

# EFFEKTIVISERINGSFORSLAG

**Forslagets titel:** Professionalisering af arbejdsgange i Center for Parkerings vagtcentral

**Kort resumé:** Arbejdsgangene i Center for Parkerings vagtcentral optimeres og digitaliseres, hvorved bemandingsnormen kan reduceres fra to til en vagthavende i dag- og aften timerne.

**Fremstillende forvaltning:** Teknik- og Miljøforvaltningen

**Berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

## 1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2020 p/l	Styrings område	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Varige ændringer</b>							
Personalereduktion i vagtcentralen	Service	0	-700	-700	-700	-700	-700
<b>Samlet varig ændring</b>	<b>Service</b>	<b>0</b>	<b>-700</b>	<b>-700</b>	<b>-700</b>	<b>-700</b>	<b>-700</b>

Note til alle tabeller: Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

## 1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Vagtcentralen i Center for Parkering har i de seneste år gennemgået en omfattende forandring. Hvor vagtcentralen tidligere var bemandet af skiftende parkeringsvagter, er der i dag tale om en professionelt bemandet vagtcentral, som håndterer opgaver på tværs af Teknik- og Miljøforvaltningens (TMF) serviceområder og eksempelvis varetager vagtcentralfunktionen for Byens Drift og Byens Fysik.

Processen hen imod at blive en professionel vagtcentral er således allerede i gang. Det vurderes i den sammenhæng, at der er et fortsat effektiviseringspotentiale, såfremt følgende indsatser sættes i værk:

- 1) Digitalisering og optimering af arbejdsgange:** De mange arbejdsgange og procedurer, som med årene er kommet til, er kendetegnet ved at være manuelt håndteret. Det betyder, at der bruges mange ressourcer på at kontrollere de manuelle processer, udarbejde statistikker og at sikre dokumentation. Optimeringen indebærer en gennemgang af arbejdsgange, herunder en vurdering af, hvilke arbejdsgange, der kan elimineres, hvilke der kan flyttes, og hvilke der med fordel kan standardiseres og håndteres ved hjælp af digitale værktøjer.
- 2) Kompetenceudvikling:** Øget udvikling af medarbejdernes digitale kompetencer.
- 3) Flytning af ansvar og opgaver:** Alle parkeringsvagter har, jf. allerede vedtaget omstillingsbidrag "Udskiftning af el-biler med el-cykler i parkeringskontrollen" i efteråret 2018, fået adgang til en personlig cykel. Vagtcentralen har hidtil brugt betydelige ressourcer på at udlevere cykel- og bilnøgler, at planlægge fordelingen af de fælles cykler og biler samt at håndtere fejlmeldinger. Håndteringen af denne opgave kan nu varetages decentralt, idet den enkelte vagt har adgang til en personlig cykel og selv kan fejlmelde direkte til centerets interne cykelværksted, som håndterer fejlmeldingerne via et digitalt system.

Samlet set er der således en potentiel effektiviseringsgevinst, hvis:

- Processer og arbejdsgange optimeres
- Der indføres digitale hjælpeværktøjer
- Medarbejderne fortsætter den igangværende kompetenceudvikling
- Ansvar for håndtering af transportmidler reduceres/flyttes (er allerede delvist sket).

Formålet med forslaget er således at gennemgå håndteringen af den nuværende opgaveportefølje og at indføre systemdrevne arbejdsgange.

### 1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Det foreslås, at manuel registrering i Excel ark, manuel opfølgning på dokumentation og manuelt udarbejdede statistikker afløses af et vagtplan- og afrapporteringssystem, som er designet til formålet og fra hvilke, der kan genereres diverse relevante statistikker.

Hvis forslaget gennemføres, vil det indebære, at alle vagtcentralens arbejdsgange og processer gennemgås, så det sikres, at manuelle arbejdsgange automatiseres mest muligt, herunder håndtering af bemandingslister/vagtplaner, døgnrapporter og ikke mindst automatisk generering af data til statistikker.

Vagtcentralen er i dag på hverdage i tidsrummet kl. 07.00 til 23.00 bemanded af minimum to vagthavende. Om natten samt weekend og helligdage er kun en vagthavende på arbejde. En stor del af de opgaver, der varetages på hverdage i tidsrummet kl. 07.00 til 23.00, kræver dobbeltbemanding, da der foretages manuelle tjek, registreringer og dataindsamling.

