

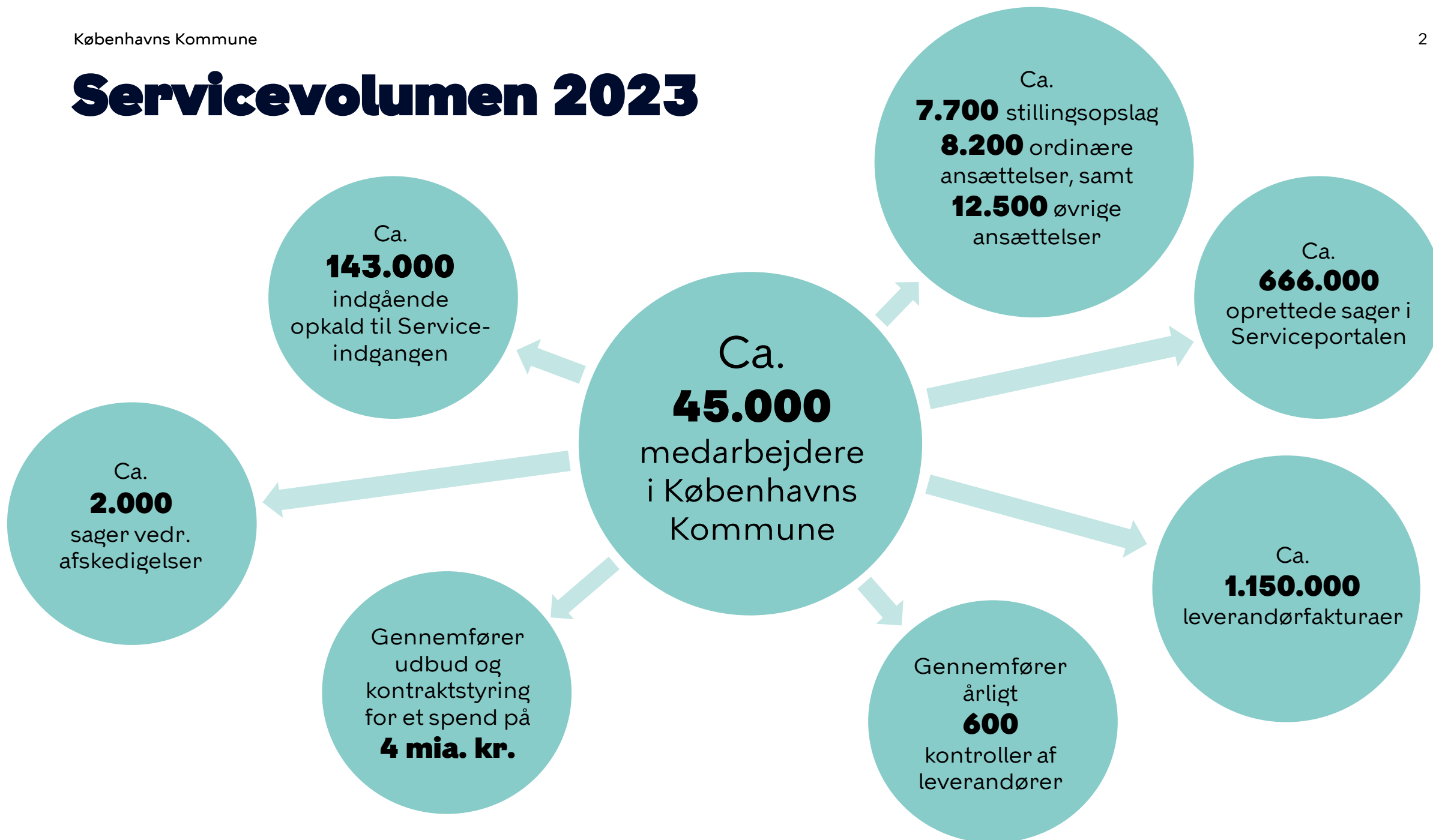
ARBEJDSPROGRAM 2024

Koncernservice

Økonomiudvalget d. 6. februar 2024



Servicevolumen 2023



Vores retning og kerneopgave

Vores retning

- I Økonomiforvaltningen binder vi hele kommunen sammen og tager ansvar for, at vækst, hverdag og livskvalitet følges ad i København.
- I Koncernservice leverer vi administrative services på tværs af forvaltningerne bl.a. inden for finans, indkøb, løn, HR og personalejura mv.
- Vi udvikler og leverer nye fællesadministrative løsninger af høj kvalitet for hele kommunen, hvor beslutninger og prioriteringer sker i tæt dialog med forvaltningerne og med stort fokus på brugervenlighed.
- Derfor er vores strategiske målsætning, at "Vi understøtter forvaltningerne med en bedre og billigere opgaveløsning"

Vores kerneopgave

- I Økonomiforvaltningen sikrer vi økonomisk råderum til at realisere politiske beslutninger og skabe beslutningsgrundlag for byens udvikling.
- Koncernservice bidrager til en effektiv brug af skatteborgernes penge ved at vi indtænker bæredygtighed i vores samlede opgaveløsning - både rådgivning, service og digitale løsninger. Hermed forstået at vores ydelser skal være robuste, brugervenlige og fremtidssikrede.
- Vi har blik for tværgående processer og udvikler brugervenlige løsninger. Forvaltningerne skal opleve effektiv og sammenhængende ledelsesinformation og service.

Vores fokus

Sikker og serviceorienteret drift

Vores opgaveløsning sker i rette tid og kvalitet. Og vi gør det med et højt serviceniveau over for vores brugere.

Førende på vores fagområder

Vi udvikler konstant vores faglighed for at kunne tilbyde forvaltningerne den bedste og helhedsorienterede rådgivning og service.

Værdiskabende samarbejdspartner

