



Molde kommune

Seksjon strategi og bestilling

Det kgl. fornyings og administrasjonsdepartement
Pb.8004 Dep
0030 Oslo

Deres ref:

Vår ref:
2006/3322

Saksbeh:
Baard Misund

Arkivkode:
020

Dato:
13.09.2006

VEDR. INVITASJON TIL Å KOMME MED INNSPILL TIL REGJERINGEN SITT FORNYINGSARBEID. (Departementets brev av 06.07.2006)

Regjeringen arbeider med en handlingsplan der overordnet målsetting er å fornye offentlig sektor for å kunne styrke og utvikle velferdssamfunnet videre innenfor forsvarlige økonomiske og miljømessige rammer.

I brevet fra departementet er kommunesektoren (landets største offentlige tjenesteyter?) nevnt i avsnittet om avgrensning i regjeringens fornyingsarbeid. Hvor er det flest møter mellom innbyggerne og næringslivet og det offentlige tjenesteapparatet? I Staten eller i kommunene? Hvor bor, arbeider og lever innbyggerne? I staten eller i kommunene? Hvor virker/produserer næringslivet? I staten eller kommunene?

Brukerne; innbyggerne og næringslivet, er kanskje ikke så opptatt av hvilket forvaltningsnivå tjenesteytingen er plassert på, om dette er staten, fylkeskommunen eller kommunen. De oppdager dette kanskje først når de er misfornøyd med en tjeneste og skal klage på denne. Kommunesektoren er uansett en stor offentlig tjenesteyter og bør etter vår oppfatning ha en viktig plass i regjeringens handlingsplan om fornying av offentlig sektor. Om ikke regjeringen vil ha formeninger om fornying i kommunesektoren, så bør i hvert fall regjeringen ha oppfatninger om å fornye sitt forhold til kommunesektoren og de oppgaver staten mener kommunene skal ha ansvaret for.

For å belyse dette kan vi gi en del eksempler på dagens ordninger som etter vår mening må fornyes, og som har stort potensiale for forenklinger.

- **Tilskudd til fastleger og fysioterapeuter.**

Staten bestemmer vilkårene for tilskuddet, men overfører/pålegger kommunen alt arbeid med ordningen, og kommunen blir dermed et "statlig lønningskontor" uten reell påvirkning av ordningen. Store kommunale administrative ressurser brukes uten at dette synliggjøres som en kostnad i ordningen.

- **Tilskudd til drift av barnehager.**

Her er alle forvaltningsnivå inne i ordningen; staten bestemmer vilkårene, fylkeskommunen kontrollerer, mens kommunen utfører alt arbeid og påføres store administrative utgifter. Kommunen blir her et "statlig fordelingskontor" når tilskudd til privat barnehagedrift, og tilsynet med disse skal utøves.

- **Husbankens låne- og tilskuddsordninger.**

Når det gjelder lån, tilskudd og bostøtte er det kommunen som møter brukeren/innbyggeren, og som gjør alt praktisk arbeid i forbindelse med informasjon, veiledning og søknader. Når dette er gjort oversendes alt til regionkontoret (staten) som bestemmer vilkårene for ordningene, og som også fatter beslutningene (vedtak) i forhold til brukerne.

- **Sivilforsvaret.**

Staten bestemmer vilkårene, kjøper og forvalter utstyr (utstyr som nødvendigvis ikke er kompatibelt med kommunens utstyr). Kommunen er pålagt å holde nødvendige lager, og må ofte utføre arbeidet med eget utstyr og mannskap når for eksempel en flom forårsaker skader på natur og eiendommer.

- **Forbrukerkontoret.**

For å effektivisere (spare penger?) bestemmer staten seg for å legge ned Forbrukerkontoret i Møre og Romsdal og Nord Trøndelag, og opprette (opprettholde) kontoret i Trondheim som regionkontor. Hvem er forbrukerkontoret til for? Brukerne, og da bare brukerne i Trondheim? Avstanden blir alt for stor til øvrige brukere i regionen, og resultatet blir at kommunen må opprette en egen forbrukerportal og sette inn ressurser på å betjene brukerne i eget område.

Vi kunne nevnt mange andre eksempel på samme utviklingen; Politiet, Biltilsynet, Statens Vegvesen, Kartverket og mange andre.

Hva gjør så dette med ”brukerrettinga” som regjeringen er opptatt av, og hva gjør dette med kommunene?

- Brukerne får langt større avstand til statens publikumstjenester, og det blir tungvint og ressurskrevende for den enkelte bruker å oppsøke de forskjellige instansene som det av og til er nødvendig med kontakt til for å ha et normalt liv.
- Kommunene belastes med nye oppgaver, må sette inn ressurser som blir ”usynlige” i statens regnskap for de enkelte tjenester.
- De demokratiske prinsippene som gjelder i vår forvaltning blir ofte satt til side når kommunen som forvalter statlige ordninger ikke har noen innflytelse på tjenestens intensjon, innhold og virkning for brukeren.