Der er på nuværende tidspunkt allokert, hvad der svarer til to årsværk, som udelukkende varetager administrative opgaver. Med forslaget er det hensigten at erstatte de nuværende manuelle arbejdsgange med simple systemer, der på en mere enkel måde kan sikre, at alle data gemmes, systematiseres og at der genereres relevant statistik.

### 1.4 ØKONOMI

Initiativet indebærer ikke investeringer, der kræver selvstændig finansiering. Implementeringen af IT-hjælpesystemer finansieres via Center for Parkerings budgetterede midler til IT-udvikling.

Hvis forslaget gennemføres, vil der være reducerede udgifter til personale, idet en optimering og digitalisering af arbejdsgangene i vagtcentralen vil betyde, at bemandingsnormen i dag- og aftentimerne kan reduceres fra to til en vagthavende.

Det vurderes, at forslaget giver en årlig besparelse på 2 årsværk i 2020 og varigt. Priserne på årsværk er baseret på løndata fra den udførende enhed.

Samlet set vil syv vagthavende kunne opretholde de centrale funktioner, der bør håndteres i en døgnbemandet professionel vagtcentral. Opgaven varetages grundet de mange administrative opgaver og procedurer i dag af ni vagthavende.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. 2020 p/l					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Personalereduktion i vagtcentralen	0	-700	-700	-700	-700	-700
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-700</b>	<b>-700</b>	<b>-700</b>	<b>-700</b>	<b>-700</b>

### 1.5 EFFEKTIVISERING PÅ ADMINISTRATION

De berørte årsværk i forslagets besparelse er ikke placeret på hovedkonto 6. Herved leverer projektet ikke nogen effektivisering på administration.

### 1.6 FORDELING PÅ UDVALG

Forslaget berører kun Teknik- og Miljøforvaltningen.

### 1.7 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Forslaget implementeres i løbet af andet halvår 2019 af Center for Parkering. Center for Parkering er herved ansvarlige for at drive projektet og der er afsat ressourcer til dette arbejde internt i Center for Parkering.

### 1.8 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Forslaget er drøftet med relevant TR og vil også blive forelagt MED primo 2019. Derudover vil relevante medarbejdere og interessenter blive inddraget i projektet.

### 1.9 FORSLAGETS EFFEKT

En realisering af forslaget vil betyde, at mængden af manuelle processer i Center for Parkerings vagtcentral reduceres betragteligt, og at vagtcentralen overordnet set vil levere ydelser med udgangspunkt i et mere professionelt system for håndtering af data. Det forventes, at det nuværende serviceniveau i forhold til borgere og samarbejdspartnere kan opretholdes.

### 1.10 OPFØLGNING

Der følges op på projektet via evaluering af nedenstående succeskriterier:

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Effektive arbejdsgange og processer	Alle arbejdsgange og processer er gennemgået og optimeret	Center for Parkering	Inden udgangen af 4. kvartal 2019
Professionelle digitale arbejdsredskaber	Systembaserede hjælpværktøjer er implementeret	Center for Parkering	Inden udgangen af 4. kvartal 2019
Vagtcentralen bemannes af i alt 7 årsværk	Antal årsværk opgøres	Center for Parkering	Inden udgangen af 4. kvartal 2019

### 1.11 RISIKOVURDERING

De primære risici i projektet er følgende:

- Digitalisering af arbejdsgange understøttes ikke hensigtsmæssigt, eller de pågældende arbejdsgange er for komplekse til at blive digitaliseret – Dette forsøges minimeret ved hjælp af grundig procesdokumentation og for-analyser inden arbejdsgangene digitaliseres.
- Projektet forudsætter, at arbejdsgange ændres og i nogle tilfælde bortfalder. Dette kan skabe modstand mod forandring hos medarbejderne – Dette forsøges minimeret ved hjælp af forandringsledelse og medarbejderinddragelse.

### 1.12 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej/Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgsgodkendelse.
HR-kredsen	Nej	Alle effektiviseringsforslag, som indeholder effektiviseringer på arbejdsgiverområdet, skal have været i høring i HR-kredsen inden Center for Økonomi kan lave en endelig godkendelse af effektiviseringsforslaget.  Dette gælder <u>både</u> de tværgående forslag og de forvaltningsspecifikke.
IT-kredsen	Nej	Digitaliseringsprojekter skal i høring i IT-kredsen.

## Arbejdstilrettelæggelsescase – Professionalisering af arbejdsgange i Center for Parkerings vagtcentral

Vagtcentralen i Center for Parkering (CPK) er beliggende på Islands Brygge 37, 4. sal og er en integreret del af en række arbejdsgange relateret til parkering.

