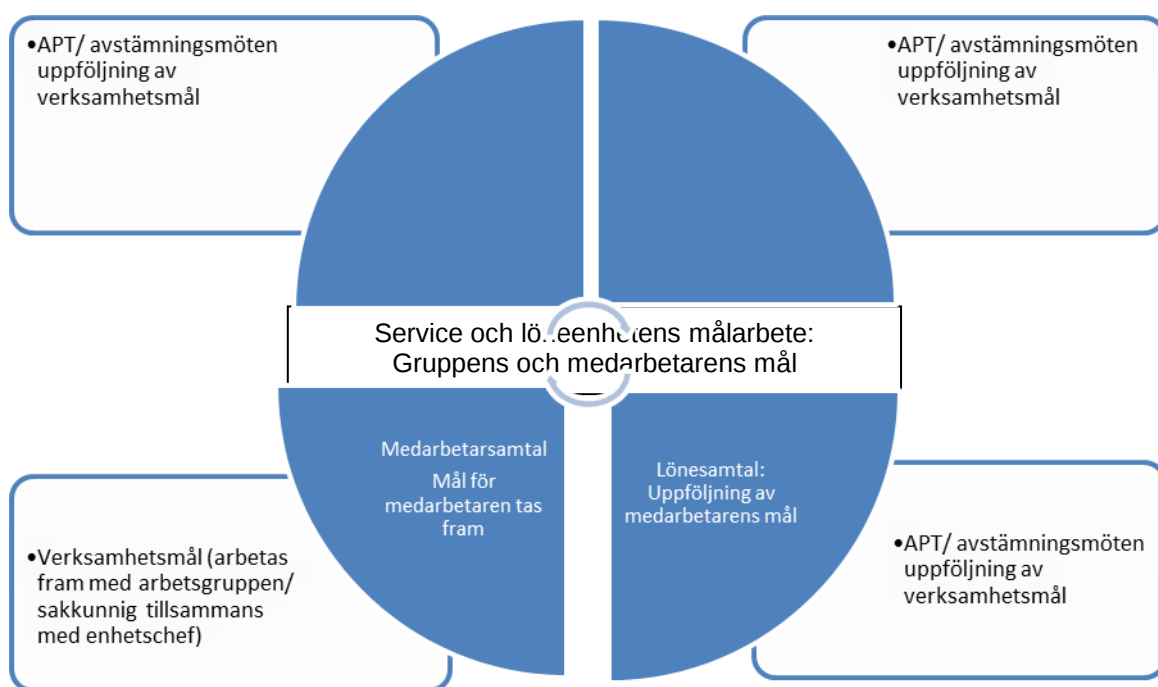
Särskilda kvalitetshöjande insatser

Enheten har inför 2015 arbetat fram mål och verksamhetsplan enligt en systematisk modell där varje verksamhet har arbetat fram sina egna mål och planer utifrån kommunens övergripande mål. Dessa har sedan brutits ner till personliga mål och planer på medarbetarsamtal. Löpande uppföljning på APT och avstämning på lönesamtal.

*Arbetsprocess för att ta fram verksamhetens tre mål
2014/2015:*



Utvärdering av verksamhetens tre mål 2014/2015 görs löpande på APT/ avstämningsmöten under höst och vår.



I service och löneenheten ingår varierade verksamheter. Några av dessa består av grupper, andra av enskilda medarbetare.

Modellen anpassas efter den variation som finns för bästa resultat.

Grupper/ verksamheter:

- Bibliotek
- Fritid förening
- Fritid ungdom
- Information
- Kansli
- Kultur
- Lön
- Medborgarkontoret
- Musikskolan
- Risk och Säkerhet
- Samhällsbetalda resor
- Samordnare
- Växeln

Varje verksamhet har genomfört en heldag tillsammans på äventyrsgården i Källby. Under dagen arbetade vi med lednings- och medarbetarstrategin och avslutade med samarbetsövningar.