Med forståelse for forvaltningernes behov, udvikler vi attraktive ydelser og tilbyder professionel rådgivning, der understøtter forvaltningernes kerneopgaver.

STRATEGISKE INDSATSER I 2024

Det vi skal lykkes med i 2024

Forbedring af indkøbsprocessen

Der igangsættes en indsats, der skal adressere de konstaterede udfordringer med den samlede indkøbsproces. KS har i november/december 2023 gennemført en analyse af indkøbsområdet og supplerer primo 2024 resultaterne med en række data. Dette vil udgøre grundlaget for dialog med alle forvaltninger om resultaterne og efterfølgende igangsætning af indsatser for at forbedre indkøbsprocessen.

Implementering af Fremtidens Indkøb

Investeringscasen Fremtidens Indkøb erstatter nuværende businesscase Styrket Indkøb. Fremtidens Indkøb indeholder nye målsætninger og indsatser for hele indkøbsorganisationen, bl.a. effektiviseringsmålsætning, øget aftaledækning samt styrket kontraktstyring. Der skal i 2024 opdateres og udarbejdes nye kommissorier og governance for hele indkøbsområdet, samtidigt med at der skal rekrutteres nye ressourcer og investeres i øgede kompetencer, der skal sikre målsætningerne under businesscasen og fundamentet for de øvrige indsatser fx klimaaftryk, under indkøbsorganisationen. Fremtidens Indkøb skaber effektiviseringer i perioden 2025-2029.

Forsøg med kortere og mere fleksible arbejdsuger

I 2024 gennemføres forsøg med kortere og mere fleksible arbejdsuger på tværs af kommunens forvaltninger. Formålet med forsøget er at gøre kommunen til en bedre og mere attraktiv arbejdsplads for kommunens nuværende og kommende medarbejdere. I den forbindelse understøtter KS de deltagende arbejdspladser i 2024 med bl.a. rådgivning om arbejdstidsaftaler og vagtplanlægning. KS evaluerer forsøget ved løbende dataindsamling i 2024 og sammenfattende evaluering primo 2025.