Ni vagthavende bemander vagtcentralen 24 timer i døgnet, 365 dage om året.

Via ændrede arbejdsgange og digital understøttelse kan bemanningen reduceres fra 9 til 7 vagthavende.

### 1. Hverdag og arbejdssituationen før projektet

De primære arbejdsfunktioner er følgende:

- Besvarelse af telefoniske henvendelser vedrørende parkering fra borgere, samarbejdspartnere og kolleger (cirka 200 opkald dagligt).
- Besvarelse og prioritering af Giv-et-Praj henvendelser samt mails vedrørende parkering (cirka 60 henvendelser dagligt).
- Overvågning af underjordiske p-anlæg (i alt 72 kameraer samt en række tekniske advarselssystemer, som automatisk aktiveres ved uheldsmæssigheder eller fejl).
- Kommunikation med og tilkald af teknikere i forbindelse med nedbrud på anlæg, p-automater m.v.
- Håndtering af episoder og ulykker på gadeplan (varetages for stort set alle udgående medarbejdere i TMF – cirka 120 episoder/hændelser årligt)
- Ajourføring af oversigter (vejrforhold, arrangementer i byen etc.).
- Diverse administrative, koordinerende opgaver i forbindelse med p-vagternes arbejde, rundring af bygninger, lukning af kirkegårde m.v.
- Håndtering af fraværs-, fremmøde- og afgiftsregistrering samt statistik for p-vagter.
- Ajourføring af døgnrapporter (for p-anlæg, episoder og hændelser generelt – i alt 4 døgnrapporter).
- Opdatering af p-vagternes postmapper (oversigt over særlige midlertidige situationer med betydning for, hvorvidt en given parkering er lovlig, eksempelvis fejl på skiltningen).

### 2. Hverdag og arbejdssituationen efter projektet

Efter projektet er implementeret vil følgende af de primære arbejdsfunktioner være ændret:

- Diverse administrative, koordinerende opgaver i forbindelse med p-vagternes arbejde, rundring af bygninger, lukning af kirkegårde m.v. → Visse af disse funktioner flyttes til andre administrative medarbejdere i enheden. Der vil være tale om at flytte funktioner, som kan varetages indenfor normal kontortid.
- Håndtering af fraværs-, fremmøde- og afgiftsregistrering samt statistik for p-vagter → Manuelle statistikker erstattes med standardrapporter.
- Ajourføring af døgnrapporter (for p-anlæg, episoder og hændelser generelt – i alt 4 døgnrapporter). → Der implementeres et IT-system, som kan integrere de forskellige døgnrapporter, importere og eksportere data samt generere data til statistikker.
- Opdatering af p-vagternes postmapper (oversigt over særlige midlertidige situationer med betydning for, hvorvidt en given parkering er lovlig, eksempelvis fejl på skiltningen). → Der implementeres et IT-system, som vagten kan benytte på sin håndterminal. P-vagten sender relevante billeder med GPS-koordinater til CPKs vejingeniør, hvorefter hun kan knytte en kommentar til beskeden og vælge at dele med alle vagter. Når vagter befinder sig på specifikke GPS-lokationer, vil der automatisk komme en besked, såfremt der er specielle forhold i området.

### **3. Forudsætninger for implementering af forandringen**

Projektets overordnede leverancer er digitalisering af simple arbejdsgange og reducere eller flytning af administrative arbejdsgange.

Disse ændringer forudsætter en drøftelse af vagtcentralens fremadrettede profil, hvor fokus i højere grad skal være på klassiske vagtcentralopgaver. Derudover skal medarbejderne oplæres i brug af de nye understøttende digitale værktøjer. Slutteligt skal bemandingsplanen drøftes og tilpasses.

Vagtcentralens fremadrettede fokus skal i mindre grad være på administrative opgaver og i højere grad på klassiske vagtcentralopgaver i form af overvågning, krisehåndtering og service/koordinering. Hvilket vil medføre, at det ikke vil være nødvendigt at bemane vagtcentralen med to medarbejdere i dag- og aften timerne, som tilfældet er i dag. Dette forudsætter at ledelsen understøtter denne forandringsproces og fastholder ændret fokus for vagtcentralen.

De vagthavende medarbejdere vil blive berørt af disse forandringer og skal fortsætte den udvikling, der allerede er i gang, hvor fokus er på de styrker, der er i at kunne arbejde efter instrukser, krisehåndtere og dokumentere 24/7/365.