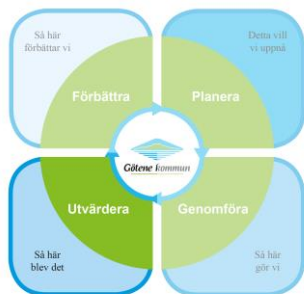


KVALITETSREDOVISNING



Sektor Ledning och stöd

År 2018



KVALITETSREDOVISNING

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, 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

En omorganisation genomfördes under våren. Omorganisationen innebar att tidigare sektor konsult och administration med ansvar för kommunens övergripande administration och kultur och fritid delades upp i de två sektorerna Kultur och Fritid samt Ledning och Stöd. I sektor ledning och stöd ingår de tre enheterna Personal- och ekonomienheten, löneenheten samt Serviceenheten. Antal anställda i sektorn är ca 44 personer. Ekonomichef är chef över personal och ekonomienheten. Löneenheten leds sedan årsskiftet av lönechef. Serviceenheten leds av enhetschef som även är 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 11 medarbetare.

GRUNDFAKTA OM LÖNEENHETEN

Löneenheten arbetar med löneadministration för både Götene och Skara kommuner samt för en del av de kommunala bolagen. I enheten arbetar 11 medarbetare. Löneenheten startade upp vid årsskiftet som en egen enhet med Lönechef. Ingick tidigare i serviceenheten.

GRUNDFAKTA OM SERVICEENHETEN

Serviceenheten består av olika verksamhetsområden. Kommunikation, Kansli, Medborgarkontor, Risk/säkerhet, Telefoni, Övergripande IT samt Samhällsbetalda resor. Samhällsbetalda resor har uppdrag åt både Götene och Skara kommuner gällande kollektivtrafik, färdtjänst samt skolskjuts. Verksamheten övergripande IT tillkom till enheten från och med maj månad.

I enheten ingår också ansvar för kommunens lokaler i centrumhuset. I enheten arbetar ca 22 medarbetare.

FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR MÅLUPPFYLLELSE

Sektor Ledning och stöd 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. De olika verksamheterna i sektorn arbetar som stödfunktioner på olika sätt för övriga kommunala verksamheter som vård, omsorg, skola, kultur och fritid mm.

Personalförändringar såsom föräldraledigheter och andra förändringar påverkar arbetet med måluppfyllelse och utveckling. 2018 som varit ett valår innebär en extra stor arbetsinsats för flera

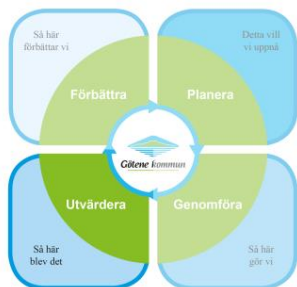
verksamheter kanske framför allt för kansliet. Kansliet har ansvar för att administrera valet och för att uppdatera styrdokument och en hel del annat som ska ske vid ett mandatbyte.

Samarbete med andra kommuner ökar och det som är positivt är att vi minskar sårbarheten och får tillgång till mer kompetens. Samarbete sker kring upphandlingar, verksamhet osv.

Under året har den nya dataskyddsförordningen trätt ikraft vilken tagit mycket tid i anspråk under året på olika sätt på olika nivåer. Den tjänsten som projektledare för IT-projekt har varit vakant sedan maj månad.

Genom personalens goda samarbete har verksamheterna fungerat bra trots ett intensivt år med stora förändringar och andra påverkansfaktorer.

.



SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE

Viktiga resultat

Mätning av servicenivå i teleservicen och e-posthanteringen.

Mätningen genomfördes hösten 2018. De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommuner i likvärdig storlek (25 kommuner med 10 000 – 20 000 invånare). Mätningen har skett genom att man ringt till växeln och skickat e-breven till kommunens officiella e-adress. Totalt 108 sökningar via telefon har genomförts under en femveckors period. Motsvarande omfattning och fördelning har skett via e-post.

Olika bedömningsfaktorer har bildat grunden för att kunna beskriva telefonsamtalens karaktär: bemötande, intresse och engagemang, information, tillgänglighet och svar på frågan. Som hjälp vid bedömning av faktorerna har kriterierna god, medelgod och dålig använts.

	Resultat 2018 i jämförelse med övriga likvärdiga kommuner	Resultat Götene kommun 2016	Resultat Götene kommun 2018	Resultat snitt övriga likvärdiga kommuner 2018
Telefoni				
Tillgänglighet	Bättre än snittet	65 %	81 %	63 %
Svar på frågan	Bättre än snittet	65 %	73 %	56 %
Information	I nivå med snittet	93 %	96 %	90 %
Intresse och engagemang	I nivå med snittet	100 %	95 %	94 %
Bemötande	I nivå med snittet	99 %	85 %	81 %
E-post				
Svar inom 1 dygn	Bättre än snittet	3 timmar	3 timmar	6 timmar
Andel fullständiga avsändaruppgifter	Bättre än snittet	89 %	100 %	91 %
Svarskvalitet	Bättre än snittet	67 %	62 %	37 %