Ett antal föreläsningar för all personal på temat service och bemötande och kommunikation har genomförts.

Hot och våldsutbildning för all personal.



Målstyrning Utvärdering av utvecklingsplan Service- och löneenheten 2015-12-31

Styrkortsmål 2015	ÖNSKVÄRT RESULTAT Detta resultat vill vi nå/detta är vårt önskvärda läge	PLANERING Dessa insatser/åtgärder har vi gjort som leder till vårt önskade läge/resultat	ANALYS/SLUTSATS Har det blivit som vi önskat? Varför eller varför inte? Sök orsaker, dra slutsatser	MÅLUPPFYLLELSE I förhållande till styrkortsmål 4= mycket hög 3=medel/hög 2=medel/låg 1=mycket låg
Götene kommun är en attraktiv och hållbar kommun	Musikskolan ska fortsätta vara en attraktiv verksamhet fylld med nöjda elever. Vi har orkestrar med god kvalitet. För att rekrytera nya elever ska vi hitta ett nytt sätt att samarbeta med grundskolan. Vi ska synas och höras där barn – och ungdomar i alla åldrar finns exempelvis lovaktiviteter. Vi är en aktiv del i Götene kommuns kulturliv.	- Deltagande med 25 stråkelever på stora stråkdagen för Skaraborg i Vara. - Vi har deltagit i musiklektioner /instrumentkännedom på både mellanstadiet och högstadiet. - Sångstunder för förskolan(skattkistan) - Sångprojekt för lågstadiebarnen på Prästgård - Prästgård Sångsamlingar inför julen, dels i aulan, dels ute i skolorna för skol/förskolebarn - Medverkande i familjelördag (Pippi-kalas)	- Stor stråkdagen i Vara resulterade i att Nystråket kom igång igen efter ett uppehåll. - Juniororkestern ska börja igen. - Sångstunder i förskolan är mycket uppskattade, en bra början att visa våra instrument. Sångsamling framförallt för Prästgårdsskolan resulterar i nya sådana till våren	3
	Löneenheten ska Minska sårbarheten vid personalsförändringar/ frånvaro. Eget ansvar att planera in tid för att lära sig nya arbetsuppgifter.	- Personalen har ökat samarbetet och hjälps åt. - Delar av den komplexa Systemförvaltningen/ driftarbetet håller fler på att lära sig.	- Har inte haft den egentliga tiden under 2015 pga av sjukdom, stora programuppdateringar m m. Jobbar på det hela tiden. - Fler löner under 2015	3
	Vi ska arbeta för att modernisera/effektivisera och kvalitetssäkra schemaläggningen i	Schemaläggningssystem testas på 4 arbetsplatser	- Överföring av schema till lönesystemet fungerar bra i testen. - Det finns fortfarande brister i	3