Mulige områder for fornying/endring omstilling av statens tjenesteytende virksomheter:

- **Brukerretting, brukermedvirkning og tilgjengelighet:**

Vi slår sammen disse tre elementene da vår erfaring er at disse faktorene henger nøye sammen.

Største positive effekten for brukerne, både innbyggerne og næringslivet, er at tjenesten er tilgjengelig når brukeren trenger det. Deretter kommer måten brukeren blir møtt på av tjenesteyteren, deretter kommer innholdet i tjenesten.

Når også mange av de statlige tjenestene også er avhengig av kontakt med hverandre ville det være store fordeler om avstanden mellom de enkelte tjenesteytende etatene ikke er særlig stor. Styresmaktene har erkjent dette gjennom NAV-reformen, der nærhet og samspill mellom Trygdeetaten og Aetat og kommunens sosialtjenester blir sett på som nødvendig for en god og helhetlig tjenesteyting. Ser en nøye etter i mange av statens øvrige tjenesteytende områder, vil en finne tilsvarende forhold som bør ivaretas.

- **Effektivisering og bruk av teknologi.**

Disse faktorene henger svært ofte tett sammen, og blir av oss sett på som to sider av samme sak. Det å bruke ressursene på best mulig måte burde være en selvfølgelighet i all offentlig tjenesteyting. Det vi svært ofte ser, er at det tjenesteytende leddet (nærmest brukeren) blir "utsatt for" effektivisering, mens administrasjon/overordnet byråkrati går fri. Før effektiviseringstiltak settes inn må en være rimelig sikker på at dette ikke forringer kvaliteten på de tjenester som ytes.

Bruk av teknologi som effektiviseringstiltak kan ofte være nyttig og vellykket dersom en setter av nok tid og ressurser til implementering av nye system og skikkelig opplæring av de ansatte som skal bruke systemene.

Når det gjelder teknologi så burde det her vært utarbeidet standardiserte løsninger som alle nivå innenfor offentlig forvaltning kunne nytte. Kompatible system på tvers av forvaltningsnivå ville kunne gi store effektiviseringsgevinster.

- Ved å **ta i bruk den statlige fylkesadministrasjonen** til å utføre mange av de oppgavene som kommunene utfører på vegne av staten i dag, vil dette gi betydelig effektivisering, lik praksis, bredere og bedre fagmiljø. Den det angår (brukeren) vil få med "det bestemmende" ledd å gjøre, og på den måten få følelsen av påvirkningsmulighet og medbestemmelse for sin egen situasjon

Tiltak og reformer.

Tiltak kan ofte være målrettede og nyttige når de er satt i riktig sammenheng. Reformen er derimot ofte diffuse og lite målrettede, og svært ofte resultat av trender og behovet for at "nå må vi gjøre noen endringer".

Dersom reformene er forankret i klare målsettinger om forbedringer, og prosessene i reformene er meningsfulle og resultatorienterte, er det ikke tvil om at reformer kan være nyttige. Det krever imidlertid at tiltak/tiltaksplaner utarbeides, iverksettes og evalueres.

Av praktiske tiltak som kan gjennomføres har vi følgende forslag:

- **Samling av alle publikumsrettede statlige tiltak**, enten i form av et "statens hus" i kommunen/regionen, eller ved bruk av det fylkeskommunale nivået, og da som enhetsfylke. (eks. Møre og Romsdal Fylke)
- **Ta i bruk allerede etablerte statlige etater** i alle sammenhenger der staten bruker kommunen som formidler eller som administrator av statlige ordninger.
- Arbeide videre med **utvikling og samordning av teknologi/dataløsninger** både for innbyggerne og forvaltningsnivåene i den offentlige tjenesteytingen.
- **Redusere ressursbruk til statlig tilsyn** med kommunal virksomhet.
Ved å endre prinsippene fra detaljstyring og tilsyn til egenkontroll når det gjelder statlige ordninger utført i kommunal regi, og la kommunene bestemme tjenesteinnhold og tjenesteutførelse selv, vil en kunne omfordele ressurser fra statlig tilsynsvirksomhet til kommunal tjenesteproduksjon. Disse ressursene kan også brukes til å styrke kommunenes administrative og planmessige kompetanse slik at behovet for tilsyn minker, og muligheten for egenkontroll øker. Økt innflytelse over egen tjenesteproduksjon vil kunne styrke lokaldemokratiet og øke interessen for politisk virksomhet. Særlig tror vi dette vil gjelde for middels store- og mindre kommuner.

Gode eksempel.

Molde kommune deltar sammen med en del andre kommuner i "Stifinner-prosjektet" i regi av KRD. Her er det noen prosjekt som er gjennomgående for alle deltakende kommunene, samtidig som mange delprosjekt har lokale varianter.

For vårt vedkommende vil vi spesielt nevne vårt arbeid med "Rosefilosofien", Kvalitetslosen og Balansert målstyring. Vi mener dette er arbeid som på litt lengre sikt vil kunne gi effektivisering samtidig som kvaliteten på tjenesteytingen opprettholdes og evt forbedres.