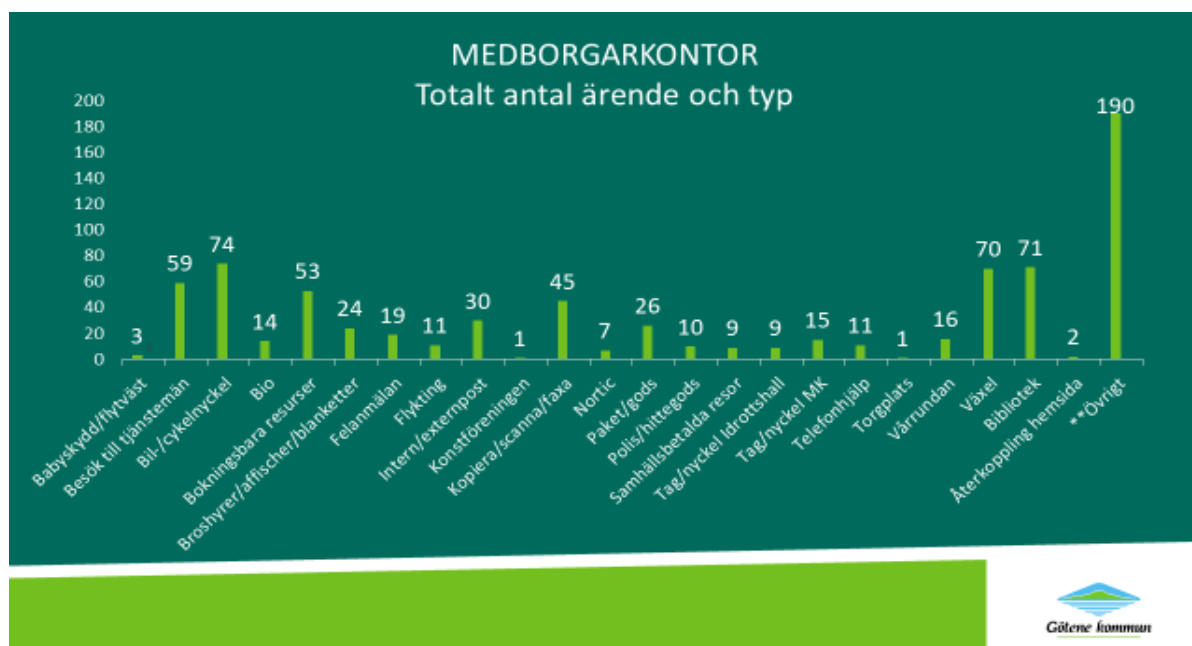
Kommunikation och social medier

	2017	2018	Förändring antal	Förändring %
Besökare hemsidan	333 200	373 896	+ 40 696	+12
Följare på kommunens Facebook	1 820	2 412	+ 592	+ 32

Medborgarkontor

Statistik fördes på alla ärenden som kom in via besök, e-post och telefonsamtal som medborgarkontorets och bibliotekets personal betjänade. Perioden statistiken fördes var v.15 – v.16 år 2018 (totalt 2 veckor).

	2018
	Snitt/vecka (veckorna 15 och 16)
Antal besök	241
Antal telefon/epost	113
Totalt	354



Under rubriken övrigt ingår: Internet-hjälp, Fax, Nytt EU-kort, Vaktmästeri, ta fram kontaktuppgifter, ta fram blankett samt diverse biblioteksfrågor

Säkerhet

Enligt SCBs medborgarundersökning 2018 har tryggheten i Götene ökat med sex procent mellan åren 2016 till 2018

Samhällsbetalda resor

Verksamhet som arbetar med uppdrag för två kommuner Skara och Götene kring områdena kollektivtrafik, färdtjänst, skolskjuts mm.

	Antal 2017	Antal 2018
Västrafiks resor avseende: färdtjänst skolresor, särskolresor, dagvårdsresor och omsorgsresor.		
Götene	13 258	13 211
Skara	25 072	24 299
Färdtjänst Götene		
Antal färdtjänstillstånd	280	289
Antal nyttjande	210	193
Antal resor	8471	8351
Färdtjänst Skara		
Antal färdtjänstillstånd	497	530
Antal nyttjande	352	334
Antal resor	15 330	13 925
Nya Parkeringstillstånd för rörelsehindrade		
Götene	44	38
Skara	70	56

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.

Antal lönespecifikationer	2017	2018
Götene kommun inklusive bolag	18 535	18 750
Skara kommun inklusive bolag	33 581	33 232
Totalt antal	52 116	51 982

Medarbetarundersökning 2018

Svarsfrekvensen på den medarbetarundersökning som genomfördes hösten 2018 var 93 % på sektor Ledning och stöd. Resultatet ligger över genomsnittet för kommunen på samtliga områden.

	Sektor Ledning och stöd	Götene kommun totalt
Nöjd medarbetarindex (NMI)	78	74
Medarbetarlojalitet (eNPS)	54	25
Övergripande resultat (skala 1-4)		
Organisation	3,49	3,27
Arbetsuppgifter och påverkan	3,43	3,21

Ledning	3,48	3,25
Utveckling och kompetens	3,35	3,06
Fysisk arbetsmiljö	3,74	3,37
Psykisk arbetsmiljö	3,49	3,41
Likabehandling	3,52	3,50

Särskilda kvalitetshöjande insatser

Utbildningar (nedan redovisas en del av den kompetensutveckling som genomförts under året)

- Ett utbildningsprogram har genomförts för nya chefer. Utbildningen var på totalt sex dagar och genomförs under hösten 2017 och våren 2018. Utbildningen genomförs i samverkan med Essunga och Grästorps kommuner.
- Kommunerna i Västra Skaraborg startade hösten 2017 ett gemensamt utvecklingsprogram för medarbetare som i framtiden är intresserade av att arbeta som ledare i någon av kommunerna. Programmet omfattade 8 dagar under 2017/2018. Utbildningen lägger en grund för ett eventuellt framtida uppdrag och ger såväl teoretiska som praktiska kunskaper. Utvecklingsprogrammet Framtida ledare avslutades i början av mars.
- Personalenheten har, tillsammans med chefer inom sektor Omsorg, deltagit på en föreläsning om medarbetarskap på Högskolan i Skövde. Vad menas med begreppet medarbetarskap och hur kan samspelet på en arbetsplats utvecklas? Föredraget innehöll resultat från forskning om medarbetarskap som har bedrivits vid Högskolan och vid andra universitet. Medarbetarskap diskuterades i relation till den offentliga sektorns särdrag. Modeller för att beskriva medarbetarskap presenterades, liksom idéer kring hur medarbetarskap går att utveckla. Samspelet mellan ledarskap och medarbetarskap blev belyst.
- Utbildningen Kommunikativt ledarskap för chefer i Götene har fortsatt under året. Ämnen under året har bland annat varit om samtalsmetodik, bland annat att kunna ge feedback vid korrigeringssamtal av olika slag. Utbildningen sker i samarbete med Högskolan i Skövde.
- Säkerhetssamordnaren har genomgått MSB och Säkerhetspolisens utbildning för säkerhetsskyddshefer.
- En gemensam föreläsning för kommunstyrelsens verksamheter hölls den 29 oktober med temat "Bemötande – beror det på mig?". Föreläsare var Benny Haag.
- Personal från kommunen har deltagit i en föreläsningdag i ämnet "Professionella organisationer och förändringsledning" på Högskolan i Skövde. Föreläsningen ingår som en del i ESF-projektet kring psykisk ohälsa bland kvinnor.
- Personalavdelningen har genomfört en partsgemensam arbetsmiljöutbildning för samtliga samverkansgrupper