Modernisering af debitorområdet og onboarding til Gældstyrelsens nye inddrivelsessystem PSRM

Genopretningsindsatsen på debitorområdet fortsætter med planlagte 2024-projekter i Debitor roadmap, herunder særligt forankring af opgavesnit/snitfladeaftaler til sikring af, at borgere og virksomheder ikke oparbejder gæld til KK, udarbejdelse af resterende forretningsgange, procesoptimering og fortsat onboarding til Gældsstyrelsens nye inddrivelsessystem, PSRM.

Samarbejdsprojekt med SUF

Der er indgået aftale mellem SUF og KS om at igangsætte en undersøgelse med det formål at identificere administrative udfordringer i hverdagen og behov for understøttelse for driftsledere i SUF. Indsatsen skal undersøge og afsøge mulige afbureaukratiseringstiltag med udgangspunkt i de oplevede udfordringer. Derudover skal undersøgelsen munde ud i en plan for bedre understøttelse fra KS og fra centralforvaltningen i SUF.

VÆSENTLIGE INDSATSER I 2024

Det vi skal lykkes med i 2024 1/2

Administrative forenklinger

KS arbejder for at sikre administrative forenklinger for lederne. Indsætserne omfatter gennemgang af processer og systemer men også oplæg til sanering af regler og praksis. KS arbejder fx på forslag til at afskaffe KK specifikke regler eller sikre mere smidig administration inden for;

1. svartider i Serviceportalen (Q1),
2. ferie, herunder 6. ferieuge (Q1) og ferie på forskud (Q3)
3. barsel, herunder implementering af ny model for refusion fra Barselsfonden (Q1) og digital understøttelse af barselsaftaler (Q3).

Sammenhængende it-understøttelse på sygefraværsområdet

Projektet er igangsat i 2. kvartal 2023 og fortsætter ind i 2024. Projektet har som formål at skabe

1. en sammenhængende it-understøttelse af ledernes administrative opgaver relateret til indkaldelse, afholdelse og journalisering af sygefraværssamtaler, hvor sammenhængen til fraværsadvisering også indtænkes. Konkret samles lederens opgaveløsning på Serviceportalen.
 2. én indgang til viden om sygefravær. Løsningen udvikles i 2023 og testes og implementeres i 2024.
- Projektet forventes afsluttet ultimo Q2 2024.

OK 24

Hvis der i forbindelse med overenskomstforhandlingerne i foråret 2024 varsles konflikt, forbereder KS kommunen på dette scenarie. Når forligene foreligger, oversættes og implementeres overenskomstresultatet i KK. Deadline er udgangen af 2024 (afhængigt af ikrafttrædelsen af de aftalte ændringer).

Aftalemodul

KS arbejder for at give kommunens ledere et systemunderstøttet og relevant overblik over forhånds- og lokalaftalte løntillæg. Ved at forbedre indberetningen i Serviceportalen og udstille aftalerne for lederne opnås der større kvalitet ved ansættelser ligesom samarbejdet mellem leder og KS ang. lønsammensætning gøres lettere og mere transparent. Selve aftaledatabase som skal anvendes i aftalemodulet ibrugtages indledningsvist i KS i Q1. I Q3 implementeres forbedringerne i Serviceportalen, herunder udstilling af aftaler ved ansættelser.

Det vi skal lykkes med i 2024 2/2

Onboarding

KS har udviklet en digital onboarding-løsning for nye medarbejdere i KK. Løsningen vil være implementeret i alle forvaltninger i Q1 2024 og er pt. målrettet administrative medarbejdere. KS vil i forlængelse af projektet afdække, om;

1. løsningen skal implementeres til yderligere medarbejdergrupper indenfor institutionsområdet,
2. undersøge muligheder for yderligere digitalisering af opgaver i forbindelse med onboarding.

Målet er en effektiviseringscase til Budget 2025.