- **"Rosefilosofien"** er et medarbeiderprosjekt som omhandler;
Respekt, Omsorg og Samarbeid = Effektivitet
Som kjent for mange omtales ofte Molde som "Rosenes by", og det å arbeide med et prosjekt som har ROSE som symbol, gjør også noe med kommunens omdømmebygging.
- **KvalitetsLosens** system for avvik og tiltaksrapportering er en løsning som dekker daglige behovet for rapportering av uønskede hendelser, merknader og personsaker for norske kommuner. Modulen er godt integrert i KvalitetsLosens øvrige moduler for kommunal styring basert på prinsippene for balansert målstyring, risikoanalyse og kvalitetsdokumentasjon.
- **Balansert Målstyring.**
Gjennom MIO (Molde kommune I Omstilling) ble det vedtatt at balansert målstyring (BMS) skulle innføres i Molde kommune som et styrings- og ledelsesverktøy. To enheter i kommunen; Kviltorp skole og Distrikt Øst i Pleie- og omsorgsavdelingen, har siden høsten 2005 vært piloter på å utvikle verktøyet for kommunen.
Kommunen har stort sett vært styrt av økonomiske forhold alene. I tillegg til økonomiske data har kommunen behov for å finne ut:
 - Om pengene brukes på en slik måte at innbyggerne har nytte av det og er fornøyd med tjenestene.
 - Hvordan ansatte oppfatter arbeidsforholdene sine; - forskning viser at ansatte som er fornøyd med sin arbeidssituasjon, yter tjenester mer effektivt og med god kvalitet.

Denne måten å arbeide på skal gi en mer balansert framstilling av situasjonen i kommunen, foruten å ha gode regnskapstall. Dersom det viser seg at kommunen vår bruker mer penger på en tjeneste enn andre kommuner uten at brukere og ansatte er tilfredse, så må det gjøres noen grep. Verktøyet for balansert målstyring vil kunne gi en pekepinn på hvilke grep som trengs, og det er den enkelte leder som gjøres ansvarlig for å iverksette disse grepene.

Molde kommune er i "førersetet" i denne utviklingen av et elektronisk verktøy for balansert målstyring, og arbeider sammen med firmaet Integrate om denne utviklingen. Arbeidet er nå inne i slutfasen, og det er store forventninger til systemet.

For øvrig vises til vedlagte status for Stifinner"-prosjektene i Molde kommune.

Med hilsen

Jan Petter Hammerø
ordfører

Hilmar Windstad
rådmann



Molde kommune



STIFINNEREN

Stifinnerprosjektet

Status framdrift

August 2006

Stifinnerprosjektet

Kommunal- og regionaldepartementet står bak Stifinnerprogrammet med ønske om fornying og omstilling av kommunene. De åtte Stifinnerkommunene er ment å være "piloter" eller "fyrtårn" for denne utviklinga. Programmet er nå inne i sitt siste år.

Molde kommune har etablert 12 delprosjekt som utgjør Molde sin andel av Stifinnerprogrammet

Prosjektene er inndelt i flere typer:

1. Organiseringstiltak (Prosjektene 1 - 6)
2. Kontakt mot innbyggerne (prosjektene 7 - 8)
3. Organisasjonsutvikling og omdømmebygging (prosjektene 9 - 10)
4. Styringssystem og -verktøy (prosjektene 11 - 12)

Annen informasjon til ansatte og politikere om Stifinnerprogrammet som er gjennomført i 2006:

Kommunens internavis Innsikt nr. 1, 2, 3 og 4

Intranett

Medarbeiderdager for alle ansatte og politikere 13 - 14. februar. Referat fra medarbeiderdagene

På de kommende sidene er satt opp status for de enkelte delprosjektene med noen tanker og målsetninger om framdrift og diverse merknader.

01.09.06

Tore Witsø

PROSJEKT- NAVN	STATUS FRAMDRIFT	BESKRIVELSE	MERKNADER/VURDERINGER
1. Organiser- ing av Barne- og familie- avdelingen		Arbeidet med å samlokalisere avdelingen ble integrert i Stifinner. Dette arbeidet er nå gjennomført og prosjektet er således avsluttet som Stifinnerprosjekt. Det gjenstår å utarbeide sluttrapport til Møre og Romsdal fylke. I den sammenheng vil det vil gjennomført en spørreundersøkelse blant de ansatte. Høgskolen i Molde v/Atle Ødegård vil gjennomføre spørreundersøkelsen som vil legge til grunn prosess og erfaringer så langt.	Ferdigstilt
2. Organiser- ing av formåls- byggene	Bra fremdrift sett i forhold til alle gjøremålene ved avdelingen i forhold til bemanning.	Kommunestyret ønsker å få vurdert om det kan være tjenlig å skille ut formålsbyggene i et kommunalt foretak. Rapport omkring dette ventes ferdigstilt i løpet av sommeren 2006. Politisk behandling ventes høsten 2006.	
3. Selskaps- organisering av VA og Lager Berg	Fremdriften må karakteriseres som god. Avdelingen har svært mange gjøremål og denne type utredninger som må gjøres i egenregi kommer på toppen av disse.	Kommunestyret ønsker å få vurdert fordeler og ulemper ved å selskapsorganisere vann- og avløpstjenestene og Lager Berg. Arbeidet ble startet opp i slutten av 2004. Rapport ble framlagt i desember 2005. Behandling i kommunestyret i februar 2006 som sendte saken tilbake til administrasjonen med følgende vedtak: Sak 05/06 " Prosjektgruppens rapport tas til etterretning. Det bør utredes videre om hele eller deler av Kommunalteknikk kan skilles ut i eget selskap og eventuelt samorganiseres med hele eller deler av park- og idrett, eiendom og landbrukets uteavdeling. Et eventuelt forslag om selskapsorganisering må konkretiseres med ansvarsområde og organisasjonskart".	Det er vanskelig å få rekruttert kvalifisert personell til tekniske stillinger i kommunene. Dette er en situasjon som ser ut til å vedvare dersom ikke tiltak blir iverksatt. Vedtakene som blir fattet vedrørende organisering av tekniske tjenester bør ivareta rekrutteringsproblematikken slik at det ikke endes opp i en struktur som ytterligere vil forverre situasjonen.

