

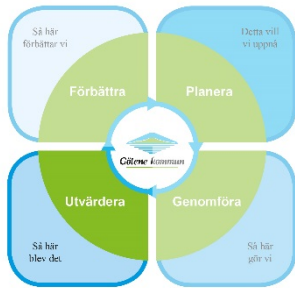


Götene kommun

KVALITETSREDOVISNING

Sektor ledning och stöd

År 2021



Sammanfattning av kvalitetsredovisningen

År 2021 har påverkats av pandemin med Covid -19. Pandemin har inneburit förändrade arbetssätt och ökat distansarbete. Utbildningar och arbete har flyttat till digitala medier och planeringar har fått göras om och anpassas.

Personal inom vissa funktioner haft hög arbetsbelastning som en följd av stora projekt och bemanningsläget. Under året har flera stora projekt genomförts som införande av nytt ekonomisystem, nytt växelsystem, upphandling av skolskjuts, fortsatt arbetet kring ett stärkt medborgarkontor. Helhetsprojektet är igång ordentligt med mycket arbete för att uppnå förankring i organisationen. Digitaliseringsarbetet har löpt på med nya e-tjänster och nya digitala processer som införts. Utvecklings och digitaliseringsavdelningen har startats upp. Samverkan har fungerat bra utifrån de möjligheter som getts under pandemin men inom ett flertal konstellationer finns ett stort behov av att träffas efter två år av digitala möten. Inom sektorn finns en trötthet utifrån den arbetsbelastning och nya arbetssätt som pandemin medfört de senaste två åren.

Grundfakta

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 tre enheter, personal- och ekonomienheten, löneenheten samt serviceenheten. Antal anställda i sektorn är cirka 45 personer.

Under 2021 har sektorn tidvis varit underbemannad inom vissa av verksamheterna samt på chefsidan på grund av sjukfrånvaro. Ledningsförändring genomfördes vid halvårsskiftet som innebär att ledningen för sektorn nu består av tre enhetschefer och en sektorschef.

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 13 medarbetare.

Löneenheten

Löneenheten arbetar med lön- och pensionshandläggning samt systemförvaltning av flera system för Skara och Götene kommun samt sex bolag. På enheten arbetar 10 personer. Politiskt finns en gemensam lönenämnd för Skara- Götene.

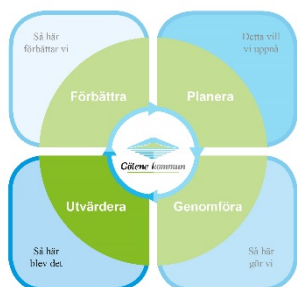
Serviceenheten

Serviceenheten arbetar inom följande verksamhetsområden:

- Kommunikation
- Kansli
- Medborgarkontor
- Risk/säkerhet
- Telefoni

- Utveckling och digitalisering
- Samhällsbetalda resor

Samhällsbetalda resor har uppdrag åt både Götene och Skara kommun gällande kollektivtrafik, färdtjänst samt skolskjuts. I enheten ingår också ansvar för kommunens lokaler i centrumhuset. I enheten arbetar cirka 19 medarbetare.



Systematiskt kvalitetsarbete

Viktiga resultat

Löneenheten

Antal lönespecifikationer	2020	2021
Götene kommun inklusive bolag	18 230	18 184
Skara kommun inklusive bolag	31 693	31 057
Totalt antal	49 923	49 241

Serviceenheten/kommunikation

	2020	2021
Antal följare på Facebook	4 620	5 200
Besökare till hemsida	420 000	399 000

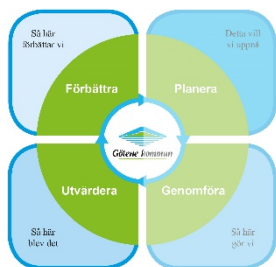
Under året har kommunikationsavdelningen arbetat mycket med att förbättra hemsidan och dess tillgänglighet. Götene kommuns hemsida har rankats på andra plats bland Sveriges kommuner angående tillgänglighet och integritet.

Ett fortsatt stort arbete har lagts på Götene kommuns sociala medier även under 2021 och kommunen har fått fler följare under året.