	Götene genom att sträva efter att införa en schemalägningsmodul till Lönesystemet.		funktionen som behöver åtgärdas innan full drift • Systemet inköpt + att man kommer att köpa in en modul som räknat plus och minustid	
	Löneneheten ska förebygga fel genom att utbilda administratörer i verksamheterna. Vi kartlägger vilka fel/frågor som är vanligt förekommande. Utifrån det gör vi utbildningsinsatser/information	• Regelbundna träffar med administratörer inom vården i Skara (4 ggr per år). Löneadministratör har haft en träff inom skola/barnomsorgen • Inte haft någon regelrätt utbildning utan mer riktade insatser	• Vi behöver avsätta mer tid för detta arbete • Kontinuerligt arbete pågår om tid medges	3
	Vi ska arbeta med att utveckla handläggarsöd inom Samhällsbetalda resor för att få en snabbare handläggning. Trafikinformationen på Götene och Skaras hemsidor ska utvecklas för att få en gemensam struktur. Detta görs i en löpande process hösten 2014 – våren 2015 på den egna arbetsplatsen.	Genomfört utbildning i ProCapita och Extens. Skjutsplus-avtalet har sagts upp för både Skara och götene, och vi kommer under 2016 och titta på andra system för Skolskjutsplanering.	Pågående dialog Ny sammansättning på SBR, mer samarbete och mer delaktighet har gjort vi gör andra val vad gäller stödsystem. Trafikinformationen kommer att se olika ut på kommunernas respektive hemsidor.	2
	Vi inom samhällsbetalda resor ska effektivisera vårt förändringsarbete genom att få bättre kunskap om att arbeta/driva projekt.	Ej genomfört	Tidsbrist	1
	En handlingsplan för hur arbetet med att genomföra projektet styrel ska gå till i planen ska det identifieras vilka personer/resurser som ska kontaktas, planen ska vara klar december 2014. Därefter kartläggning och konsekvensbeskrivning av de samhällsviktiga verksamheterna som finns inom Götene kommuns gräns. Arbetet ska	Projekt styrel färdigrapporterat till Länsstyrelsen Materialet inlämnat i tid. Avvaktar återkoppling från Länsstyrelsen Fått muntligt klartecken	Vi använde oss av de prioriteringar vi gjorde i förra omgången och kompletterade med nya objekt och verksamheter.	3

	utmytna i en rapport som lämnas till Länsstyrelsen senast september 2015			
	För att få en helhetssyn då det gäller trygghet och säkerhet i kommunen skapas en riskhanteringsgrupp. Dag tar fram ett underlag för hur riskhanteringsgruppen ska arbeta, hur ofta man träffas osv, detta ska vara klart november 2014. I gruppen ska representanter från verksamheterna, service och teknik samt försäkringsmäklare ingå. (Dag utreder om även räddningstjänsten ska vara med). Gruppen ska vara utsedd senast januari 2015.	Ej påbörjat Omtag bör tas i och med ny Försäkringsmäklare		1
	Struktur och metod för framtagande av en ny risk och sårbarhetsanalys senast december 2014. En ny risk och sårbarhetsanalys (RSA) ska tas fram i samarbete med kommunens verksamheter. Denna ska lämnas till Länsstyrelsen senast 30 september 2015.	Arbete pågår och RSA skall lämnas in till Länsstyrelsen och MSB Redovisningen skall ske senast 31 oktober till Länsstyrelsen enligt MSBFS 2015:5 "4 § Kommunen ska senast den 31 oktober under det första kalenderåret efter ordinarie val till kommunfullmäktige ställa samman och rapportera resultatet av sitt arbete med risk- och sårbarhetsanalys"	Vi kommer att utgå från den befintliga RSAn och använda de grupper vi hade förra gången. Materialet inskickat till Länsstyrelsen. Inför revidering 2016 bör klimatfrågorna lyftas in.	3
	I syfte att stärka rollen som samordnare ska hela gruppen samordnare genomgå en ledarskapsutbildning med focus på att leda i vardagen	Utvecklingsdag med ledarskapsutbildning genomförd	Fortlöpande arbete	4
	I syfte att få bättre kunskap om varandras verksamheter ska alla i gruppen samordnare presentera den egna verksamheten.	Genomfört	Bättre förståelse för varandras verksamheter, stärkt samarbete	4