- Krisledningsstaben har utbildats i stabsmetodik och krishantering och flera av arbetsgrupperna inom kriskommunikationsorganisationen har haft mindre övningar eller genomgångar av deras arbetsuppgifter. Detta medför att instruktionerna för dessa grupper behöver uppdateras utifrån resultatet av utbildningen och övningarna.
- Integration: Götene kommun och Support Group Götene bjöd in till ett seminarium med workshop onsdagen den 28 nov med temat: Hur förstår man integrationsfrågor och vilka faktorer bidrar till att nå hållbarhet och delaktighet på ett effektiv och positiv sätt i samhället? Junior Gomez Manresa forskare höll i seminariet om samhällsintegration.
- Löneenheten arbetar med att utforma en utbildning för chefer och har för ändamålet intervjuat ett tjugotal chefer i Götene och Skara Kommun. Detta för att skraddarsy utbildningen utifrån behovet som cheferna upplever. Uppdrag inom lön inriktar sig i framtiden mer mot en stödfunktion då allt fler processer ska digitaliseras.
- Lönechef deltar i ledarskapsutbildningen i innovativt ledarskap som projektet Skaraborgs innovationssluss tillhandahåller. Utbildningen varvas med utbildningsdagar och eget arbete på hemmaplan fram till april 2019. Det är Linköpings universitet och Skaraborgs Innovationssluss som ansvarar och håller i utbildningen.
- Personalen på medborgarkontoret genomförde på våren en halvdag för utvecklingsarbete med gruppen. På agendan stod att diskutera servicenivå, att kunna sätta gränser och att identifiera utbildningsbehov. Samma eftermiddag fick personalen även en inblick i AME:s verksamhet på Järnvägensgatan 22.
- I september genomfördes en utvecklingsdag för personalen på serviceenheten. Dagen bestod av inspirationsföreläsning/ Workshop om arbetsglädje och "Tankens Kraft - Motivation och drivkraft i vardagen". På eftermiddagen fick gruppen på olika sätt träna samarbete. En uppskattad och utveckladedag för individen och för sitt arbetslag med syftet att bli mer samspelta och kommunikativa.

Projekt

Projekt Mötesplatsen:

Projektet som pågått ett år avslutades med en formell avslutning den 28 juni. Den 27 augusti hölls ett seminarium på Gothia Science Park, Skövde angående utvecklingen av välkomstcentra för asylsökande och nyanlända i Götene och Karlsborg. Forskare har under ett år följt utvecklingen av de mötesplatser/välkomstcentra som etablerats i Götene och Karlsborg inom ramen för ett pilotprojekt som Västra Götalandsregionen drivit.

Projekt GDPR (General Data Protection Regulation) Den nya lagen trädde ikraft 2018-05-25. Ett gemensamt projekt inom V6 (Västra 6) och Göliska IT har genomförts med syfte att identifiera de förändringar som krävs för att förbereda verksamheten inför de nya krav som dataskyddsförordningen kommer att medföra. Projektet avslutades under året. Arbetet med att följa den nya dataskyddsförordningen har nu gå vidare i ordinarie verksamheter. Ansvariga är i första hand utsedda kontaktpersoner för dataskyddsförordningen och samordnare dataskyddsförordningen. Dataskyddsombud för de 6 kommunerna är placerad på Göliska. Dataskyddsombud kommer arbeta i nätverk med kontaktpersoner och samordnare.

Projekt införande av e-arkiv. Projektet har avslutas under året och nu finns möjligheter för digital långtidsarkivering. En gemensam förvaltningsorganisation inom Västra 6 har skapats.

Projekt upphandling ärendehanteringssystem.

Den gemensamma V6 upphandlingen av nytt ärendehanteringssystem har efter överklagan i förvaltningsrätten blivit klar under 2018. Införande i Götene beräknas ske under sommar/höst 2019. Systemförvaltargruppen har i samband med projektet tagit fram gemensamma mallar, processer och behörigheter i systemet.

Projekt upphandling ekonomisystem

Det planeras för upphandling av ekonomisystem gemensamt för alla V6 kommuner. 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. Upphandling av ekonomisystem genom GöLiSka IT, för alla V6 kommunerna påbörjas. År 2021 ska upphandlat system vara i drift och kommunernas rutiner ska då också vara mer lika än idag.

Pilotprojekt - Digitalisering Färdtjänst och skolskjuts.

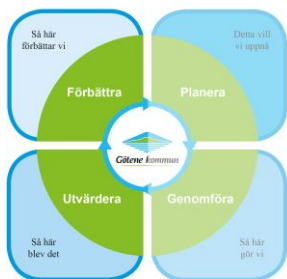
De som reser med färdtjänst kan nu välja mellan tre sätt att boka resa. Förutom att ringa kan man också boka resa via en ny webbplats eller via en app. Skolresor kan endast avbokas i nuläget. Projektet är ett utvecklingsarbete i samarbete med Västtrafik för att underlätta i resandet med särskild kollektivtrafik. Pilotprojektet i Götene, Skara och Skövde ger Västtrafik möjlighet att ytterligare förbättra tjänsten inför lanseringen i hela regionen.