PROSJEKT NAVN	STATUS FRAMDRIFT	BESKRIVELSE	MERKNADER/VURDERINGER
3. forts.		Det er lagt opp til følgende framdrift: • Til første kommunestyre etter ferien legges fram sak om eventuell selskapsorganisering av VA, herunder om hele eller deler av VA bør selskapsorganiseres. • Samorganisering av utedriften ved kommunalteknikk, park- og idrett, eiendom og landbrukets uteavdeling forutsettes lagt fram som sak i nov. Sakens innhold avhenger av hva som kommer ut av "Selskapsorganisering av VA" • Senere vurderes mulig samorganisering av all teknisk drift, bl.a. sett i forhold til utvikling av bestiller/utfører funksjon.	
4. Mulige resultat-enheter	Mandat for "Prosjekt flat struktur" er vedtatt. Kommune-styrets vedtak skal være gjennomført 01.01.07 for Pleie og omsorg og Barnehage og 01.08.07 for skolene (inkl. kulturskolen.	I MiO (Molde kommune i Omstilling) ble det etablert 13 resultatområder og 4 staber. I ettertid har kommunestyret ønsket å få utredet muligheter for ytterligere oppdeling i resultatenheter. Dette gjelder særlig Skole, Barnehage, Pleie og omsorg og Kulturavdelingen v/kulturskolen. I den sammenheng også eventuelle konsekvenser for de staber som er etablert. En delprosjektgruppe la høsten 2005 fram rapport som beskriver en del konsekvenser. I sak 04/06 vedtok kommunestyret at Molde kommunes administrative organisering skal endres fra resultatområder til resultatenheter for de aktuelle områdene. I den sammenheng er det opprettet en prosjektgruppe som skal ivareta gjennomføringen og samtidig bl.a. vurdere hvilken tilpasning i stabene som vil være tjenlig/nødvendig. Prosjektet er kalt "Prosjekt flat struktur"	Prosjektet relatert til sak 04/06 er ikke lagt direkte til "Stifinner". Dette ut fra at prosjektet er også svært stort, og det ville uansett medlemskap i Stifinner eller ikke likevel blitt initiert. Prosjektleder for Stifinner deltar i prosjektarbeidet. I og med at innholdet i noen grad kan relateres til fornying og modernisering av kommunene vil prosjektet være registrert under Stifinner.

PROSJEKT NAVN	STATUS FRAMDRIFT	BESKRIVELSE	MERKNADER/VURDERINGER
5. Sammen- slåing av landbruks- kontor	Ikke avklart når sammenslåing skal skje	En delprosjektgruppe la høsten 2005 fram rapport som vurderte muligheter for sammenslåing av landbrukskontorene i Molde, Fræna, Averøy, Aukra, Eide og Midsund kommuner. Rapporten ble sendt ut på høring i slutten av året. Flertallet i prosjektgruppen fant det ikke formålstjenlig med en sammenslåing ut fra bl.a: Lokaldemokratiet i de enkelte kommunene "taper" makt og myndighet. Landbrukskontorenes integrering i kommuneorganisasjonene og det faglige samspillet med andre avdelinger i egen kommune blir vanskeliggjort. Det var vanskelig å se økonomisk gevinst i en sammenslåing, heller økt kostnad. Formannskapet vedtok likevel i sak 63/06 følgende vedtak: "Med henvisning til foreliggende utredning fra prosjektgruppen datert 10. oktober 2005 og kommunens overordnede mål om å være pådriver i regionalt samarbeid, herunder å arbeide for regionalt samarbeid innen landbruket, går Molde kommune inn for å etablere et felles interkommunalt landbrukskontor i Fræna. En forutsetning for Moldes deltakelse er at minimum kommunene Fræna, Aukra og Midsund går inn i samarbeidet."	
6. Evaluering av omstillings- prosessen MiO	Ferdigstillelse av rapport i okt. 2006	Kommunestyret vedtok i sak 78/05: "Det skal i løpet av 1. halvår 2006 gjennomføres en evaluering av omstillingsprosessen MiO. Evalueringen skal omfatte så vel det administrative som det politiske nivået". Det ble innhentet tilbud fra Møreforskning AS og Styringsgruppa for Stifinner vedtok å engasjere firmaet til å gjennomføre evalueringen. Evalueringen skal i hovedsak omfatte den politiske strukturen. Alle politikere har fått utdelt spørreskjema. 56 har svart og som bl.a. skal danne grunnlag for rapporten.	I og med at evalueringen i hovedsak bare skal omfatte det politiske nivået, bør det med bakgrunn i rapporten vurderes om ytterligere evaluering av det administrative nivået bør gjennomføres deretter.