Götene kommun är ett tillgängligt samhälle för alla	Vi ska skapa en högre säkerhet och förenkla för användare av Västerby idrottshall. Tillsammans med fastighet gå igenom förutsättningar för yttre/inre skalskydd. Underlaget ska vara klart till årsskiftet 2014/2015	Underlaget har tagits fram i samarbete Service & Teknik	Underlaget för införandet av taggar i Västerbyhallen är klart. Troligen kan det göras under 2016. Medel för insatsen står Service & Teknik för.	4
	Minska sårbarheten och öka tillgängligheten för fritid förenings löpande arbete. Under hösten 2014 ska en kartläggning göras där det identifieras när verksamheten är som mest sårbar. En backup-plan inom serviceenheten denna ska vara klar senast våren 2015.	Kartläggning gjord och tekniska förutsättningar för att klara sårbarheten i Bokningstjänsten är på gång.	Kartläggningen är klar och inneburit att ytterligare en person kommer finnas tillgänglig för Bokningstjänsten.	4
	Fritid ungdom ska arbeta extra med att nå ungdomar i åk 6 och 7, LSS ungdomar och ungdomar med invandrarbakgrund, genom besök på skolor, Facebook och diverse information.	• Samarbete har startats med integrationsgruppen • Två kvällar med enbart flyktingungdomar är inplanerade under hösten på Esperanza. • Skolinformation till åk 6. Samt samarbete med Lilijestenskolan har startas upp. • En ny grupp med äldre LSS ungdomar har startats upp. • Utökat användande av facebook och instagram.	Fler ungdomar har kunnat dra nytta av fritidsverksamheten.	3
	Vi ska tillgodose både tjejer och killars behov av fritidsverksamhet. Genom dialog och en anpassad verksamhet stärker vi deras självkänsla	• En satsning gjordes i somras då det anordnades skateläger för enbart tjejer. • Utökat fältarbete under en period pga oroligt i samhället. • Under sommarverksamheten har fritidsledarna haft 1200 personliga kontakter med ungdomar.	• Satsningen med tjejskateläger var mycket lyckat. Finns önskemål om att detta upprepas. • Den utökade närvaron på kvällar har inneburit att det har känts tryggare ute.	4
	Vi vill stimulera ungdomars engagemang och kreativitet inom kultur/fritidsområdet genom att ta	Strukturen för snabbslanten är klar, broschyren är framtagen. Nu återstår lansering och marknadsföring för att få	Resultaten av snabbslanten ser vi först när de ett antal arrangemangen genomförts, och då kan vi göra analysen.	3

	fram rutiner och införa "snabbslant".	ungdomarna att söka pengar och genomföra projekt/arrangemang.		
	Biblioteket ska arbeta med högstadieelever och andra språkgrupper för ökad läsförståelse, läskunnighet och integration i samhället. Arbetet sker i både bibliotek, skolbibliotek och andra lokaler. Samarbete och kontakt skapas med flyktingsamordnare, folkhälörådet, kyrkan, fritid ungdom, mångfaldsgruppen och skolorna. Vi anordnar språkcaféer, läsaktiviteter och inköper relevant media. Arbetet startar hösten 2014	- Biblioteket har genomfört 4 språkcaféer i samarbete med studieförbunden, flyktingsamordnaren, integrationsgruppen, Svenska kyrkan och Musikskolan, som uppträdde med ett julprogram. - En bibliotekarie ingår i kommunens mångfaldsgrupp och deltog i planeringen av sommarens mångfaldsdagar. - Programpunkt: sagostund och en träff med Sommarbokens deltagare - Biblioteket köper in böcker på invandrarspråk och lättlästa böcker på svenska. Dessutom görs inköp av läroböcker – att lära sig svenska. - Under arbete med högstadiet och andra språkgrupper samarbetar vi kontinuerligt med skolpersonalen för att täcka upp behov av litteratur så eleverna kan tillgodoses vad det gäller litteratur på andra språk, lättläst och hjälpmedel för läskunskap. Såsom bokprat i klassen, temalådor, lättlästlådor, hjälp till använda hjälpmedel. - Ett läsfrämjande projekt har startats i september 2015 - "Värsta boken". Biblioteket besöker Café Esperanza och bokpratar för ungdomar. - En filmklubb startar hösten 2015, där en filmad bok visas, fika och prat om filmen. - Filmquiz i samband med ungdomskvällar på bion. Bokpris hämtas på biblioteket.	- Språkcaféerna har gett god insikt om olika språkgrupper och samarbetet med kyrkan, studieförbunden och olika föreningar är värdefull. - Arbetet med att nå högstadieelever och människor med annat språk än svenska är ständigt aktuellt och ett löpande arbete. Fortsatt samarbete planeras hösten 2015. Biblioteket deltar i träffar och informerar om böcker och bibliotekets övriga tjänster. - I skolan har ett ökat samarbete med personalen slagit väl ut. Bokprat i olika ämnen t ex svenska, historia samt SO (samhällsorienterade ämnen) – här ingår även källkritik	4

