

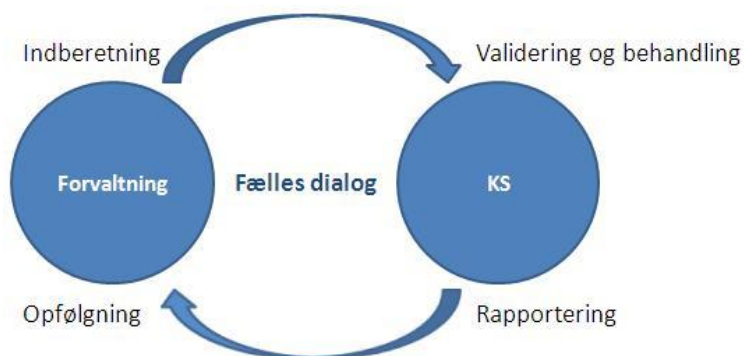
Samarbejdsaftale

**For administration på økonomi- og
personaleområdet i Københavns Kommune**

Vi når målet – i fællesskab

Det er en fælles ambition at sikre en god og effektiv administration i Københavns Kommune. Såvel ledere som medarbejdere skal møde god service i KS, hvor effektive administrative processer sikres gennem høj faglighed og kvalitet. Det er baggrunden for Borgerrepræsentationens beslutning om samling af kommunens administrative opgaver, og det er den ambition, der nu skal realiseres.

Denne samarbejdsaftale sætter rammerne for opgaveløsningen imellem forvaltningerne og KS og udmønter de generelle principper om ansvarsfordeling. I tråd med den politiske beslutning om samling af administrative opgaver har forvaltningerne ansvar for budgettet samt for indberetning af data og opfølgende handlinger, mens KS er ansvarlig for at behandle og validere de indkomne data, og for at rapportere og konstatere behov for opfølgning. I servicekataloget (bilag 1) er den konkrete ansvarsfordeling på de enkelte services beskrevet mere detaljeret. Servicebeskrivelser og processer er fastlagt fælles på tværs af kommunen. De er et udtryk for den bedst mulige opgaveløsning for kommunen, og derfor ændres disse som udgangspunkt ikke.



Samarbejdsaftalen indgås med det udgangspunkt, at opgaverne på Økonomi- og personaleområdet løftes med succes i KS, når opgavesnittet er klart, ansvaret er entydigt placeret, og alle parter medvirker til løsningen. Sikker drift, effektive processer og konstruktiv håndtering af udfordringer forudsætter til enhver tid tæt samarbejde og dialog imellem forvaltninger og KS. Samarbejdsaftalen bygger derfor på en entydig, gensidig forpligtelse:



Som en del af samarbejdsaftalen findes servicekataloget i bilag 1, der beskriver de services, KS leverer til forvaltningerne på fagområderne. Desuden er der udarbejdet forvaltningsspecifikke samarbejdsbilag i bilag 2, som beskriver de konkrete aftaler, forvaltningen og KS har lavet for opgaveoverdragelsen og det videre samarbejde. De forvaltningsspecifikke bilag indeholder også aftaler om tilkøb af særlige services samt handleplaner for de særtilfælde, hvor en opgave overdrages på en måde, der afviger fra de vedtagne standarder.

I tillæg til samarbejdsaftalen findes der procesbeskrivelser på KS' procesportal samt brugervendt kommunikation omkring alle services på Opgaveportalen.

Samarbejdet mellem forvaltningerne og KS

I praksis foregår samarbejdet mellem forvaltningerne og KS på mange niveauer. Brugere retter henvendelser om konkrete sager til Serviceindgangen, enten ved at ringe eller ved at bruge de tilgængelige løsninger på nettet. Chefer eller forvaltningsspartnere har løbende dialog med KS' enhedschefer og forretningspartnere om særlige behov eller ønsker til opgaveløsningen. Ligesom der på strategisk niveau mellem forvaltningernes direktions og KS' direktions er løbende drøftelser af de overordnede linjer for samarbejdet og opgaveløsningen.

I det følgende beskrives rammerne for samarbejdet på 1) strategisk niveau, 2) samarbejdet om den generelle opgaveløsning og endeligt 3) brugerens indgang i KS.

1. Det strategiske samarbejde

På det strategiske niveau aftales de overordnede linjer for samarbejdet. Direktionen i KS præsenterer løbende status på opgaveløsningen kvalitet og servicemål.

