



21-02-2014

Til Overborgmesteren

Sagsnr.
2012-79371

De to vedlagte notater lægges på aflæggerbordet ved Økonomiudvalgets møde d. 25. februar 2014.

Dokumentnr.
2012-79371-37

1. Samling af administrative opgaver i Københavns Kommune.
2. Koncernservices virksomhedskontrakt KPI'er.

Sagsbehandler
Jens Christian Søby

1. Samling af administrative opgaver i Københavns Kommune

Notatet gennemgår status og forudsætningerne for samlingen af administrative opgaver i KS, som BR besluttede den 20. jun. 2012. Hovedkonklusioner er:

- Den besluttede tidsplan for implementering af projektet overholdes.
- Forudsætningerne for at overdrage opgaver og medarbejdere til Koncernservice er fulgt.
- Med den forestående (og sidste) overflytning den 1. marts 2014 af opgaver og medarbejdere fra BUF's og SOF's decentrale niveau (fx skoler og institutioner) vil der være en indkøringsperiode, hvor der kan opleves længere ventetider i telefonen, længere sagsbehandlingstider og et kvalitetsfald for nogle brugere. Erfaringen fra de tidligere overførsler af administrative opgaver fra øvrige forvaltninger er, at presset lettes løbende, og at brugerne oplever et kvalitetsløft og en administrativ lettelse.
- Processen i KS for at opnå de besluttede effektiviseringer fra 2015 og aftales mellem KS's ledelse og tillidsrepræsentanter medio marts 2014, herunder proces for personaletilpasning i KS

2. Koncernservices virksomhedskontrakt KPI'er

Notatet er den 2. udgave af halvårs KPI-rapporteringen fra KS til ØU. Første udgave modtog ØKF d. 10. december 2013.



Til Økonomiudvalget

Status på samling af administrative opgaver i Københavns Kommune i Koncernservice

BR besluttede d. 20. juni 2012 at samle registreringsopgaver på regnskabsområdet og løn- og personaleområdet, herunder personalejura, i Økonomiforvaltningens Koncernservice (KS). Den konkrete tidsplan for implementeringen af projektet blev efterfølgende besluttet af 7-dir. kredsen.

Tidsplan for samling af administrative opgaver

Implementeringen blev opdelt i tre faser med overflytning af de respektive forvaltningers administrative opgaver og medarbejdere efter følgende tidsplan:

Den 1. juni 2013 (SUF, ØKF, TMF, SOF central, BUF central og personalejura for alle forvaltninger), den 1. oktober 2013 (BIF og KFF) og den 1. marts 2014 (BUF decentral og SOF decentral). Tidsplanen er fulgt, og den 1. marts 2014 flyttes hermed opgaver og medarbejdere fra BUF's og SOF's decentrale institutioner. (Se bilag 1, Figur 1: Tidsplan for implementering)

Forudsætninger for samlingen af administrative opgaver

Opgavesplittet mellem den fælles enhed i KS og forvaltningerne blev fastlagt i indstillingen, der blev besluttet af BR den 20. juni 2012, og dette opgavesplit er fulgt i implementeringen. Serviceniveauet er aftalt i den serviceaftale, der indgås mellem forvaltningerne og KS, hvor der er lagt vægt på høj tilgængelighed til KS, høj grad af straksløsning samt kvalitet i opgaveløsningen.

Endvidere har det været en væsentlig forudsætning for en vellykket implementering, at KS udviklede de nødvendige selvbetjeningsløsninger, der gør det let at indberette opgaver til KS for såvel ledere, stedfortrædere og medarbejdere i forvaltningerne og på institutionerne. Der er pt. udviklet ca. 50 selvbetjeningsløsninger på personaleområdet, hvor alt fra ansættelser til lønændringer, orlov, ferie og fravær kan indberettes af kommunens ledere og deres stedfortrædere. Der er udviklet ca. 10 selvbetjeningsløsninger på personaleområdet, hvor medarbejdere kan indberette ferie, barn syg og andet fravær til godkendelse hos deres leder. Yderligere er der udviklet ca. 10 selvbetjeningsløsninger på økonomiområdet, hvor medarbejdere med adgang til systemerne kan indberette udlæg, oprette interne fakturaer, regninger til borgerne og en række andre økonomiske og regnskabsmæssige forhold.