		• Pågående arbete genom att besöka fritidsgårdar (bokprat), genomfört. • Värsta boken – läsfrämjande projekt för unga från 13 år och uppåt har genomförts.		
	En arbetsgrupp ska utreda förutsättningarna för ett meröppet bibliotek. Ta fram faktaunderlag och tillräcklig information för ett politiskt beslut. Detta ska vara klart mars 2015	Bibliotekets personal har gjort studiebesök i Ale kommun samt på stadsbiblioteket i Alingsås. En arbetsgrupp gjorde en sammanställning av för- och nackdelar med meröppet bibliotek.	Frågan om meröppet bibliotek blev en punkt på dagordningen på kommunstyrelsens arbetsutskott, som beslutade att inte arbeta vidare med frågan.	4
	Musikskolan ska jobba för att även funktionshindrade och invandrare ska känna sig välkomna till musikskolan, för att bidra till dessa barn och ungdomars välbefinnande och integration i samhället. Under läsåret kommer vi att jobba med personliga kontakter, förbättra informationsmaterial mm för att starta verksamhet med de nya grupperna senast våren 2015	• Ny verksamhet för funktionshindrade har börjat.. Musik mår man bra av(Mumba) • Personliga kontakter till invandrabarn och deras föräldrar är igång • Kontakt knytet med lärare i arabiska • En första spelning på flyktingboende genomfört	Elever ur invandrargruppen har börjat i musikskolan, flera nya kontakter med föräldrar, så deras barn kommer in i verksamheten. Framförallt det personliga mötet verkar leda fram till resultat. Kanske det kan finnas möjlighet att uppsöka någon av deras träffpunkter.	4
	Kansliet ska kvalitetssäkra arbetet kring registreringen. Vi ska revidera och utveckla befintlig lathund för diariet, detta ska vara klart till årsskiftet. Vi ska kontinuerligt arbeta för att ärenden/dokument ska vara sökbara.	• Befintlig "lathund" har reviderats. • En ny liten lathund för registrering mm i handläggarsstödet ska tas fram under hösten	Personalomsättning har påverkat möjligheterna att arbeta med samtliga tre mål som kansliet har.	3
	Sekreterarna ska skriva tydliga och korrekta protokoll. Genom att använda klarspråk gör vi protokollen tillgängliga	• Alla använder Validera text som ett hjälpmedel • Ständig diskussion kring klarspråk pågår • Även handläggarna behöver utbildas, vilket det finns planer för i höst		3
	Vi ska arbeta för att klargöra kansliets roll gentemot handläggare och politik. Vi ska sträva efter tydlighet och att vara ett stöd i	• En halvdag tillsammans med politik och ledningsgrupp har genomförts för att tydliggöra de förväntningar som finns på kansliet.		3