Digidel – Medborgarkontoret har tillsammans med biblioteket fått 300 tkr i projektmedel från internetstiftelsen. Målet är att skaffa en större digitalkompetens till nytta för våra invånare i Götene kommun. Beräknas genomföras under tre år.

Övriga kvalitetshöjande åtgärder

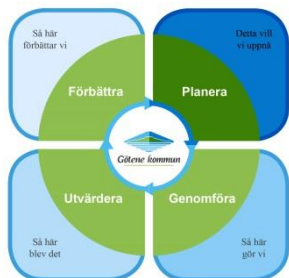
- Juristtjänst 20 % har tillförts kommunen genom avtal med Lidköpings kommun med start hösten 2018.
- Arbetet med att digitalisera gamla dokument har fortsatt under 2018 detta har möjliggjorts genom stöd från arbetsmarknadsåtgärder.
- Nya flytvästar har införskaffats under året vilket innebär att de gamla och ganska slitna flytvästarna som medborgarkontoret hyr ut till allmänheten har bytts ut.
- Det övergripande resultatet av medarbetarenkäten 2018 visar att det är ett högt intresse för medarbetarundersökningen då 77 % av medarbetarna har besvarat enkäten. Götene kommun visar ett bra resultat och det syns en tydlig ökning sedan 2016. Resultatet har återhämtat sig ordentligt och närmar sig nivåerna som det låg på 2014.
- Årets personalfest har genomförts. Två uppskattade kvällar med god mat och underhållning i Folkets Park. Totalt cirka 550 gäster kom till festen. I samband med personalfesten uppvaktades för första gången Årets arbetskamrat med diplom, blommor och 10 000 kr till kompetensutveckling. Tre medarbetare utsågs till Årets arbetskamrat.

- Götene kommun deltog i Myndigheten för samhällsskydd och Beredskap (MSB) så kallade Beredskapsveckan som genomfördes 28 maj-3 juni med "smygstart" på Götene lördag den 26 maj. Krisberedskapsveckan är en årlig kampanj som ska öka kunskapen om hur människor påverkas av och kan förbereda sig för samhällskriser och höjd beredskap, ytterst krig.
- 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.
 - Sommarjobbmässa i Lidköping och Skövde.
 - Arbetsmarknadsmässor på Skövde högskola och högskolan i Väst i Trollhättan.
 - Riktad arbetsmarknadsmässa för pedagoger på Göteborgs universitet.
 - Framtidsmässan på Liseberg i Göteborg.
- Inför sommaren utvecklades annonserna om sommarjobb på Facebook och Instagram. Slogans har togs fram och informationen riktades till rätt målgrupp
- Centrumhuset: Två nya mötesrum har iordningställt på bottenplan Råbäck och Trolmen. Ersätter före detta mötesrummet Österplana som byggts om till kontor för Individ och Familjeomsorgens räkning. Fönsterbyte har genomförts av samtliga fönster.
- E-plikt, sedan 2015 är vi skyldiga att skicka in pliktexemplar av alla publikationer som publiceras på hemsidan till Kungliga biblioteket. För att kunna uppfylla detta krav har det slutits ett avtal med företaget E-plikta som kommer att sköta detta åt kommunen
- Vara och Grästorp håller på att bygga upp nya intranät på vår intranätplattform som Götene har tillsammans med Skara, Lidköping och Essunga. Det innebär att hela V6 kommer att ha tillgång till varandras information och ha möjlighet till digitala samarbeten
- Ökat samarbete för växelpersonal Götene, Skara och Essunga/Grästorp. Uppstartsmöte hölls slutet på året för samtlig personal. Syftet var att bekanta sig med varandra och prata om kommande samarbete. Under våren ska en "prao-runda" göras då man får åka till varandra och lära sig mer om varandras kommuner och hur man hanterar inkommande samtal och frågeställningar.



MÅLSTYRNING

Kommunstyrelsens mål 2016-2018	Indikatorer	Mätmetoder	Resultat
Medborgarna har möjlighet till dialog och delaktighet i kommunens verksamhet och utveckling	Mötesformer för kommunikation och dialog utvecklas Hemsidan och kommunens sociala medier utvecklas som kommunikationskanal Kommunens e-förvaltning utvecklas	Intern uppföljning Kommunen kvalitet i korthet (Kkik) Webbgranskning	- Antal följare på kommunens Facebook har ökat med närmare 600 under året. Vid årsskiftet var antalet 2 412 följare. - Antal besökare på hemsidan 2018: 373 896 st 2017: 333 200 st 2016: 323 000 st. - Resultat av KKIK Webbinformation 2018: Ingen undersökning gjordes av SKL 2017: 88 % av maxpoäng Medelvärde (riket) 79 % 2016: 80 % av maxpoäng Medelvärde (riket) 76 % - E-arkiv för digital finns på plats och de första handlingarna har lämnats över till e-arkivet för digital långtidsförvaring - Upphandling av nytt ärendehanteringssystem gemensamt inom V6 genomförd - Gemensamt e-tjänstekontor inom Västra 6



Uppföljning av Handlingsplan 2018

Sektor Ledning och stöd

Serviceenheten

NÄMNDENS/BOLAGETS VERKSAMHETSMÅL 2016-2018	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	MÅLUPPFYLL ELSE 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 måluppfyllelse
Medborgarna har möjlighet till dialog och delaktighet i kommunens verksamhet och utveckling Indikator: Mötesformer för kommunikation och dialog utvecklas Hemsidan och kommunens sociala medier	Kansli: E-arkiv införs	Dokumentation och överlämning till verksamheterna, exempelvis rutinbeskrivningar av roller, hur avställningar går till.	Projektet slutfört.		Dokumentation ska göras tillgänglig på intranätet. Genomföra enligt plan.
	Lösa digital signatur	Omvärldsbevakning Nuläge: Lösning för kortare tid finns men inte för slutarkivering.	Området bevakas. Problemet är att bevara digital signering vid arkivering. Krav fanns med vid upphandling av ärendehanteringssystem.		Arbetet fortsätter när det nya ärendehanteringssystemet är i drift.
	Alla politiker använder assistenten	Utbildning löpande för nya politiker.	Används med något enstaka undantag. Utbildning för nyvalda individuellt.		Fortsätter som löpande arbete, välfungerande rutin som byggts upp 2018.