21-02-2014

Sagsnr.
2012-79371

Dokumentnr.
2012-79371-37

Sagsbehandler
Jens Christian Søby

Ledelsessekretariatet

Borups Allé 177
2400 København NV

Mobil
5217 9899

EAN nummer
5798009809117



Status på driftsperioden 1. juni 2013 – 1. januar 2014

Samlingen af administrative opgaver i KS har betydet ændrede arbejdsgange og ibrugtagning af nye systemer for såvel brugerne af KS's ydelser samt for KS's medarbejdere. Denne overgang har været oplevet som et kvalitetsfald for nogle brugere i kommunen og omvendt som et kvalitetsløft for andre brugere, da serviceniveauet før samlingen af opgaverne har været præget meget stor variation i kommunens forskellige forvaltninger og institutioner.

KS har fokus på at etablere og opretholde en løbende, tæt dialog og relation til brugerne. Udover den indledende brugeruddannelse, har bl.a. KS' forretningspartnere afholdt møder med ca. 300 brugere, ligesom der løbende afholdes dialogbesøg på enkeltinstitutioner med deltagelse af KS' direktion. Et af de fora som også anvendes, er Brugergruppen KK, som består af repræsentanter fra det decentrale niveau i alle forvaltninger, hvor den konkrete oplevelse af KS administrative opgaveløsning løbende drøftes og udvikles i samarbejde med brugerne.

På løn- og personaleområdet har der i hele perioden været fokus på at fastholde en stabil og sikker driftssituation med korrekt løn til tiden. I forhold til kvaliteten i lønindberetningerne til KMD, har kommunen i 2. halvår af 2013 opretholdt niveauet for 1. halvår af 2013. (Se bilag 1, figur 2: Fejl i ændringsblanketter til KMD).

På økonomiområdet har der været fokus på stabil drift på de regnskabsopgaver, der er overgået til KS, og regnskabsafslutningen er udført inden for den planlagte periode. KS har logget alle afstemninger og håndteret alle bogføringer til tiden. I 2. halvår 2013 er der sket en forbedring af kvaliteten i kommunens afstemninger af konti. (Se bilag 1, figur 3: Afstemninger af konti).

Med hensyn til tilgængelighed og ventetider ved kontakt til KS's serviceindgang på økonomi- og personaleområdet, har ventetiden i telefonen i serviceindgangen i 2. halvår 2013 været på i gennemsnit 40 sekunder på økonomiområdet og 26 sekunder på personaleområdet. (Se bilag 1, tabel 1 og 2: Telefonopkald og -svartider i serviceindgangen).

Overflytning af opgaver og medarbejdere fra det decentrale niveau i BUF og SOF den 1. marts 2014

Den 1. marts 2014 overflyttes SOF's og BUF's administrative opgaver og dele af de administrative medarbejdere fra det decentrale niveau (skoler, institutioner etc.) til KS. Det betyder, at KS skal yde administrativ service for yderligere 1.431 ledere og administrere yderligere 26.972 årlige ansættelsesforhold. Det svarer til næsten en fordobling ift. de opgaver, der allerede er overført ift. samlingen af administrative opgaver, hvor KS pt. har ydet administrativ service for 1.957 ledere og varetaget 26.018 årlige ansættelsesforhold. Samtidig flytter yderligere ca. 100 administrative medarbejdere fra BUF og SOF decentrale niveau til KS den 1. marts 2014.

Det må forventes, at der i en overgangsperiode fra den 1. marts vil være længere ventetid ved telefonerne, øget sagsbehandlingstid og en oplevelse hos visse brugere af, at serviceniveauet falder ift., hvad de har været vant til. Koncernservice har igangsat en række initiativer og indsatser for at sikre en god håndtering af de mange nye brugere efter den 1. marts. Men ind til det nye opgavesplit mellem KS og de decentrale enheder i Københavns Kommune er blevet en integreret del af hverdagen, er der risiko for, at de nye rutiner og opgavesplit ikke opleves som en administrativ lettelse hos brugerne. Erfaringen fra overflytningen af opgaver og medarbejdere hhv. den 1. juni og 1. oktober 2013 er, at presset lettes løbende i takt med at både brugerne og KS' medarbejdere opnår mere rutine i de nye administrative processer.