Särskilda kvalitetshöjande insatser

- Gemensamt ekonomisystem är infört för alla V6-kommunerna
- I juni implementerades ett nytt växelsystem efter gemensam upphandling inom V6.
- Essunga, Grästorp, Vara och Götene samarbetar under 2021 och 2022 kring gemensamma introduktionsdagar för nya chefer i kommunerna.
- Arbete för gemensam upphandling av personalsystem inom V6 har påbörjats.
- Ledningssystem för informationssäkerhet har införts i ett kommunövergripande projekt. Införandet handlar om tre större delar som är rutiner och riktlinjer, organisering samt utbildning.
- Två nya tjänster har tillsatts, utvecklingsstrateg samt digitaliseringsutvecklare
- Den nya kostnadsfördelningsmodellen som antogs av lönenämnden 2020 tillsammans med nytt reglemente och delegationsordning möjliggör en exakt uppföljning och prognoser under året.
- Nya e-tjänster har tagits fram på flera olika områden och utökat digitaliserat arbetssätt har införts.
- Helhetsprojektet har fortsatt i Götene kommun. Målet är att tillsvidareanställning på heltid är det normala vid nyanställning och att redan anställda medarbetare ska arbeta heltid i högre utsträckning än i dag. Projektet har lyckats med att få till delaktighet samt förståelse för projektet i organisationen. Projektledare har även deltagit på webinarium för att berätta om Götene resor för fler heltider.

- Introduktionsplan för nya chefer utifrån sektor Ledning och stöds verksamheter är framtagen och tillgängligt på intranät. Där är information och instruktioner samlad där det även framgår vilka delar som man ska kunna inom vilken tid, exempelvis inom fyra veckor. Målet är att kommunen utifrån Ledning och stöds områden ska ha kunniga, trygga och uppdaterade chefer, och att det ska vara tydligt vilka delar som ska prioriteras först.
- Under året har också arbetet fortsatt med projektet ett stärkt medborgarkontor. Utbildning i ROSA-metoden har genomförts. Inom projektet genomförs för personalen en utbildning i samhällsvägledning. Utbildningen syftar till att fler ärenden ska kunna lösas via medborgarkontoret för att avlasta övrig verksamhet.
- Upphandling av skolskjuts har under året genomförts för Götene samt Skara. Upphandlingen gäller skolskjuts de närmsta 7 åren och har blivit klar kring årsskiftet.



Utvärdering av handlingsplan

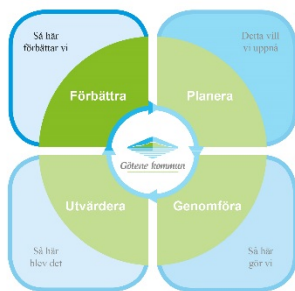
NÄMNDENS/ BOLAGETS VERKSAMHETSÅ L 2020-2022	 GLOBALA MÅL för hållbar utveckling Vilket eller vilka globala mål är kopplade till verksamhetsmålet? Nr.	FÖRVÄNTAT RESULTAT Detta resultat vill vi nå/ detta är förväntat läge	UTFALL AV PLANERING Dessa insatser/åtgärder har genomförts som leder till förväntat läge/resultat	ANALYS Har det blivit som förväntat? Varför eller varför inte? Sök orsaker, dra slutsatser Observera att analysen görs mot respektive verksamhetsmål!	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 måluppfyllelse
Mer resurseffektiv verksamhet	11, 12	Ökad digitalisering med nytta för den enskilde	Flertalet e-tjänster och utökning av digitaliserade processer som har planerats har genomförts.	Den ny tillsatta tjänsten som digitaliseringsutvecklare har medfört ökat fokus på utvecklingen av e-tjänster samt kvalitetssäkring av dessa. Flertalet av e-tjänsterna genomförs i samarbete inom V6. För den enskilde ses det bli ett enklare förfarande. För några e-tjänster ses att det blir ett merarbete för medarbetaren. Pandemin har inneburit att lösningar för digitala möten har tagits fram under året. Bygger dock mycket på tillfälliga lösningar med teknik som behöver	4	Fortsätta arbetet med e-tjänster så att de fortsatt blir till nytta för den enskilde och samtidigt inte skapar merarbete för medarbetaren. Informationsinsatser kan behöva genomföras.

				permanentas för bästa resultat.		
		Ökad samverkan	Samverkan sker framför allt inom V6 eller delar av V6. Nya system som upphandlas gemensamt leder till samverkan.	Samverkan med andra kommuner ger större möjligheter att genomföra förändringar. Samverkan tar tid och kräver att engagemang och tid avsätts av alla parter.	4	Samverkan planeras inom V6 inför upphandling HR-lönesystem. Uppdrag finns kring utredning av ytterligare organisatoriska samverkansområden inom V6.
		Stärka kommunikationen och dialogen med de vi är till för	En introduktionsplan för nya chefer har tagits fram	Introduktionsplanen är framtagen och publicerad på intranätet. Planen visades för alla chefer under hösten. Information som görs tillgänglig via intranät/mail får inte lika stor genomslagskraft som vid ett möte. Viktigt att ge cheferna ett bra stöd för sitt kontinuerliga arbete.	3	Hitta formerna för att informationen ska nå och användas av cheferna.
			Utveckling av intranätet för information till medarbetare.	På intranätet finns nu svar på vanliga frågor samt instruktionsfilmer gällande lönehantering. Innebär att mindre frågor kommer till löneenheten	3	