utvecklas som kommunikation skanal Kommunens e-förvaltning utvecklas	Ökad medvetenhet om diarietförelring, offentlighetsprincipen och den demokratiska processen	Kansliet utbildar övriga Kanslipersonalen håller sig a- jour med området	Enskild introduktion av nyanställda i central förvaltning samt i grupp på introduktionsdagar. Utbildning av sektor omsorgs ledningsgrupp.		Fortsatta utbildningsinsatser enligt upplägget 2018.
	Ökad medvetenhet om nya dataskyddsförordningen och GDPR	Utbildning Delta i projektet	Högre medvetenhet men visst praktiskt arbete återstår. Projektet är avslutat.		Fortsatt utbildning och arbete behövs för hela organisationen.
	Utbildningsplan för nya förtroendevalda 2018 och 2019	Generella utbildningar, t.ex. offentlighetsprincipen, roller, kommunallag mm Verksamhetsspecifika utbildningar (speciallagar)	Utbildningar för förtroendevalda kommer att hållas mellan januari och april 2019: - Introduktionsdag för nyvalda, - Grundutbildning för samtliga förtroendevalda - Utbildning för presidier. Utbildningsplaner för nämnder finns.		Genomförande.
	Väl förberedda inför/under valet	Back-up inom kansliet Hantering i förtroendemannaregister (Troman) - utbildning behövs	Väl genomfört val. Fungerande back-up. Troman uppdaterad.		Förberedelser för eventuellt extraval till riksdagen och europaparlamentsval.

	Gemensam upphandling av ärendehanteringssystem inom V6 klar	Delta i projekt	Upphandlingen är genomförd.		Införs under 2019.
	Kommunikation: Vi har en kommunikativ organisation där vi jobbar aktivt med kommunikativt ledarskap och kommunikativt medarbetarskap. Chefer förstår vikten av att arbeta med kommunikation, ger tid till medarbetare.	Fortsätta med kommunikativa ledarskapsprogrammet som pågår under 3 år Förse webbredaktörer med kunskap och verktyg, till exempel Kontextutbildning för redaktörer planeras till våren 2018 Öka medvetenheten om allas kommunikationsansvar och för vem vi jobbar för – Medborgaren Insats behöver göras för ökad medvetenhet kring meddelarfrihet och eftersökningsskydd för medarbetare Intranätet ska fortsätta utvecklas, funktioner på intranätet ska förbättras	Löper enligt plan Detta har inte hunnits med. Detta görs löpande i alla situationer där vi stöttar personal i olika kommunikationsinsatser. Detta finns med på introduktionen för nyanställda Pågår löpande.		Avslutas under våren 2019 Utredda för att bestämma om verktyget Kontext ska finnas kvar Kommer att fortsätta arbetas med
	Kommunikation: Utveckling av hemsidan och social	Ny bildbank	Beslut att köpa gemensam bildbank i V6 taget. Skara har		Implementeras under 2019

	medier	Utveckling av hemsidans utseende med hjälp av nya mallar och funktioner Fortsätta stötta verksamheterna kring sociala medier och dess användande Hålla hemsidan uppdaterad med aktuell information via redaktörerna	projektrollen. Projekt påbörjat. Fortlöpande. Bland annat fritids- ungdom och daglig verksamhet har fått extra stöd under året. Görs löpande, redaktörerna ansvarar för att hålla sina sidor aktuella.		Klart våren 2019. Fortsätta stötta verksamheterna. Ta fram nya riktlinjer för sociala medier.
	MK/Växel: Medborgarkontoret ska fortsätta vara en dörr in i kommunen och utgöra en god start för fortsatt dialog	Slutrapportering och utvärdering av ICU projektet för att utveckla. Tillsammans med projekt mötesplatsen ta fram en strategi för hur arbetet ska fortgå efter projektets slut. Inventering av olika situationer och scenarios som kan uppstå ska göras	Slutrapporten för projektet sänds in per sista augusti. Under hösten gör vi en ny reflektionsrunda om vad och vilka erfarenheter vi tar med oss från projektet in i vår vardag i mk. Mk fortsätter att vara informationsnav för mötesplatsen. Vi ser inget behov av att fortsätta med kulturtolk. Inventering av		Slutrapporten godkändes av HIS med slutbetyg, hög måluppfyllnad. Reflektionsrundan är senarelagd till början av 2019. Mk försöker upprätthålla informationsnavet. Hjälp via Support Groups ordförande. Under hösten har vi

		för att tillsammans bestämma servicenivån. Identifiera kunskapsluckor där vi behöver få vetskap om vem som gör vad och vart man kan hänvisa folk vidare i sina olika ärenden. Utifrån det tas en utbildnings- eller handlingsplan fram hur vi går vidare. Vissa ärenden kommer väldigt sällan. För att underlätta för oss själva att göra rätt och minska oron för att göra fel ska vi ta fram enklare lösningar. Ett fortsatt gott samarbete med biblioteket trots ny organisation under 2018.	situationer/scenarios gjordes på utvecklingsdag 180320. En handlingsplan har upprättats. E-blanketter har gjorts för Polisanmälan av hittegods och cyklar. Även barnvattenprov finns. Väntar på ok från miljö- och hälsa. Alla är införstådda och överens om att vi vill fortsätta med ett gott samarbetet med biblioteket.		uppdaterat mk i vissa av frågorna som identifierats. Fortsatt arbete är planerat under 2019. E-blanketterna är på plats i mk´s samarbetsrum och fungerar. Mk och bibliotek har haft gemensam utvecklingsdag (halv) och jobbar med gemensamma frågor för att främja arbetsklimatet.
	Det ska vara enkelt att hitta det man söker	Inventering av Informationsöverflödet i och utanför medborgarkontoret Ta fram en plan för att åtgärda informationsöverflödet	Inventeringen är gjord men på grund av tidsbrist har inget annat gjorts. Det ska diskuteras i BMV-gruppen på utvecklingsdagen om		En informationsöversynsgrupp har bildats som ska startar med sitt arbete januari 2019. Gruppen kommer att