PROSJEKT NAVN	STATUS FRAMDRIFT	BESKRIVELSE	MERKNADER/VURDERINGER
7. Molde som pådriver i samfunnsutviklingen	Delprosjekt-gruppa har i gangsett arbeid innenfor flere områder. Særlig vil arbeidet mot det frivillige bli prioritert.	I kommuneplanen er det en uttrykt ambisjon at Molde skal være en pådriver i samfunnsutviklingen, regionalt, interkommunalt og lokalt. Prosjekt "Lokalsamfunnsutvikling" ble startet opp i juni 2005 med egen prosjektgruppe bestående av 5 politikere og 1 fra administrasjonen. I desember 2005 ble gruppa utvidet med 1 person til fra administrasjonen. Kort gjengitt går mandatet ut på at det skal etableres rutiner og arenaer slik at Molde kommune kan legge til rette for en positiv og aktiv samfunnsutvikling i samarbeid med og til beste for kommunens og regionens innbyggere. Delprosjektgruppa har pekt på fire satsingsområder: • Forholdet til frivillige organisasjoner og næringsliv • Tiltak for demokratiutvikling • Balansert målstyring – utvikling av indikatorer om samfunn, attraktivitet og livskvalitet • Innspill til aktuelle organ vedrørende utvikling i regionen Det ble vinteren 2006 i regi av Stifinner gjennomført en spørreundersøkelse mot foreninger og lag som gikk på Stifinnerkommunenenes samarbeid med næringslivet og foreninger og lag. Delprosjektet har tatt mål av seg å følge opp denne undersøkelsen (se under merknader). I tillegg har hele delprosjektgruppa deltatt på befaring i Bærum kommune som har satset på ulike former for frivillighet "satt i system". Delprosjektet har også gitt innspill til den pågående kommuneplan-revisjonen som gjelder "Innbygger- og politiker deltakelse". D:mo skal relanseres og prosj. vil gå fram mot kommunevalget neste år. Ellers vil delprosjektgruppa arbeide for å stimulere det frivillighets-arbeidet som eksisterer, herunder utvikle potensialet i Frivillighetssentralen.	Gruppa ønsker å følge opp undersøkelsen som ble gjort i regi av Stifinner mot næringslivet og frivillige organisasjoner. Dette kan for eksempel gå på de erfaringer næringsliv og lag/foreninger har med kommunen, hvilken betydningen det tillegges å ha kontakt med kommunen og hvilke muligheter for utvikling og forbedringspotensial det kan ligge i samarbeidet. Resultatene fra undersøkelsen var klar mars. Det er avholdt møte med Molde Næringsforum. Næringslivet er stort fornøyd med samarbeidet mot MK, men savner politisk profilering i visse saker. Med bakgrunn i undersøkelsen er det enighet om ytterligere å formalisere samarbeidet. Det vil bli utarbeidet en strategi på dette. Møte med frivillige lag og organisasjoner v/ Sang- og musikkrådet og Idrettsrådet vil bli avholdt i sept. Prosjektleder Synnøve Valle i "I - prosj. i M&R fylke" blir også invit.

PROSJEKT NAVN	STATUS FRAMDRIFT	BESKRIVELSE	MERKNADER/VURDERINGER
8. Service- strategi	Delprosjekt- gruppa legger fram forslag til kommunens servicestrategi for 2007 i løpet av høsten.	Stifinnerkommunene har sagt seg villige til å være pilotkommuner på utvikling av "Servicestrategi". Denne skal tydeliggjøre kommunestyrets politikk på viktige velferdsområder ovenfor innbyggerne. Servicestrategien skal inngå som en del av kommunens øvrige styringsdokumenter. Det ble senhøsten 2005 satt ned en egen delprosjektgruppe som skal utarbeide forslag til Servicestrategi for Molde kommune. Kommunens strategier for 2007 - 2010 ble vedtatt av kommunestyret i juni 2006. Flere av punktene er servicerelatert. Hvordan gjøre kommunens strategier tilgjengelig for innbyggerne? Slik de nå foreligger, som en blanding av strategier internt og eksternt vil de være lite tilgjengelig. Selv om strategiene trykkes opp med flott omslag vil de for folk flest ha liten verdi. Det blir stort sett ord. Informasjon av servicestrategier og -erklæringer utad må ha en slik karakter at den ikke drukner i all annen informasjon som ramler ned i postkassene eller på annen måte. Den som mottar informasjonen må føle informasjonen direkte rettet mot seg. Det må være riktig informasjon til riktig målgruppe, informasjonen må føles nyttig og brukeren må kunne kjenne seg igjen. Det må også skilles mellom informasjon som er rettet innad i kommunen og utad mot brukerne. Delprosjektgruppa mener at begrepet "Servicestrategi" må sees i den totale sammenheng og at "Informasjonsstrategi" bør inngå som hovedelementet i servicestrategien. En informasjonsstrategi vil kunne inneholde flere element bl.a.: • Generell fortløpende informasjon om kommunen gjennom media. • Sørge for at kommunens internetsider er oppdatert til enhver tid og at brukerne på en lettfattelig måte kan hente de opplysninger, skjema m.v.	Delprosjektgruppa famlet en del med å finne riktig vinkling på arbeidet. Utgangspunktet var å etablere et enkelt opplegg som samtidig skulle inngå i de øvrige styringsdokumentene. Arbeidet i dialogmøtene våren 2006, og særlig i gruppe 1 bidro til å skape et grunnlag for å komme videre i arbeidet.