	ärendehantering. Identifiera utvecklingsområden inom ärendehantering – klart våren 2015	Planering inför en heldag som ska genomföras i höst angående ärendehantering och de olika ansvarsrollerna		
	Informationsavdelningen ska utbilda, stötta och inspirera handläggare i att skriva klarspråk för att medborgaren ska förstå kommunens information	- Veckans klarspråk på intranätet - Skrivarverkstäder vid tre tillfällen under våren - Planering inför klarspråksdagen i november	Fler och fler anammar klarspråkstänket och förstår vikten av att skriva enkelt, vårdat och begripligt. Men det är fortfarande mycket kvar att göra.	4
	Vi ska utbilda, stötta och inspirera medarbetarna för att stärka deras kommunikativa förmåga och få dem att förstå att kommunikation är en viktig del i verksamheternas dagliga arbete. Vi ska göra kommunikationsstrategin känd och den ska användas som ett arbetsverktyg i organisationen.	- Nya handledningar i verktygslådan har lagts till - Lyft in bilder från facebook på intranätet för att visa upp och intressera våra verksamheter av att använda facebook som en kanal att berätta om deras aktiviteter i - Informerat om våra riktlinjer för kommunikation vid nyanställdas introduktion, både på den gemensamma introduktionsdagen och vid enskilda introduktionsmöten - Planering inför kommunikationsutbildning för chefer - Medieutbildning för chefer och utvalda medarbetare är inplanerat under höst och vår	Vi har en bra bit kvar innan vi är en kommunikativ organisation. Dock har fler börjat uppmärksamma vikten av att vi kommunicerar och att vi gör det på rätt sätt och ber om stöttning.	3
Alla får ett gott bemötande	Service och Lönenheten har som mål att vara föredömen då det gäller service och bemötande.	Den röda tråden i enheten är sedan flera år "God Service och Gott bemötande". Detta är ett genomgående tema i de utvecklingsdagar och andra sammanhang då hela personalstyrkan träffas. Se kunden, vara lyhörd för kundens önskemål, lyssna, ställ frågor – "det goda samtalet". Vid behov ta hjälp av kollegor Utvecklingsdag för all personal med tema:	Många positiva omdömen hörs ofta från de personer som möter vår personal Tack vare ett långsiktigt, uthålligt arbete med bemötandefrågor har vi idag en serviceinriktad personal som är professionella på bemötande.	4

		kommunikation och bemötande har genomförts Utbildning i att hantera Hot och våldsituationer har genomförts för personal som arbetar i medborgarkontor, bibliotek, fritid ungdom och kultur		
	Vi ska utveckla kvalitén på kulturarrangemangen för att höja helhetsupplevelsen för besökarna, och ge goda förutsättningar för artisten. Vi ska inhämta och förmedla korrekt information. Det ska bli en genomtänkt upplevelse från entré till scen.	En checklista för arrangemang har tagits fram för att undvika att saker faller mellan stolarna eller missas. Presentationsmanus har också tagits fram	Som ensamarbetare är det svårt att utvärdera den egna insatsen. Någon publikenkät har ej genomförts. Generellt får vi positiv respons från artister för att vi har ett gott bemötande och värdskap, vilket kompenserar de enkla förhållanden som ofta råder på våra spelplatser	2
	Vi ska ha ett väl fungerande samarbete inom kulturen genom att skapa tydliga roller och en bra arbetsfördelning. Oklarheter identifieras under hösten 2014, framförhållning i programläggning eftersträvas.	En bättre genomgång av arbetsfördelningen och tidsåtgång för olika uppgifter inom kulturen behöver fortfarande göras	Personalbyten har gjort att vi fortfarande ser över hur fördelningen ska göras så att det blir så effektivt och bra arbete som möjligt.	3
	För ett fungerande bibliotek med nöjda användare och nöjd personal ska tekniken fungera. Vi ska uppdatera åtgärdslistan och delge den till Lyngsoe vid nästa möte. Systemansvarig ska genomgå utbildning i RFID. En arbetsgrupp kommer att bildas för att arbeta med RFID, Libra, Netloan. Arbetet börjar hösten 2014 och är en löpande process	- Biblioteket har haft ett möte med leverantören av självbetjäningssystemet – Lyngsoe. En genomgång gjordes av åtgärdslistan, som framför allt gällde problem med larmbågar. - Ny programvara har installerats. - Biblioteket har nu ett serviceavtal med leverantören. - En arbetsgrupp har bildats som har haft 1-2 möten/halvår. - Uppgradering av biblioteksdatasystemet Libra har gjorts.	Kontakten med leverantören är nu god och service och teknik fungerar. Från och med augusti 2015 skall låntagarna även knappa in en PIN-kod vid lån i självbetjäningstationen – en säkerhetsåtgärd. Självbetjäningstekniken underlättar för både låntagare och personal och gör biblioteket tillgängligt för lån och återlämning redan kl 08.00 på morgonen.	3/4
	Medborgarkontoret ska inventera vilka frågor/områden som är vanligt förekommande i mk och växel. Vi ska utse kontaktpersoner som ska knyta	- Utvecklingsdag då vi inventerade alla stora områden och delade upp ansvarsområden. - Var och en har uppdaterat och knutit de	Alla har koll på sina ansvarsområden och informerar varandra om Ingen åtgärd gällande chefsgruppsmöte	3