Ved hvert årsskifte revideres samarbejdsaftalen på KS' initiativ og præsenteres for forvaltningernes direktions til godkendelse.

Samarbejdsaktiviteter			
Mødeforum	Deltagere	Emner	Mødefrekvens
Direktionsmøder	Forvaltningernes direktions Direktion i KS	Løbende evaluering Godkendelse af ny samarbejdsaftale ved hvert årsskifte	Hvert 12. uge og efter behov (Del af de faste kvartalsmøder)

2. Samarbejdet om den generelle opgaveløsning

Ansvar for status og udvikling i opgaveløsningen er forankret hos de ansvarlige fagchefer i forvaltningerne og i KS.

For at imødekomme behovet for en tæt og tværgående dialog og et fuldt opdateret kendskab til forvaltningernes ønsker og behov har KS desuden *forretningspartnere* på hvert fagområde. Mens enhedscheferne i KS har det overordnede ansvar og initiativpligten for håndtering og opfølgning på behov vedr. KS' services, har forretningspartneren en tværgående funktion på sit faglige område.

Forretningspartneren besøger forvaltningernes nøglemedarbejdere (forvaltningspartner, relevante teamledere, specialister mv.) hver måned og sikrer tæt dialog om aktuelle udfordringer og konkrete behov

i. Forretningspartneren er ansvarlig for at opsamle viden om status og særlige ønsker i forvaltningerne og sikrer forankring hos de ansvarlige chefer i KS. Forretningspartnerrollen skal understøtte det løbende samarbejde, og må således ikke blive en flaskehals i det daglige samarbejde. Akutte sager eller spørgsmål i til den generelle opgaveløsning kan altid håndteres med de enkelte enhedschefer i KS.

Forretningspartnerens modstykke i forvaltningerne er en forvaltningspartner. Forvaltningspartneren har et tilsvarende ansvar for at opsamle viden om status internt i egen forvaltning og for at understøtte en effektiv opgaveløsning. Dette indebærer eksempelvis at medvirke til at udvikle digitale kompetencer i forvaltningerne, så brugerne kan benytte digitale selvbetjeningsløsninger, samt at sikre generel opbakning til de fælleskommunale standardprocesser.



Det er op til de enkelte forvaltninger at udvælge forvaltningspartnere på de enkelte fagområder. På økonomiområdet forventes rollen løftet af en nøglemedarbejder, med en tværgående og koordinerende funktion, på de dele af regnskabsprocesserne, som bliver tilbage i forvaltningerne. På personaleområdet overføres alle opgaver, og KS bliver således KK's personaleafdeling. Partnerfunktionen i forvaltningen skal have overblik over planlagte større organisatoriske ændringer eller øvrige forhold, der vil kræve en særlig tværgående eller intensiv indsats fra KS' side. Her forventes funktionen varetaget af en HR-chef/administrationschef.

For at sikre den tværgående koordinering og videndeling imellem forvaltningerne etableres tværgående samarbejdsforum på hhv. økonomi- og personaleområdet med deltagelse af en repræsentant fra hver forvaltning. Som udgangspunkt vil målgruppen være forvaltningspartnere og forretningspartnere. Dette forum vil blive sekretariatsbetjent af KS. Emner og mødefrekvens mv. aftales nærmere i de respektive fora.

Samarbejdsaktiviteter			
Mødeforum	Deltagere	Emner	Mødefrekvens
Kvartalsmøder	Relevante fagchefer i KS og forvaltninger, Forretnings- og Forvaltningspartner	Udvikling og ændringer af services Specialiserede og ikke-standardiserede behov og større projekter	Kvartalsvise møder (specificeret i bilag 2)

		Løbende/systematiske udfordringer	
Tværgående	Repræsentanter fra forvaltningerne og KS	Vidensdeling på tværs af KK Drøftelse af ønsker til fælles udvikling og evt. ændringer af services	Aftales nærmere
Samarbejds møder	Forretningspartner, Forvaltningspartner og relevante nøglemedarbejdere	Dialog om status samt konkrete behov, ønsker og udfordringer. Opfølgning på standardiserede services	Hver måned samt efter behov (Besøg aflægges forvaltningsvist)

Tilrettelæggelsen af det forvaltningsvise samarbejde med KS er aftalt i samarbejde med de enkelte forvaltninger og beskrevet i særskilte samarbejdsaftaler. De tager udgangspunkt i de rammer, som er beskrevet i denne samarbejdsaftale, men er præciseret i forhold til de forvaltningsspecifikke aktører, aftaler og særlige forhold.