PROSJEKT NAVN	STATUS FRAMDRIFT	BESKRIVELSE	MERKNADER/VURDERINGER
8. forts.		som er utlagt. • De enkelte avdelingers serviceerklæringer må være rettet mot aktuelle brukere. • Det kan i tilknytning til årsmeldingen evnt. etter denne gis ut en oversiktlig folder som forteller hva kommunens disponible midler er brukt til i foregående år og med en kort redegjørelse for de viktigste oppgavene i innværende år. En slik informasjonsoppgave vil erfaringsmessig ikke kunne håndteres tilfredsstillende med nåværende organisasjon ut fra kapasitetsmessige årsaker. Delprosjektgruppa vil derfor gå inn for at det ansettes en informasjonssjef på heltid. Denne vil også kunne bistå og følge opp avdelinger med sin nødvendige servicerettete informasjon utad.	
9. Utvikling av organisasjonskultur (ROSE - prosjektet)	Arbeidet med å implementere ROSE-filosofien kom i gang i 2006. Det har skjedd såpass mye at en har tro på at filosofien vil bidra til å utvikle organisasjonskulturen i Molde kommune.	”ROSE” står for respekt / omsorg / samarbeid / effektivitet, og skal bidra til å utvikle Molde kommunes bedriftskultur. Dette ut fra erkjennelsen av at det ligger store forbedringspotensial i å utvikle gode organisasjonskulturer til beste for de ansatte og dermed også for brukerne. Erfaringer både fra det private næringsliv og det offentlige tilsier at utvikling av bedriftskultur vil kunne gi klart bedre effektivitet og mindre sykefravær enn rene strukturmessige (omorganiseringer) tiltak. ROSE - prosjektet er to-delt: 1. <u>Medarbeiderskap</u> Medarbeiderskap er et opplærings- og utviklingsprosjekt for ledere og ansatte i Molde kommune. Poenget med Medarbeiderskap er å bruke menneskelige ressurser bedre i offentlig sektor. Medarbeiderskap beskrives	Resultater lar seg vanskelig måle i arbeidet med å utvikle organisasjonskulturer. Det vil ligge en stor utfordring i å "holde saken" varm og det må settes av tilstrekkelige ressurser til oppfølging i framtida. Ikke minst vil det ligge en stor utfordring omkring implementering av ROSE-filosofien sett i forhold til stram bemanning.

PROSJEKT NAVN	STATUS FRAMDRIFT	BESKRIVELSE	MERKNADER/VURDERINGER
9. forts		også som et lederkurs for alle, der det ikke bare stilles krav til lederne, men der også ansatte sitt ansvar kommer tydeligere fram og at det er sammen vi kan skape gode resultater. KS har kjøpt rettighetene til programmet. Det er vedtatt et prøveprosjekt på 3 kurs for til sammen 100 deltakere som skal være gjennomført før 1. april 2007. Det første kurset ble gjennomført 5. 6 og 7 september med 24 deltakere. Deltakerne var alt overveiende svært fornøyd og det er foreløpig igangsatt 5 prosjekt som skal ha organisasjonsforbedrende effekt. Effekten av medarbeiderskap skal bidra til å synliggjøre verdiene i ROSE - filosofien og bidra til å utvikle arbeidsgiverstrategien: • Bedre brukerdiallog • Myndiggjorte medarbeidere • Tilretteleggende ledelse • Helhetlig og tverrfaglig tenkning. Opplæringsmålet er gjennom selvinnsikt å bevisstgjøre de ansattes holdninger til selv å ta initiativ og være aktive. 2. ROSE Som start på prosjektet ble det invitert til "Medarbeiderdager" for alle ansatte på nyåret 2006. Det er utarbeidet rapport fra disse dagene som er sendt alle ansatte. Alle avdelinger skal innen 15. september rapportere tilbake hvordan ROSE -filosofien virker og fungerer. Deretter sendes en ny samlerapport ut som vil beskrive hvordan ROSE - filosofien fungerer ved hver avdeling og dermed kommunen som helhet. På den måten vil alle kunne få tips på hvordan andre praktiserer filosofien. Praktisering av god organisasjonskultur må bli en like naturlig del av hverdagen som de vanlige sakene.	Det går også svært mye tid til å arbeide med prosjekter som gjelder omorganisering. Til nå har det bl.a. vært forholdsvis tungt å skaffe nok kursdeltakere til det første kurset i "Medarbeiderskap". Dette kan også skyldes prioriteringer i en travel hverdag. Slik sett må ikke hovedmålsettingen ved innføring av ROSE - filosofien mistes av syne; at alle skal få en mer givende hverdag på jobb. Arbeidet med ROSE-filosofien skal være en investering for framtida.