Efter overflytningen af de administrative opgaver fra BUF's og SOF's decentrale niveau 1. marts 2014 med de allerede besluttede snitflader og serviceniveauer, vil KS i samarbejde med forvaltningerne arbejde videre med at aflaste særligt kommunens decentrale ledere for administrative opgaver gennem yderligere forenkling og digitalisering af de administrative arbejdsgange i kommunen og en bedre understøttelse af ledelsestilsynsopgaven.

Effektivisering

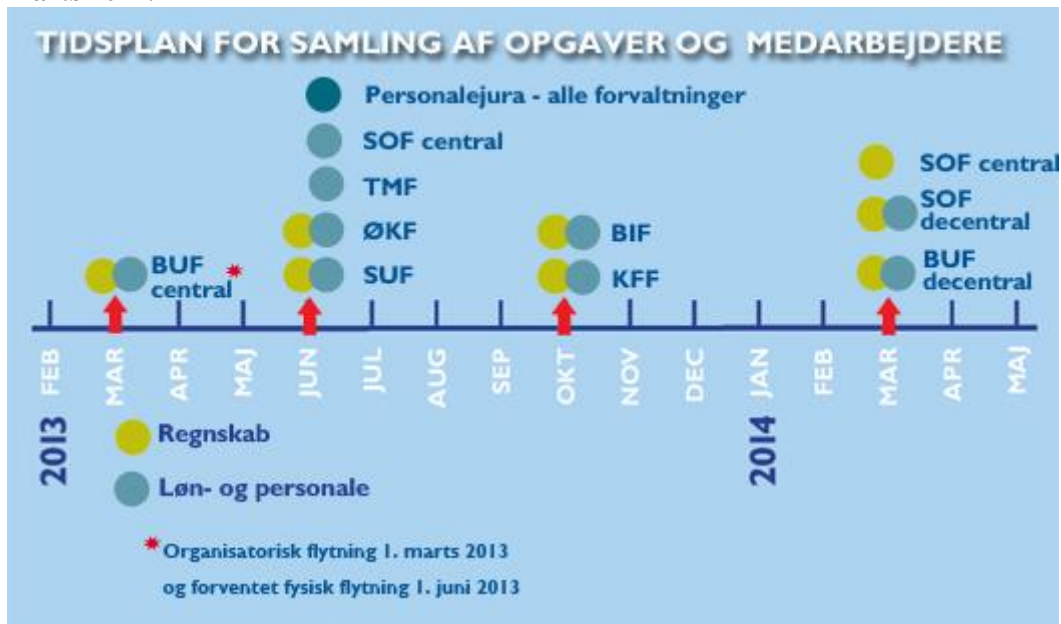
Den effektivisering, som BR har besluttet i forbindelse med samlingen af de administrative opgaver, medfører, at der i KS skal findes årlige effektiviseringer for 62 mio. kr. fra 2015 og frem ifm. de områder, der er overført til KS ved samlingen af de administrative opgaver. KS har i 2013 leveret den besluttede effektivisering på 1,7 mio. kr., og har for 2014 budgetteret med den besluttede effektivisering på 26.8 mio. kr. i 2014. Dette er hidtil sket uden afskedigelser i KS ved bl.a., at der ved overførslen af "tomme årsværk" fra forvaltningerne ikke er blevet ansat nye medarbejdere i KS i disse stillinger og ved, at KS har indført et begrænset ansættelsesstop ved naturlig afgang på de områder, der er overført til KS i forbindelse med samlingen af de administrative opgaver.

Håndteringen af den yderligere effektivisering fra 2015 drøftes pt. mellem KS's ledelse og tillidsrepræsentanter i samarbejdsorganisationen, og medio marts 2014 aftales en proces for, hvordan realiseringen af effektiviseringskravet fra 2015, herunder den forventede personaletilpasning i KS, vil foregå.