	kontakter externt och internt för att förbättra kommunikationsflödet kring dessa frågor och i förlängningen ge en god service till medborgarna. Kontaktpersoner ska vara utsedda senast december 2014. Intern förankring med chefer görs av Cathrine, Charlotta och Eva Löpande arbete med avstämning våren 2015	kontakter som behövs.	har genomförts pga tidsbrist	
	En situationsanalys och en kommunikationsplan för att öka kännedomen om medborgarkontoret och dess tjänster ska tas fram. Klart senast sista mars 2015. Hela gruppen ska arbeta med den framtagna kommunikationsplanen för att sprida kunskap om mk.	Plan är klar. Kommer att verkställas under hösten 2015.		3
	Alla som kontaktar medborgarkontoret och växeln ska känna sig välkomna och få en jämn service. Vi ska skapa ett gott bemötande genom att stötta och hjälpa varandra. Man ska känna en trygghet i gruppen som gör att man kan ta hjälp av varandra. Gruppen ska löpande prata om bemötandefrågor	Ämnet diskuteras löpande i olika forum	Vi jobbar efter mottot " God service och gott bemötande" gentemot alla besökande.	4



Sammantagen analys – utifrån både det systematiska kvalitetsarbetet och utvecklingsplanen

Blandat resultat för samtliga verksamheter. En av orsakerna är att vi har en ”slimmad” organisation och att det under året varit en del sjukfrånvaro vilket innebär att det inte funnits tillräckligt utrymme för kvalitets och utvecklingsarbete. Trots detta har vi en hög måluppfyllelse.

Det systematiska kvalitetsarbetet med att jobba med ständiga förbättringar finns som en naturlig del i det dagliga arbetet.

Utvecklingsområden

- Kultur och fritid samt vissa administrativa verksamheter är viktiga i kommunens integrationsarbete och behöver utvecklas
- Fortsatt arbete inom samtliga verksamheter för att hålla en hög kvalitet och få en uthållighet kring service och bemötande – för dig perspektivet!
- Biblioteket behöver utveckla samarbete med övriga Skaraborgskommuner för att få gemensam katalog, IT –stöd och övriga rutiner
- Mötesplatser behöver utvecklas inom flera verksamheter
- Bra ändamålsenliga lokaler för kultur och fritid
- Den IT-teknik vi använder ska vara modern och aktuell, vi ska följa teknikutvecklingen och ha teknik som effektiviserar arbetet
- Utökning av samarbete med andra kommuner
- Fortsatt arbete med att likställa rutiner där så är möjligt för de kommuner där vi har samarbetet
- Utveckling av kommunikationsarbetet fortsätter på många olika plan
- Medborgarkontoret kan utvecklas ytterligare med språkkompetens och ev fler tjänster
- Bibliotek och medborgarkontor söker Eu- projektmedel för att utveckla verksamheten
- Fortsatt arbete med att effektivisera och kvalitetssäkra ärendehantering
- Översyn av föreningsbidragssystemet för anpassning till samhällets utveckling
- Behov finns av en kommunövergripande säkerhetsgrupp