Udarbejdelse af Klimaplan 2035 (reduktion af klimaaftryk ved indkøb)

Københavns Kommune skal udarbejde Klimaplan 2035, her har KS ansvar for et af tre spor i arbejdet. Indkøbssporets politiske pejlemærke er en væsentlig reduktion på 50% af CO2 udledningen som følge af kommunens indkøb. Implementering af klimastyringsmodel og beregningsmetoder for monitorering af klimaaftrykket fra indkøb samt udvikling af reduktionsstrategi skal indgå i Klimaplan 2035. Arbejdet indebærer inddragelse af forvaltningerne samt afprøvning og evaluering af virkemidler, herunder især Klimapuljen og klimaafgifter.

Kvantum 2.0.

Projektet har til formål at sikre højere kvalitet og effektivitet for en række processer i Kvantum for forvaltningerne og KS, samt øge brugervenligheden. I 2024 er fokus på at implementere en løsning til kontrol af fakturaer fra andre offentlige myndigheder mod bevilling i fagsystem (Q1), automatisering af kontroller (Q1) og systemunderstøttelse af kommunens kontrolmiljø (Q1 og Q2) samt at arbejde videre med at øge brugervenligheden i Kvantums finansprocesser ved en større anvendelse af Fiori-apps. Kvantum 2.0-programmet afsluttes ved udgangen af Q2. Projektet forventes afsluttet ved udgangen af 2024.

Styrket kontrolmiljø

Fortsat implementering af løsning til modernisering af kontrolmiljøet på finansområdet via algoritmeteknologi og anormalitetsanalyser, herunder analyse, design og implementering af kontroller på kreditorområdet (Q1) og øvrige procesområder (Q2-Q4). Fortsat implementering af KK koncept for risikostyring, bl.a. implementering af ibrugtagning af SAP GRC modulerne 'ProcessControl' og 'Risk Management' (Q1-Q4). Projektet forventes afsluttet ved udgangen af 2024.

Oprydning og øget brugervenlighed i Personalebaseren

Der foretages i første halvår 2024 en gennemgang og oprydning af indhold i Personalebaseren med henblik på øget brugervenlighed. I andet halvår arbejdes der med kanalstrategi for formidling af lovinformation, overenskomster, juridiske vejledninger, KK retningslinjer m.v. inden for løn- og personaleområdet på hhv. det nye intranet, Personalebaseren og KKs lederside.

TÆT PÅ FORVALTNINGERNE

Sådan arbejder Koncernservice med at **komme tættere på forvaltningerne 1/2**

Koncernservice sikrer et tæt samarbejde med brugere og samarbejdspartnere i forvaltningerne blandt andet via følgende aktiviteter:

- **Afholdelse af fælles direktionsmøder med forvaltningernes resourcedirektører mhp. at sikre en løbende dialog om samarbejdet og drøfte konkrete behov i forvaltningerne.**
- **Mange samarbejdsprojekter med forvaltningerne**
 - KS har mange samarbejdsprojekter med alle forvaltninger såvel KK fælles projekter som forvaltningsspecifikke projekter. Derigennem er der tæt dialog om udvikling af løsninger og understøttelse af forvaltningernes brugere.
- **Forvaltningsinvolvering i fastlæggelse af processer og services**
 - Forvaltningerne inddrages i vid udstrækning ved fastlæggelse af hovedprocesser og forretningsgange etc., hvoraf flere skal godkendes i de respektive kredse. Herudover involveres forvaltningerne årligt i opdatering af Servicekatalog som beskriver alle services og godkendes i hhv. HR-Kreds samt Budget- og Regnskabskreds.
- **Deltagelse i mange tværgående mødefora, herunder HR-kredsen, Budget- og Regnskabskredsen, Indkøbskredsen, Effektiviseringskredsen etc.**