			vilken information som ska finnas i pappersformat i MK/bibliotek och vad som ska finnas utanför och hur det ska organiseras.		inventera den gemensamma arbetsytorna och komma med förslag om förbättringar.
	Risk/säkerhet: Medborgaren ska känna sig trygg	Plan för hantering av Våldsbejakande extremism lyfts politiskt januari 2018 Riktlinjer för hur arbetet med våldsbejakande extremism finns framtaget för antagande politiskt början på 2018 Cykelkampanj i samarrangemang med polisen genomförs i skolorna Bevaka att målning för att tydliggöra cykelbanor /gångbanor görs	Enligt SCBs medborgarundersökning 2018 har tryggheten i Götene ökat med sex procent mellan åren 2016 till 2018 Plan som innehåller riktlinjer är processad under våren, antagen av Kommunstyrelsen den 19 december 2018. Riktlinjerna är inbakade i planen Ingår i medborgarlöftet mellan kommun och polis. Skolan är ansvarig. Har haft kontakt med service/teknik - vet ej när åtgärder		

		Ta fram riktlinjer för lås, larm och kameraövervakning i kommunens verksamhetslokaler Utreda och tydliggöra ansvarsfrågan för larmanläggningar i förhyrda lokaler Utveckla pågående samverkan med näringsliv kring brottsförebyggande arbetet bland annat genom omvärldsbevakning Utveckla samverkan med lokal räddningstjänst	planeras Vilande pga bytt tjänstemän på service och teknik Pågår - ej klart Trygghetssamverkan pågår med, Götene har hittills haft ordförandeskapet tas from hösten över av Samhällsskydd mellersta Skaraborg(SMS) Samhällsskydd mellersta Skaraborg SMS har utsett tre Skolbrandmän som har kontakt med elever och personal på Liljestensskolan		
	Samhällsbetalda resor: Kvalitetsuppföljning via skolskjutsenkät till föräldrarna (enkät våren 2016,	Vi använder oss av lärplattformen "Delta" för att genomföra enkäten	Har inte genomförts finns oklarheter kring denna enkät. Personalförändringar har påverkat. Oklart syfte med enkäten.		

	2017, 2018)				
Götene kommun är ett tillgängligt samhälle för alla	Kansli Klarspråk används i protokoll och publikationer samt i personliga kontakter Kansliet stöttar och uppmärksammar handläggare i att skriva klarspråk	Fortsatt utbildning av kanslipersonal Stående punkt på kanslimöten Korrekturläsning av varandras protokoll	Fortlöpande arbete.		Samarbeta med kommunikationsavdelningen om klarspråk.
	Uppdaterade reglementen, arbetsordning, delegationsordningar och dokumenthanteringsplaner i samband med ny mandatperiod	Dokumenten ska överensstämma med ny kommunallag, ny förvaltningslag, ny vallag, ny dataskyddsförordning samt förändrad politisk organisation. Tydliga dokument.	Arbetsordning och reglementen fastställda. Arbete med delegationsordningar och dokumenthanteringsplaner pågår.		Delegationsordningar klara under våren 2019. Dokumenthanteringsplaner ändras under 2019.
	Risk och säkerhet Behov av reservkraftaggregat och dricksvatten försörjning är klarlagt och förslag till åtgärder finns framtaget	Ta fram en plan för hur kommunen hanterar en vattenbristsituation. Ta fram en plan för hur kommunen hanterar ett el bortfall	kontakt tagen med GVV, arbetet påbörjas hösten 2018 Service- och teknik har gjort en redovisning om nuvarande reservkraftaggregat.		Arbete fortsätter 2019

	Stärka arbetet med civilt försvar	Ta fram en plan för hur arbetet med civilt försvar ska bedrivas Genomföra åtgärder utifrån planen			Avvaktar riktlinjer från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap för fortsatt arbete
	Systematiskt brandskyddsarbete	Utredning kring gemensamt arbetssätt/mallar för det systematiska brandskyddsarbetet i kommunen Brandskyddsutbildning för Centrumhusets personal Uppsamlingsplats ska märkas upp på torget för Centrumhuset	Arbetet är påbörjat Utbildning är planerad till 2019 ej åtgärdat		Utbildning genomförs för både personal i centrumhuset samt för samtliga chefer under 2019
	Kommunikation Ökad tillgänglighet inom kommunens kommunikationskanaler	I samband med att nya mallar tas fram för hemsidan, ses tillgängligheten över. Utbilda redaktörer i Kontext (klarspråkskontroll på publicerade sidor på hemsidan) Klarspråk synliggörs för medarbetare exempelvis genom veckans klarspråk på intranätet	Del i projektet med nya mallar till hemsidan. Lagd på is på grund av tidsbrist Veckans klarspråksnyheter har publicerats på intranätet under våren. Rådgjort med en konsult om ny handlingsplan för		klart våren 2019 Utreda om kontext ska finnas kvar. Ta fram ny handlingsplan.