3. Brugernes indgang til KS og det løbende samarbejde

Serviceindgangen er brugernes indgang til standardiserede services i KS (bilag 1). Her foregår dialogen om de enkelte sager mellem bruger og sagsbehandler – uanset om det handler om igangsættelse, ændring, support eller rådgivning.

Serviceindgangen kan kontaktes telefonisk eller på nettet via Min Lederside, Opgaveportalen eller Selvbetjeningsløsninger.



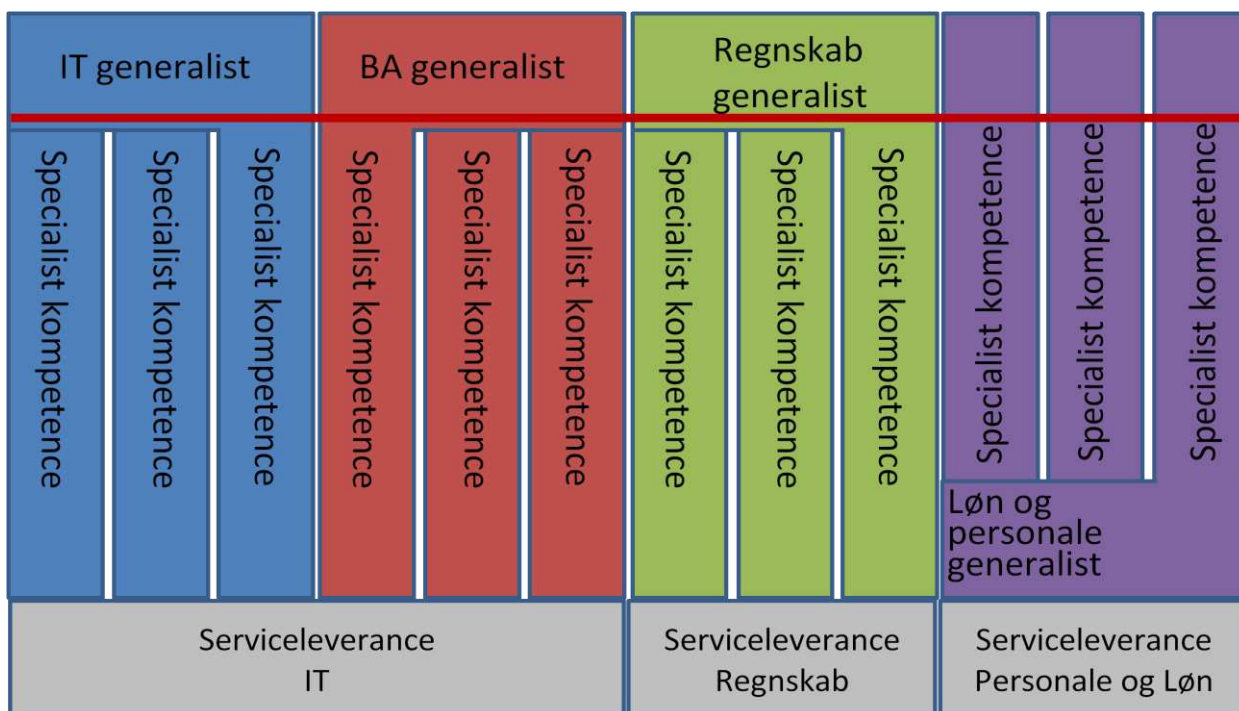
Serviceindgangen – indgangen til service

Alle brugere kan få telefonisk kontakt til KS på 70 80 80 00. Telefonerne er åbne fra mandag til torsdag fra kl. 7-18 og fredag fra kl. 7-17. Ledere har desuden mulighed for at kontakte en personalejurist udenfor normal åbningstid ved akut behov.

Serviceindgangen tager imod alle typer af telefonhenvendelser, fx bestillinger, simple forespørgsler, rådgivning, support i forhold til brug af selvbetjeningsløsninger, fejl, klager og ændringsønsker.

Straksafklaring af den enkelte sag sker i videst muligt omfang i Serviceindgangen.