Sådan arbejder Koncernservice med at **komme tættere på forvaltningerne 2/2**

- **Orienteringer gennem intranyheder og nyhedsbreve**
 - fx Kort og Godt: Nyhedsbrevet Kort & Godt sendes en gang om måneden på mail til alle ledere i KK med vigtige serviceinformationer, invitationer til kurser og videreuddannelse for ledere, strategiske beslutninger og status på tværgående projekter fra KS og Koncern IT. Derudover udarbejdes også nyhedsbreve vedr. Kvantum.
- **Omfattende kursusvirksomhed**
 - KS udbyder en lang række kurser til ledere, stedfortrædere og administrative medarbejdere m.fl. i inden for alle KS fagområder
 - I 2023 var der ca. 200 gennemførte forløb med samlet 3.500 deltagende kursister på fremmødekurser og webinarer - i forskellige sammenhænge (onboarding, løbende kompetenceudvikling, videreuddannelse mv.)
- **På indkøbsområdet sikres et tæt samarbejde med brugere og samarbejdspartnere i forvaltningerne blandt andet via supportfunktionerne i Indkøbssupporten, Indkøbsjura og Intern Forsikring.**
- **KS tilbyder desuden andre understøttende funktioner som analyse, bæredygtige indkøb, taskforcen for udbud og social dumping samt undervisning på udbuds- og indkøbsområdet**

Sådan følger Koncernservice op på

lederundersøgelsen i 2023

Personaleområdet

- For hver af de serviceydelser, der spørges ind til på personaleområdet, formidles resultater og kommentarer til de ansvarlige kontorer i Koncernservice, så ledernes feedback i undersøgelsen kan få direkte indflydelse på den service, forvaltningerne modtager
- Resultaterne gennemgås i HR-kredsen, som har mulighed for at specificere hvilke områder, forvaltningerne særligt vil fokusere på i samarbejdet med Koncernservice.
- HR-kredsen modtager halvårligt en status på Koncernservice' arbejde med at adressere forbedringspotentialerne i lederundersøgelsen

Indkøbsområdet

- Udvidelse af Indkøbssupporten med mulighed for booking af onsite support, hvor KS kan forestå oplæring mv. Ude hos brugeren. Derudover er der et brugervenlighedsprojekt under etablering ift. Indkøbsløsningen.

Sådan vil Koncernservice gerne arbejde på at **komme tættere på forvaltningerne fremadrettet**

Med afsæt i ØKF i bl.a. afbureaukratiseringsprojekt og TpF er der igangsat/igangsættes en række initiativer, herunder:

- Inkludering af finansområdet i lederundersøgelsen fra 2024
- Nyt samarbejdsprojekt med SUF mhp. at identificere administrative udfordringer i hverdagen og behov for understøttelse for driftsledere i SUF.
- Forbedring af den samlede indkøbsproces, herunder også vurdering af antal brugere og sammensætningen mhp. anbefalinger til organisering af indkøbsopgaven.
- Etablering og justering af netværk samt governance inden for fx forsikring, kontraktstyring, udbud og bæredygtighedsnetværk på tværs af forvaltningerne. Herudover relancering af Indkøbspartneret i en ny form
- Fremtidens Indkøb opstartes i 2024 og indebærer bl.a. etableringen af et tværgående sekretariat for indkøbsorganisationen, der ligeledes understøtter kategorierne i forvaltninger udenfor ØKF (BUF, TMF og SUF)
- Opdateret overblik over alle de fora KS har ansvaret for med henblik på vurdering af relevans og repræsentativitet

Projekt KPI'erne

På baggrund af de strategiske projekter, udarbejdes der tilhørende projekt KPI'er som skal sikre løbende opfølgning på vigtigste projekter i 2024. For hver KPI identificeres de væsentligste indsatser for at realisere projektmålene, jf. beskrivelsen af indsatserne.

- **Implementering af Fremtidens Indkøb, herunder forbedring af indkøbsprocessen**
- **Forsøg med kortere og mere fleksible arbejdsuger**
- **Modernisering af debitorområdet og onboarding til Gældstyrelsens nye inddrivelsessystem PSRM**
- **Samarbejdsprojekt med SUF**