				<p>då informationen kan hittas av den enskilde. Informationen blir lika för alla.</p> <p>Personalhandbok riktad till medarbetare är uppdaterad och finns på Intranätet under Min anställning. Informationen är nu mer lättåtkomlig och sökbar direkt från Intranätet.</p>		
		Öka mängden standardiserade rutiner	Inom sektorn sker ett löpande arbete med att skapa och upprätthålla relevanta rutiner.	<p>Under året har flertalet rutiner setts över. Bland annat har instruktioner för webbredigering tagits fram medan, som exempel, införandet av e-handel med tillhörande rutiner har senarelagts. Genom att löpande upprätthålla arbetet med rutiner ses att kvaliteten säkerställs, innebär också ett effektivare arbetssätt som sparar tid.</p>	3	Fortsätta arbetet med att upprätthålla relevanta rutiner.

<p>Ökad attraktivitet för fler medborgare och besökare</p>	<p>11,12</p>	<p>Stärkt medborgarkontor</p>	<p>Ett utvecklingsarbete med konsult och arbetsgrupp i kommunen om ett stärkt medborgarkontor pågår.</p>	<p>I utvecklingsarbetet för ett stärkt medborgarkontor har ett flertal utbildningsinsatser genomförts både med medborgarkontorets personal men även tillsammans med personal från andra verksamheter.</p> <p>Vid 2021 års medborgarundersökning svarar hela 80,3 % att det fungerar bra på att få svar på frågor till kommunen och även 80,3 % ser att det är ett bra bemötande vid kontakt med tjänsteperson i kommunen.</p>	<p>3</p>	<p>Fortsatt arbete med att hitta utvecklingsområden för medborgarkontoret. Tydliggöra ”en väg in”</p>
<p>En klimat- och miljösmart kommun</p>	<p>13</p>			<p>Den ökade digitaliseringen med e-tjänster, direktrapportering mm har bland annat inneburit att pappersförbrukningen minskat.</p> <p>Kontinuerligt informeras det om de digitala tjänster som finns.</p>	<p>4</p>	<p>Den digitala kompetensen har ökat med behöver utvecklas.</p>

				<p>Distansarbete i hemmen har utförts i stor utsträckning under året vilket inneburit färre resor</p> <p>Pandemin har gjort att antalet tjänsteresor begränsats. De flesta möten och kurser har genomförts digitalt.</p>		
--	--	--	--	--	--	--



Sammantagen analys

Samtliga verksamheter har påverkats av pandemins konsekvenser. Trots detta har utvecklingsarbetet löpt på om än kanske i en något lägre takt än önskat. Vid införandet av nya system innebär det förändringar och de nya systemen är mer utvecklade och ger mer möjligheter. Svårigheten för verksamheterna kan vara att få tiden som behövs för att nyttja systemen på bästa sätt, detta är en fråga som utmanar hela tiden.

Allt har inte kunnat genomföras som planerats dels på grund av pandemin som inneburit förändrade arbetssätt samt att personal inom vissa funktioner haft hög arbetsbelastning beroende av stora projekt och bemanningsläget. Vi har fortsatt att anpassa oss till läget och blivit bättre på att hålla digitala möten, ta fram rutiner och anpassat utbildningsinsatser till digital form. Inom sektorn finns en trötthet utifrån den arbetsbelastning och nya arbetssätt som pandemin medfört de senaste två åren.

Arbetet med att utbilda medarbetare och stärka den kommunikativa förmågan har påverkats. Under pandemin har inte utbildningar kunnat hållas på plats. Arbetet har fått inriktas på att ta fram rutiner och instruktioner som kan läggas på intranät och hemsida. Samt arbetat fram och genomfört digitala utbildningar. Ett arbete som vi har nytta av framöver.

Kommunikation fortsätter ha ett fortsatt arbete inom kanaler som Facebook och Instagram. Kommunikationsavdelningen har stöttat verksamheter i deras insatser att vara synliga. En del arbete har genomförts för att stötta och lära verksamheten kring film och foto.

I juni infördes ett nytt växelsystem i kommunen. Ett byte som medförde mycket arbete inför och under införandet. Götene var en av de första kommunerna i V6 att gå in i systemet trots vissa problem initialt har införandet gått bra.

Utvecklingsprojektet inom medborgarkontoret fick stå tillbaka under den första delen av 2021 på grund av hög arbetsbelastning samt pandemi. Under hösten har det kunnat läggas mer tid på detta och bland annat genomfört en utbildning för personalen till samhällsvägledare och förberett för vidare utvecklingsarbete.