PROSJEKT NAVN	STATUS FRAMDRIFT	BESKRIVELSE	MERKNADER/VURDERINGER
10. Omdømme- bygging	Etablering av prosjekt: mai/juni 2006. Gjennomføring omdømme- Kartlegging august - okt 2006. Utarbeidelse av strategier nov.- desember 2006. Behandling i styringsgruppa/ formannskap nov/des 2006. Utarbeidelse og gjennomføring av tiltak jan. 2007.	Flere signal tyder på at kommunene trenger å styrke omdømmet sitt. Molde som by trenger økt innflytting. Unge voksne i etableringsfasen velger bolig og arbeid i sterkere grad enn før, utifra verdivalg (identitet, livsstil, kultur, attraktivitet). Molde som by har mange gode kvaliteter som er viktige når en skal trekke til seg arbeidskraft, bedrifter og turister. Molde kommune bør være sikker på at alt som er mulig gjøres for markedsføre byen og skape et godt omdømme. Kommune-Norges image blir sett på som et vesentlig rekrutteringshinder særlig i forhold til yngre arbeidstakere, fordi dette harmonerer dårlig med dagens ungdomskultur. At kommunene har rykte som en grå og kjedelig arbeidsplass, vil også å negativ betydning innad. En kommune som har et godt omdømme vil høste effekter når det gjelder evnen til å rekruttere og beholde den arbeidskraften som er best kvalifisert. Med bakgrunn i ovennevnte, ble det våren 2006 tatt initiativ til etablering av et nytt Stifinnerprosjekt; Omdømmebygging. Det er foreløpig etablert en administrativ prosjektgruppe med planrådgiveren som prosjektleder. Kommunal- og regionaldepartementet har bevilget midler til å få gjennomført en omdømmekartlegging og med den bakgrunn utarbeide en kommunikasjonsstrategi.	Prosjektet er finansiert gjennom Stifinnerprosjektet og det legges i denne omgang ikke opp til behandling i styringsgruppa for Stifinner. I stedet legges det opp til at styringsgruppa/formannskapet får forslag til omdømmestrategier til behandling, antatt i nov/des. 2006.

PROSJEKT NAVN	STATUS FRAMDRIFT	BESKRIVELSE	MERKNADER/VURDERINGER
11. Helhetlig system for planlegging, bestilling og rapportering	Med tanke på den kompleksitet og det arbeidsomfang som tilligger prosjektet må framdriften ansees å være meget god	Det er utarbeidet og innført en planstruktur som hele kommunen skal benytte, der alle tiltak som utføres skal være forankret i kommunens visjon, overordna mål og strategier. Det er utarbeidet et årshjul som beskriver når de ulike aktiviteter skal foregå. I årsmeldingen avklares i hvilken grad aktivitetene er oppfylt. Gjennom Stifinner har KRD inngått kontrakt med firmaet KvalitetsLosen. KRD ved Stifinnerkommunene er KvalitetsLosens offentlige utviklingspartner når det gjelder å utvikle et styringsverktøy for kommunal forvaltning og tjenesteproduksjon. I dette verktøyet inngår modulene balansert målstyring (BMS), kvalitetsdokumentasjon, avviks- og risikohåndtering. De åtte Stifinnerkommunene bidrar i utviklingen. Molde kommune er pilot på utvikling av modulen balansert målstyring (BMS). Hver av kommunene i Stifinner kan tegne kontrakt direkte med KvalitetsLosen. BMS-modulen Dette er først og fremst et styrings- og ledelsesverktøy. Her har kommunen tegnet kontrakt med KvalitetsLosen. <u>Fase 1.</u> Fase 1 er ferdig. En egen pilot-prosjektgruppe bestående av to driftsenheter (en skole og et pleie- og omsorgsdistrikt) samt prosjektleder fra administrasjonen, har vært med i utviklingen av modulen i samarbeid med firmaet Integrate AS (underleverandør til KvalitetsLosen). I tillegg har økonomiavdelingen og personalavdelingen vært viktige medutviklere hva gjelder verktøyets håndtering av økonomi- og sykefraværdata. I løpet av desember 2005 ble alle data fra de to driftsenhetene lagt inn i verktøyet og klargjort for testfasen.	Helhetlig system for planlegging, bestilling og rapportering må ansees å være et av de aller viktigste prosjektene innen Stifinner. Det er knyttet positive forventninger til prosjektet og en del hadde nok blitt gjennomført uansett medlem i Stifinner eller ikke. Det er imidlertid klart at medlemskap i Stifinner har bidatt til en svært viktig drahjelp. Det er viktig at de kontrakter som Molde kommune skal tegne med KvalitetsLosen blir inngått i løpet av Stifinnerperioden, m.a.o. i løpet av året.

