



Notat

Emne: Behandling af borgerideer til effektivisering
Notatet sendes/sendt til: DOR 02.07.2010 Tim Andersen 05.07.2010 Borgmesteren 09.07.2010

1 Baggrund

Kommunen har siden februar måned 2010 modtaget mere end 100 ideer til forenkling af regler og arbejdsgange fra borgere i kommunen. Borgerideer er indsendt via kommunens hjemmeside og indgået i kommunens idébank til effektivisering.

2 Behandlingen af borgerideer

De mange borgerideer er løbende registreret og indarbejdet i kommunens idébank til effektivisering. Siden maj måned har ideerne fra både borgere og medarbejdere været tilgængelige på kommunens intranet (LyNET). Sigtet med publiceringen af ideerne på intranettet har været, at give medarbejderne rundt om i organisationen mulighed for at hente inspiration til konkrete effektiviseringsprojekter. I forbindelse med de igangværende budgetforhandlinger har borgernes ideer været tilgængelige på kommunens hjemmeside.

For at følge op på ideerne fra borgerne har effektiviseringsgruppen valgt at screene ideerne. Gruppen har udvalgt 28 borgerideer til videre behandling. Ideerne er dels valgt ud fra, at ideerne er gode og har et umiddelbart potentielle - en økonomisk gevinst eller serviceforbedring. Dels at ideerne belyser problemer/udfordringer i forhold til den oplevede service og kommunens arbejdsgange. De 28 ideer er samlet i et oversigtsnotat fordelt på aktivitetsområder (se bilag 1). De valgte ideer fordeler sig på følgende aktivitetsområder:

Aktivitetsområde	Antal
Børn og unge	8
Ældre	7
Sundhed	2
Borgerservice	3
Beskæftigelse	2
Teknisk forvaltning	4
Administration og indkøb	2
I alt	28

De øvrige ideer, som ikke er udvalgt, dækker dels over flere enslydende ideer, og dels over ikke at give en økonomisk gevinst eller serviceforbedring for kommunen. Effektiviseringsgruppen har valgt at foretage en samlet opfølgning ud fra de valgte borgerideer, frem for at foretage en opfølgning på hver enkel ide. Dette skyldes et ønske om at prioritere forvaltningernes ressourceforbrug bedst muligt.

Alle borgerideer giver et godt overblik over, hvordan borgerne oplever den kommunale service, hvad forvaltningerne skal være opmærksom på i forhold til tilrettelæggelsen af servicen, samt hvordan servicen kommunikeres ud til borgerne. Effektiviseringsgruppen opfordrer derfor forvaltningerne til løbende at orientere sig i forhold til de indkomne ideer fra borgerne i kommunens idébank på intranettet.

De 28 udvalgte borgerideer er efterfølgende behandlet i de enkelte forvaltninger. Ideerne er vurderet ud fra, om ideerne skal undersøges nærmere med henblik på igangsættelse som konkrete effektiviseringsprojekter, eller om ideerne skal lukkes på grund af manglende potentiale.

I nedenstående afsnit foretages en overordnet gennemgang af borgerideerne fordelt på aktivitetsområde samt forvaltningerne svar.

3 Vurdering af borgerideer

3.1 Børn og skoler

Mange ideer fra borgerne vedrørende aktivitetsområdet børn og skoler omhandler ønsket om digitalisering af sagsgange mellem borgerne og kommunen. Flere ideer omhandler ønsket om elektronisk tilmelding til SFO og klub, indførelse af en internetportal til elektronisk opskrivning til daginstitutioner. Forvaltningen ser generelt positivt på at anvende flere digitale løsninger. Forvaltningen afventer en tilbagemelding på erfaringerne fra Gentofte kommune, som har etableret en internetportal for opskrivning til daginstitution. Anvendelse af flere digitale løsninger vil indgå i kommunens samlede digitaliseringsstrategi og kanalstrategi over for borgerne.