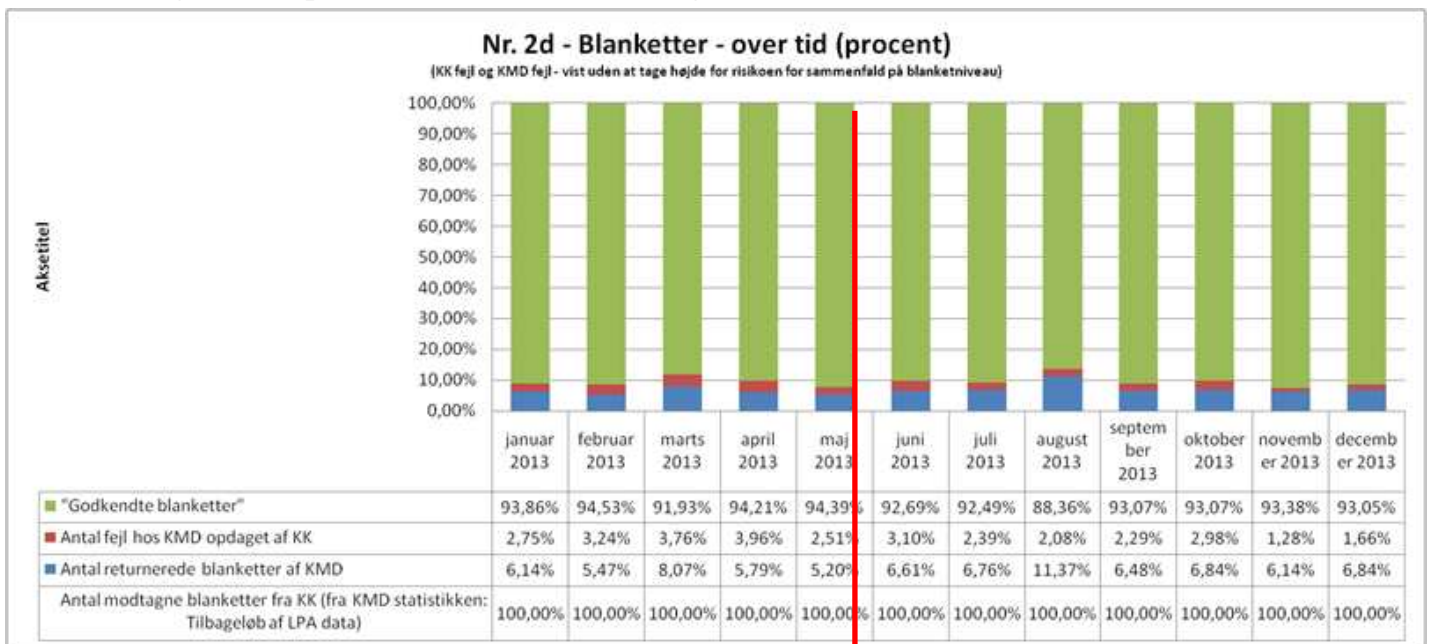


Samling af administrative opgaver i Københavns Kommune

Figur 1: Den af 7-dir besluttede tidsplan for samling af opgaver i perioden marts 2013 til marts 2014.



Figur 2: Fejlprocent af returnerede ændringsblanketter til løn fra KMD i 2013.



Note: Antal returnerede blanketter af KMD er ikke udtryk fejlprocenten i de faktiske lønudbetalinger, da denne er væsentlig lavere, men tallet er udtryk for den kvalitet, hvormed kommunens lønmedarbejdere indberetter løn til KMD.



Tabel 1: Telefonopkald og –svartider i Serviceindgang Økonomi.

Måned	Besvarede kald	Ventetid i sekunder
6	2.180	29
7	2.139	35
8	1.873	35
9	2.659	57
10	2.748	44
11	2.963	54
12	2.776	43
1	3.820	24
Hovedtotal	21.158	40 (Gennemsnit)

Perioden 10-06-2013 til og med 31-01-2014

Tabel 2: Telefonopkald og –svartider i Serviceindgang Personale.

Måned	Besvarede kald	Ventetid i sekunder
6	8.475	64
7	9.581	54
8	9.907	17
9	11.399	19
10	13.253	18
11	11.656	19
12	9.258	18
1	13.537	18
Hovedtotal	87.066	26 (Gennemsnit)

Perioden 10-06-2013 til og med 31-01-2014

Note: Tabel 2 omfatter ikke telefonopkald fra ledere og stedfortrædere, som automatisk via en telefonsluse i KS, der genkender dem som ledere eller stedfortrædere, er blevet direkte omstillet til medarbejdere i Personale og løn i KS.



Figur 3: Bemærkninger til afstemninger af konti i Koncernservice jun. – dec. 2013