			klarspråksarbetet. Plan ej påbörjad än.		
	Växel Ökat samarbete med Göliska	Utredning kring utökat samarbete Införande av nya rutiner	Ett inledande möte med Göliska med en diskussion om vilka telefonitjänster som de skulle kunna ta över och utföra för Götene. Göliska tar fram prisförslag på olika scenarios. Avvaktar nya rutiner		Göliska har presenterat ett prisförslag på olika scenarios. Vi har beslutat att avvakta i denna fråga. Avvaktar med nya rutiner
	Samhällsbetalda resor: Underlätta för resenärerna att boka/avboka och se sina beställda resor från och med augusti 2018.	Vara pilotkommun för västtrafiks projekt under våren 2018: "Digitalisering av anropsstyrda resor" Ta ut testpersoner som idag har tillstånd till färdtjänst och skolresor. De kommer att kunna boka/ avboka/ se sina resor direkt via webb eller app. Vara delaktig i Västtrafiks uppföljande arbete.	Från och med augusti 2018 kan man boka färdtjänst via app och webbsida i hela Västtrafiks område. Pilotprojektet ger Västtrafik möjlighet att ytterligare förbättra tjänsten inför lanseringen i hela regionen. Det kan också bli aktuellt att ta med information om förseningar och en funktion så att man kan se på en karta var bilen man ska resa med befinner sig.		Fortsätta med information/kommunikation för att göra tjänsten känd och använd
Götene kommuns medborgare får ett bemötande	MK/Växel/kommunikation: Vi ska ha fortsatt bra bemötande med dem	Vi föregår med gott exempel genom bra service och gott bemötande. Kunden ska känna sig nöjd	Vi jobbar aktivt med bemötandefrågor på APT, utvecklingsdagar och under arbetstid. Viktigt att inte göra		Fortsatt fokus på bemötandefrågan vid APT och senast med en föreläsning på

av högsta klass	vi möter oavsett med vad eller var i organisationen vi jobbar	med mötet. Vi fortsätter arbetet med att ha gott bemötande i fokus genom att prata mycket om det i gruppen mm Kommunikation bemöter kommentarer och inlägg på kommunens sociala medier så besökaren känner sig sedd och bekräftad.	skillnad och att hjälpa varandra att hantera situationer och reflektera tillsammans. Alla inlägg och kommentarer som kräver ett bemötande bemöts.		utvecklingsdag med fokus att möta äldre och dementa personer.
Götene kommun är en klimat- och miljömedveten kommun	MK/Växel/ Fler ska använda de bokningsbara cyklarna	Ta ställning till fortsatt hantering och införande av bokningsbar el cykel Fortsatt marknadsföring av cyklarna via intranät och medborgarkontoret.	Efter att ha utvärderat lokalitet, funktionalitet och hantering i stort skjuter vi elcykelfrågan på framtiden. Mk ska marknadsföra cyklarna vår och höst. Mk ska till vintern sätta dubbdäck på en av cyklarna för att utvärdera om det höjer bokningstillfällena.		Puff om bokningsbara cyklar i mk har lagts ut. Nyhet om att en bokningsbarcykel har vinterdäck är publicerad. När cykeln för sommar hjul igen kan vi se ta ut bokningsstatistik och se om cykeln blivit bokad fler gånger under vintern.
	Samhällsbetalda resor: Underlätta för	Ta fram information/ rutiner hur man kan resa kollektivt i tjänsten.	Det bokningsbara Västtrafikkortet i MK används mer och mer av personal. Ev		Utvärdering av användandet görs efter årskiftet.

	kommunens personal att resa kollektivt i tjänsten Västrafikkortet för kommunens personal ska användas mer till tjänsteresor	Tydliggöra information och rutiner vid chefsmöte under tidig vår. Uppmana chefer att informera vid respektive verksamhets APT	utökning med ytterligare ett kort.		Ytterligare informationsinsatser planeras
--	---	--	---	--	--

Personal och ekonomienheten

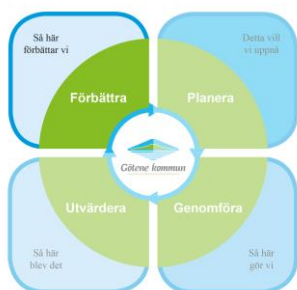
NÄMNDENS/BOLAGETS VERKSAMHETSMÅL 2016-2018	ÖNSKVÄRT RESULTAT Detta resultat vill vi nå/detta är vårt önskvärda läge	PLANERING Dessa insatser/åtgärder har vi gjort som leder till vårt önskade läge/resultat	ANALYS/SLUTSATS Har det blivit som vi önskat? Varför eller varför inte? Sök orsaker, dra slutsatser	MÅLUPPFYLLE LSE I förhållande till verksamhetsmå l 4= mycket hög 3=medel/hög 2=medel/låg 1=mycket låg	NYA INSATSER/Å TGÄRDER Beskriv insatser/åtg ärder som planeras utifrån analys och måluppfyllel se
Medborgarna har möjlighet till dialog och delaktighet i kommunens verksamhet och utveckling	Hemsidan och kommunens sociala medier utvecklas som kommunikations kanal	Kortversion av budget och årsredovisning. Vara mer aktiva med att lägga ut positiva händelser från kommunen.	Kortversion av årsredovisning 2017 är gjord och finns tillgänglig på hemsidan. Vi har under året informerat om mässor, fonder, förändringar av avgifter mm		
Kommunen är ett föredöme inom miljöområdet och minskar sin klimatpåverkan genom samarbete med företag och andra aktörer.	Minska antalet blanketter Minska pappersförbrukn ing Minskat antal resor	Digitalisera fler blanketter, exempelvis ledigheter. Begränsa vad som delas ut/publiceras på papper. Undersöka alternativ till att trycka årsredovisning. Arbeta med alternativ som Lync för att minska resandet	Andelen elektroniska leverantörsfakturer har ökat. Marknadsföring av autogiro och e-faktura har gjorts till kommunens kunder och många har bytt till pappersfritt alternativ. Årsredovisningen 2017 trycktes inte, utan är tillgänglig på hemsidan. Kortversionen av årsredovisning 2017 finns tillgänglig både på hemsidan och i pappersversion via medborgarkontoret. Haft enstaka möten via Skype. Då dessa fungerat bra borde andelen kunna öka i framtiden.		