Foruden digitale løsninger er der et konkret forslag til regelforenkling af dokumentation vedrørende betaling af SFO på privatskole (friplads). Forvaltningen vil gerne se på, om borgeren i fremtiden kan nøjes med at fremsende dokumentation kvartalsvis eller halvårlig frem for månedligt. Dette vil betyde mindre arbejde for både borgeren og kommunen.

Der har været et forslag om, at pladsanvisningen tidligst 3 måneder før kunne give besked om, hvilken institution man kunne få. Forslaget vil give mere ro hos forældrene samt forventet færre opringninger til pladsanvisningen. Forvaltningen har oplyst, at såfremt fristen rykkes 3 måneder frem, vil det kræve at forældrene skal udmelde deres børn 3-4 måneder tidligere. Forvaltningen vurderer, at forslaget kan betyde flere ændringer undervejs i forhold til visitationen af det enkelte barn, og at dette vil være u hensigtsmæssigt i forhold til både børn og forældre. Forvaltningen mener derfor ikke, at forslaget kan gennemføres.

Derudover har forvaltningen behandlet en ide vedrørende teaterringning på skolerne, samt anvendelse af Forældreintra til elektronisk afstemning i forbindelse med skolebestyrelsesvalg. Begge ideer er videregivet til de enkelte skolebestyrelser i kommunen. Endeligt er der et spareforslag vedrørende fjernelse af gratis bleer i vuggestuerne. Forslaget vil indgå i forvaltningens regneeksempler i forbindelse med budgetforhandlingerne for 2011.

3.2 Ældre

Mange ideer på ældreområdet omhandler kommunens kontakt med borgerne. Dels i forhold til visitering og dokumentation. Dels i forhold til den oplevede service i hjemmet. Kommunens arbejdsgange opleves ikke altid rationelle af borgeren, selv om de for kommunen er

det. Kommunen skal derfor være mere opmærksom på, hvorledes den leverede service kan opleves af borgeren, samt om servicen skal ændres eller kommunikeres anderledes ud.

Af eksempler på borgerideer kan nævnes, ønske om at ekspertisen indenfor de enkelte typer af hjælpemidler samles på færre medarbejdere, således at borgeren skal have kontakt med færre medarbejdere. Forvaltningen vil arbejde videre med forslaget. Et andet eksempel vedrører dosisdispensering af medicin. Forvaltningen arbejder videre med det konkrete forslag i forbindelse med et LEAN-projekt i hjemmesygeplejen.

3.3 Sundhed

I forhold til sundhedsområdet er forvaltningen blevet bedt om at se på to ideer. Begge ideer vedrører sagsbehandling mellem borgeren og kommunen. I begge tilfælde fremsender kommunen eller borgeren månedligt dokumentation frem og tilbage til modparten. Forvaltning vil se på, om kravet til dokumentation er nødvendigt i henhold til lovgivningen, samt dokumentationen eventuelt kan fremsendes elektronisk i forbindelse med kommunens samlede digitaliseringsprojekt (Edag3).

3.4 Borgerservice

Ideerne fra borgerne på aktivitetsområdet borgerservice vedrører dels åbningstider dels ønsket om digitale løsninger i form af bl.a. selvbetjeningsterminaler. I forhold til åbningstider har forvaltningen oplyst, at Direktionen p.t. drøfter mulighederne for at justere åbningstiderne. Med hensyn til digitale løsninger og selvbetjeningsterminaler oplyser forvaltningen, at der i kommunens digitaliseringsstrategi er fokus på borgernes øgede brug af digitale selvbetjeningsløsninger. Det er målet, at flest mulig personlige henvendelser via mail, telefon eller personligt fremmøde på sigt skal afløses af digitale indgange.

3.5 Beskæftigelse

Ideerne fra borgerne på aktivitetsområdet beskæftigelse omhandler primært besværlige regelsæt og lovgivning. Forvaltningen har oplyst, at forvaltningen i forhold til 2 ideer vil anvende den statslige udfordringsret (stop bøvl), og sende en ansøgning til Beskæftigelsesministeriet om ændring eller fritagelse fra regelsæt/lovgivning.