Serviceindgangen er organiseret forskelligt på fagområderne. Dvs. det er personaleområdet der adskiller sig fra IT og økonomi. Herunder ses en illustration for serviceindgangen:



Når ledere og medarbejdere kontakter serviceindgangen telefonisk på hhv. IT og økonomi, får de kontakt med en generalist, som vil kunne være behjælpelig i de fleste sager eller stille videre til specialteams.

På personaleområdet, er serviceindgangen organiseret således, at lederne – via deres AD-kendte telefonnummer – stilles direkte til 'deres' team, altså til det team, som har kendskab til deres type af enhed og sagsbehandling.

Medarbejdere og opkald fra telefoner, som ikke er AD-kendte – vil få kontakt med en generalist, som vil kunne være behjælpelig i de fleste sager og ellers kan de stille telefonen videre til special-teams i leveranceenhederne. Når selvbetjeningsløsningerne benyttes, følger de afledte bestillinger i udgangspunkt den samme 'vej' som skitseret overfor.

Hvis der i hovedmenuen vælges 'Personalejura og forhandling' ringes direkte til denne enhed.

Alle ledere og medarbejdere ringer til 70 80 80 00 og taster sig videre til det ønskede serviceområde ud fra en telefonmenu. Har man en igangværende sag med en bestemt specialist, er det muligt at ringe direkte efter aftale.

Min lederside

Webportalen Min Lederside er lederens indgang til ledelsesinfo, selvbetjening, Opgaveportalen og øvrige væsentlige værktøjer. Her samles al information og alle opgaver på det administrative område, som lederne skal orienteres om og reagere på.

Opgaveportalen

På Opgaveportalen findes et opdateret overblik over, hvordan administrative opgaver løses i kommunen. På portalen kan ledere og medarbejdere i et letforståeligt sprog læse, hvordan de enkelte opgaver løses. Konkret kan man læse:

- hvilke delopgaver og hvilket ansvar den enkelte leder eller medarbejder har for indhold og deadline
- hvilke delopgaver KS løser, og hvilket ansvar KS har
- hvordan disse opgaver udføres
- hvilke værktøjer og selvbetjeningsløsninger der er til rådighed
- hvem man skal kontakte, hvis der er behov for hjælp

Portalen består af opgavebeskrivelser, vejledninger, links til selvbetjeningsløsninger og relevant information samt kontaktoplysninger. Brugeren skal i videst muligt omfang konsultere Opgaveportalen, før KS kontaktes for hjælp og support. KS sørger for løbende opdatering af Opgaveportalen for de dele, der vedrører KS' services.

Selvbetjeningsløsninger

Der tilbydes selvbetjeningsløsninger på de opgaver, der igangsættes af en leder eller medarbejder. Det er i selvbetjeningsløsningerne, at dataindberetningen sker. Alle skriftlige henvendelser til KS sker via selvbetjeningsløsningerne, som åbner en sag, der herefter bliver visiteret til rette modtager i KS. Mails genereret af igangværende sager kan dog stadig besvares af brugeren, så beskeden automatisk lægges på sagen.

Selvbetjeningsløsningerne er primært henvendt til ledere, men der er mulighed for at udpege andre til at bruge løsningerne (stedfortrædere). Det er forvaltningens ansvar, at ledere og medarbejdere har de nødvendige autorisationer.

Samarbejde med brugere

Det er et mål og ansvar for både forvaltninger og KS kontinuerligt at gøre opgaveløsningen bedre, nemmere og mere effektiv. Som en hjælp hertil registrerer KS systematisk brugernes henvendelser til Serviceindgangen, som kan give et billede af tendenser, særlige behov og udfordringer på brugerniveau mv.

Samtidig afholder KS' forretningspartnere på tværs af økonomi- og personaleområdet løbende møder med brugergrupper bestående decentrale ledere og medarbejdere i de enkelte forvaltninger. Formålet er at teste og få input til nye services, selvbetjeningsløsninger mv. og at sikre løbende inddragelse og dialog med KS' brugere.

Samarbejdsaktiviteter

Mødeforum/aktivitet	Deltagere	Emner	Mødefrekvens
---------------------	-----------	-------	--------------

Brugergruppemøder	Brugergrupper Forretningspartnere i KS Øvrige efter behov	Præsentation og drøftelse af nye services/selvbetjeningsløsninger Input om behov/udviklingsønsker	Hver 8. uge
Møder ved længerevarende udfordringer for decentral leder	Forretningspartnere i KS og brugere på ledelsesniveau med særlige udfordringer	Håndtering af de pågældende udfordringer	Efter behov