KF- mål Götene kommun är en attraktiv arbetsgivare med tydligt ledarskap och stolta medarbetare	Personal- och kompetensförsörjning utvecklas.	Varumärkesarbete och employer branding, långsiktig plan. Introduktion av chefer, chefsstöd och ledarutveckling.	Varit aktiva på mässor vid högskolor och liknande för att marknadsföra oss som arbetsgivare. Lyckats relativt bra den sista tiden inom flera svårrekryterade områden. Introduktion av chefer pågår i samarbete med Essunga och Grästorp.		
--	--	--	---	--	--

Löneenheten

NÄMNDENS/BO LAGETS VERKSAMHETS MÅL 2016-2018	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 verksamhetsmål 4= mycket hög 3=medel/hög 2=medel/låg 1=mycket låg	NYA INSATSER/ÅTGÄRDE R Beskriv insatser/åtgärder som planeras utifrån analys och måluppfyllelse
Götene kommun är ett tillgängligt samhälle för alla	Lön: Vi har minimerat den manuella hanteringen av olika typer av löneavdrag	Utreda möjligheten att använda taggsystem och/ eller classic (modul i befintligt system för snabbrapportering) Förenklad hantering av kostavdrag, friskvårdsbidrag etc.	Det har varit en gemensam visning för samtliga kommuner inom V6 av två alternativ som finns på marknaden för digitaliserad hantering av friskvårdsbidrag och måltidsavdrag.		Sammanställning av behov för en digital lösning görs av respektive kommun inom V6 och analyseras.
	Chefer och administratörer ska ha kunskap om vilka frånvaroorsaker som finns och hur de ska användas	Förenkla hanteringen för chefer/administratörer genom att begränsa antalet frånvaroorsaker i lönesystemet Utbildningstillfälle för chefer och administratörer	Det finns bara aktuella frånvaroorsaker att välja mellan. Rensat frånvaroorsaker för medarbetare Skara. Löpande introduktion för nya chefer. Arbete med att ta fram material för en återkommande basutbildning för chefer. Det har genomförts utbildningstillfälle för administratörer och chefer.		Intervjuat chefer för att få fram ett underlag av frågeställningar. Utbildning för samtliga chefer med start från mars-19.
	Löneenhetens dokument ska vara aktuella och lätta att hitta	Organisera en tydlig mappstruktur för sparade dokument (dator)	Tydlig rubrik på mappar och undermappar Ny mappstruktur framtagen och implementerad Alla sparar enligt samma modell	.	Fungerande mappstruktur och arbete med undermappar. Enklare att hitta

					uppgifter som söks och behöver inte spara så mycket på papper som tidigare.(exv. intyg och inkomstuppgifter.)
	Löneenhetens information ska vara tillgänglig och lättförståelig	Planera ett utbildningstillfälle med kommunikatör i någon budskapsmodell	Löneenhetens personal använder sig av den modell man kommit överens om Pågående arbete, utbildning planeras höst-18		Tagit hjälp av kommunikationsenheten för att veta hur en kommunikationsplan görs och vi har alltid med information i tanken vid alla nyheter som sker i vårt område.



SAMMANTAGEN ANALYS - UTIFRÅN BÅDE DET SYSTEMATISKA KVALITETSARBETET OCH HANDLINGSPLANEN

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. Flera projekt har genomförts för verksamheternas utveckling. Samarbetet med andra kommuner framför allt inom Västra 6 har ökat. Flera kvalificerade upphandlingar av system görs numera gemensamt en större samsyn finns inom samarbetet och det är lätt att konstatera att tillsammans blir vi starkare. Samarbetet tar dock tid och kraft och det dyker upp nya frågeställningar som måste hanteras.

Särskilda kvalitetshöjande insatser

Det har skett mycket utvecklingsarbete och många kvalitetshöjande åtgärder har vidtagits. Det handlar om införande av ny teknik, utbildningar och kompetensutveckling har skett inom många områden

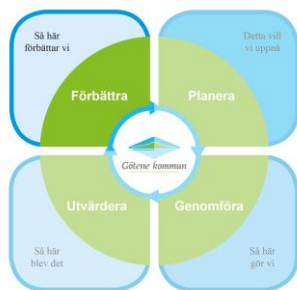
Måluppfyllelse

I arbetet med handlingsplaner för de olika verksamheterna har vi i första hand utgått från de mål kommunstyrelsen har antagit. Dock var det svårt för de administrativa verksamheterna att se kopplingar till dessa mål fullt ut. I arbetet med handlingsplan har vi av den anledningen även valt att utgå från några av de strategiska målen som Kommunfullmäktige antagit.

Vid uppföljning av handlingsplanerna ser man att det finns en variation på mål och resultatuppfyllelse. I de fall det är dålig uppfyllelse beror det i de flesta fall på resursbrist.

Sammanvägd måluppfyllelse i förhållande till verksamhetsmål

Politiska mål	Sammanvägd måluppfyllelse
Medborgarna har möjlighet till dialog och delaktighet i kommunens verksamhet och utveckling	Medel/hög
Götene kommun är ett tillgängligt samhälle för alla	Medel/hög
Götene kommuns medborgare får ett bemötande av högsta klass	Mycket hög
Götene kommun är ett föredöme inom miljöområdet och minskar sin klimatpåverkan genom samarbete med företag och andra aktörer	Medel
Götene kommun är en attraktiv arbetsgivare med tydligt ledarskap och stolta medarbetare	Mycket hög



UTVECKLINGSOMRÅDEN

Ett fortsatt arbete med att uppfylla den nya dataskyddsförordningen kommer innebära att samtliga verksamheter får avsätta resurser för detta arbete.

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

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.

Införande av ett nytt ärendehanteringssystem sker under 2019. Kommer innebära ett stort arbete framför allt för kansliet. Systemförvaltarorganisation sker i samarbete med Västra 6 kommunerna. Kommer innebära kvalitetsförbättringar och möjlighet till effektivisering då detta görs i samarbete med Västra 6 kommunerna.

En omarbetning av hemsidan kommer ske under året för ett fräschare utseende som gör det roligare att besöka och arbeta med hemsidan. Målet är att förbättra användarvänlighet för besökaren och förenklad administration för webbredaktören.

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

Medborgarkontoret tillsammans med biblioteket kommer att utveckla ett Digidelcenter med syfte att öka den digitala delaktigheten i samhället.