3.6 Teknisk forvaltning

Mange ideer eller beskrivelser af oplevet service omhandler ansøgning om byggetilladelser. Borgerideerne indeholder kun få konkrete forslag til nemmere og hurtigere arbejdsgange, men forvaltningen bør i deres strategi medtænke, hvorledes forvaltningen kan minimere antallet af henvendelser og dispensationsansøgninger i forhold til byggetilladelser. Forvaltningen er p.t. i gang med en digitalisering af ansøgning om byggetilladelser. Forvaltningen forventer, at digitaliseringen vil betyde hurtigere arbejdsgange, og at borgerne fremover får større sikkerhed for, at det er det rigtige materiale, der fremsendes.

Af øvrige borgerideer kan nævnes fjernelse af det årlige vejsyn på de private fællesveje og et forslag om en fælles ejendomsadministration af kommunens ejendomme. Forslag som forvaltningen vil se på eller i forvejen arbejder på.

3.7 Administration og indkøb

I forhold til administration og indkøb omhandler borgerideerne primært ideer til at reducere forbruget på en række enkeltområder så som vingaver, kommunalbestyrelsens middage, job annoncer, telefoni etc. En reduktion på disse områder er enten et spørgsmål om politisk prioritering eller et spørgsmål om, at besparelsen kan få afledte negative effekter på den øvrige drift. Spørgsmålet om vingaver indgår allerede i kommunens regneeksempler (under hædersgaver) for budgetforhandlingerne i 2011.

For de borgerideer, der vedrører forslag til indkøb, indgår forslagene allerede i kommunens program for effektivt indkøb. En enkelt borgeride vedrørende fælles vareudlevering til institutioner og skoler vil indgå i kommunens videre planer for effektivisering af indkøbsområdet. Effektiviseringsgruppen har kendskab til, at Horsens kommune arbejder på et projekt, hvor kommunen vil udlicitere driften og logistikken i forhold vareudlevering. Horsens kommune forventer at opnå en nettobesparelse ved at leverandørerne kun skal levere et sted. Derudover forventer kommunen at spare på CO₂. Effektiviseringsgruppen vil afvente, om beregningerne fra Horsens kommune holder i praksis.

4 Den videre proces

Forvaltninger vil arbejde videre med de borgerideer, som forvaltningerne vurderer, har et videre potentiale. Såfremt ideerne bliver til konkrete effektiviseringsprojekter vil projekterne indgå i kommunens samlede effektiviseringsportefølje.

Derudover vil borgerideerne indgå som inspiration til forvaltningernes arbejde med 2. bølge effektiviseringsprojekter.

På baggrund af forvaltningernes tilbagemeldinger på de 28 udvalgte borgerideer og ovenstående notat, skal der udarbejdes en pressemeddelelse til hjemmesiden. Pressemeddelelsen skal kort beskrive, hvordan kommunen arbejder med borgernes ideer, og hvad der konkret er kommet ud af det.

Mange borgerideer omhandler spørgsmålet om "unødige" sags gange mellem borgerne og forvaltningen. Der kan for kommunen være en del gevinster at hente, hvis de unødige sags gange mellem borgeren og kommunen kan reduceres. Der kan for eksempel opnås en reduktion i tidsforbruget, hvis kommunen kan reducere ressourceforbruget i forhold til kontrol af den dokumentation, som borgerne sender til kommunen. Dette kan bl.a. ske ved at omlægge forvaltningens fokus fra kontrol til service. SKAT har fx sparet betydelige ressourcer ved at omlægge deres fokus fra kontrol til service. SKAT har arbejdet på, at gøre det nemmere for borgerne at forstå og indberette den nødvendige dokumentation, for derigennem at kunne reducere behovet for efterfølgende kontrol. Effektiviseringsgruppen vil se på, hvordan ideen med at ændre fokus fra kontrol til service kan indgå i kommunens formulering af en kommunal udfordringsret, for derigennem at minimere de unødige sags gange.

Bilag

Bilag 1: Oversigt over borgerideer



Microsoft
Word-dokument