PROSJEKT	STATUS FRAMDRIFT	BESKRIVELSE	MERKNADER/VURDERINGER
11. forts.		Målekortet er sentralt i BMS. Tre av de fem fokusområdene i kommunens målekort (brukere, medarbeidere, økonomi) er foreløpig lagt til grunn for arbeidet i pilot-prosjektet. Som grunnlag for måling ble det høsten 2005 gjennomført bruker- og medarbeiderundersøkelser i pilot-enhetene. <u>Fase 2</u> Fase 2 er påbegynt og vil omfatte utrulling i hele organisasjonen, men først på avdelingssjefs nivå. Det planlegges å gjennomføre en medarbeiderundersøkelse i hele Molde kommune i oktober 2006. De første brukerundersøkelsene forutsettes igangsatt i 2007. Modulene Kvalitetsdokumentasjon, avviks og risikohåndtering Modulene er i stor grad ferdig til bruk fra KvalitetsLosens side. Pleie og omsorgsavdelingen og avdeling for Kommunalteknikk. har lagt sine dokumenter og prosedyrer inn i modulen for kvalitetsdokumentasjon , og kan foreta en opplæring for å kunne utføre vedlikehold og å ta i bruk avviks- og risikomodulen. De øvrige avdelinger kan gå i gang med innlegging av dokumenter når de er klare. Utfordringene vil ligge i få implementert modulene i hele kommunen. Kontrakt med KvalitetsLosen for disse tre modulene vil bli tegnet høsten 2006, og det legges opp til å ta i bruk modulene for fullt 2. halvår 2007.	Bruk av modulene for kvalitetsdokumentasjon, avviks- og risikohåndtering vil kreve oppfølging for at verktøyet skal "leve" og gi nyttig styringsinformasjon. Ansvaret vil ligge til hver avdeling. I tillegg må det tillegges en funksjon sentralt i kommunen med kvalitetsoppfølging som hovedansvarsområde.

PROSJEKT NAVN	STATUS FRAMDRIFT	BESKRIVELSE	MERKNADER/VURDERINGER
12. Videreutvikling av Servicetorget	Grunnlaget for skape det beste "virtuelle servicetorget" i landet er i meget god gjenge. Utfordringen vil fremover ligge i kunne bruke hjelpemidlene til beste for kunden og de ansatte i Molde kommune.	Visjon for delprosjektet: Skape det beste "virtuelle servicetorget" i landet. Hovedmålet er at verktøyet skal være til nytte for publikum og medarbeiderne der, men også for kommunen som helhet som vil kunne finne og formidle informasjon aktuell informasjon. Tiltakene som er satt i verk for å få til et digitalt servicetorg: - Innføre elektronisk arkivering med ett sentralt postmottak - Innføre elektronisk dokument-/skjemaflyt helt inn i fagsystem - Utvikle den digitale servicetorgmodulen (eServicetorg) - Utvikle kontaktsenteret (integrert mot eServicetorg) - Videreutvikle intra-/internett I tillegg er avklaringer om framtidig samarbeid med statlige organer (a-etat, trygd) og forbrukerråd initiert. Arbeidet med den tekniske siden ved innføring av "Digitalt servicetorg" pågår. Ny webversjon under innføring integrert i web-portalen ePort 2.0. Her nevnes et par eksempler på muligheter: <u>ePort 2.0.</u> Denne inneholder bl.a. - Kalenderfunksjonalitet - Møtekalender med integrasjon mot ePhorte saksbehandlingssystem - Kartintegrasjon. Kundene kan på sikt kommunisere direkte med saksbehandlere via portalen og få egen profil ved å registrere seg i objektregisteret. Brukerne kan også få forhåndsutfyllt elektroniske skjema. ePort 2.0 vil også virke direkte sammen med eServicetorg og ePhorte og bli en sømløs integrasjon mellom virksomhetsportalen og saksbehandlersystemet. <u>Dialogbasert skjemapakke nettForvaltning.</u> Skjemapakken er foreløpig tatt i bruk ved søknader til barnehage/SFO og søknad på stilling. Konverterer i disse dager om resten av skjemaene.	Generell utvikling av Servicetorget som service-institusjon har vært noe hemmet som følge av manglende bemanning. Av samme grunn har eServicetorg ikke fullt ut blitt tatt i bruk ennå av medarbeiderne på servicetorget. Svarprosenten på telefoniske henvendelser som kan måles via statistikk i kontaktsenterløsningen er også forholdsvis lav. Alternative oppsett/løsninger som kan hjelpe på dette skal diskuteres.