På grund av pandemin har All Digital Week har inte kunnat hållas och Digidel har pausat på grund av samma orsak.

Under året har det till stor del hållits digitala politiska möten. Även om arbetssätt har satts sig efterhand så är dessa möten mer resurskrävande och det har varit en hög arbetsbelastning inom kansliet. Inom avdelningen har steg tagits kring e-tjänster bland annat har digital arvodeshantering införts och flera andra e-tjänster har identifierats för att kunna införas

framöver. Det pågår ett flertal samarbeten kring system inom V6. Det finns en förvaltarorganisation kring Evolution inom samt gemensamma samarbeten kring ex e-arkiv, e-signering och digitala möten med mera.

Ett stort arbete har gjorts under året med att genomföra upphandling av skolskjutsar.

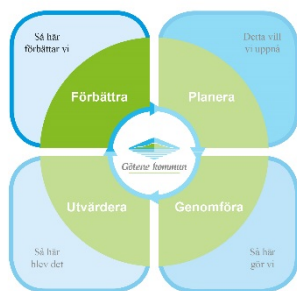
Avdelning för utveckling och digitalisering har startats under året genom att en utvecklingsstrateg och en digitaliseringsutvecklare har rekryterats och ingår i avdelningen tillsammans med digitaliseringsstrateg. Många arbetsuppgifter inom enheten är i en uppstartsfas men i och med rekryteringarna har ett större fokus riktats mot utvecklings- och kvalitetsfrågor och digitalisering/ e-tjänster. Kommunen har under hösten köpt in ett verksamhetssystem för stöd i kvalitetsarbetet och förbereder oss för att gå in i systemet under 2022. Kring e-tjänster har inventering av befintliga e-tjänster samt behov genomförts och kontakt vägar skapats.

Arbetet med civilt försvar har varit lite på paus under året dels i väntan på en ny överenskommelse och också för att Covid-19 har tagit mycket tid. Det kom ingen ny överenskommelse som det skulle gjort för 2021 utan den gamla förlängdes i stället ett år med mindre revideringar. I stort påverkar pandemin mycket av arbetet inom risk och säkerhet då mycket tid

Mycket arbete har lagts på att stötta verksamheterna med vilka regler och restriktioner som gäller just nu och vad det innebär för kommunen och dess verksamhet. Utbildningar och arbete har flyttat till digitala medier och planeringar har fått göras om och anpassas. Införandet av gemensamt ekonomisystem har genomförts gemensamt för V6-kommunerna nästan helt via digitala medier.

Helhetsprojektet är igång ordentligt med mycket arbete för att uppnå förankring i organisationen. Arbetstidsavtal ändras för att underlätta övergång till fler heltider.

Genom det påbörjade arbetet med att införa ett ledningssystem för systematiskt informationssäkerhetsarbete (LIS) har början till en säkerhetskultur skapats i organisationen.



Utvecklingsområden

Informationssäkerhet

Projekt Införande av ledningssystem för informationssäkerhet i Götene kommun ska överföras från projektform till att övergå till att ingå som en del i driften för samtliga verksamheter. Organisationen ska öka säkerhetsmedvetenheten.

Digitalisering

- E-tjänster fortsatt arbete med införande av ytterligare e-tjänster inom verksamheterna
- Införande och implementering av Stratsys
- Införande av e-handel
- Översyn av system politiska möten på distans. Genomförs gemensamt inom V6.
- Multifaktorsinloggning säker inloggning till kommunens IT-system
- Arbeta med införande av E-signering säkra digitala underskrifter utifrån förslag och riktlinjer från V6 gemensamarbetsgrupp.

Helhetsresan

Fortsätta arbete mot helhetsresa genom att arbeta med aktiviteter inom projektet (övergång till AB gällande arbetstid), bemanningsenhet osv

Stärkt medborgarkontor

Fortsätta arbetet med ett Stärkt medborgarkontor. Implementera utbildning för samhällsväglare i våra arbetssätt för att stärka vårt sätt att kommunicera. Avstämningar med verksamheterna för att se vilka uppgifter medborgarkontoret kan utföra och avlasta verksamheten. Arbeta för att vi endast ska ha ett nummer till Medborgarkontoret. På sikt ser vi ett behov av att ha ett ärende system där vi från MK kan skriva in ärenden som kommer in till verksamheten.

Övriga projekt

- Effektivare kommun
- DIMIOS
- Processtyrning
- Gemensam förstudie V6 gällande HR- o och lönesystem samt gemensam löneenhet
- Införande av digitalt stöd för friskvård och kostavdrag
- Arbetet med civilt försvar kommer behöva prioriteras när pandemin påverkar arbetsbelastningen mindre.
- Ta fram process för risk och sårbarhetsanalys, standardisera mallar för analysen.