



31.08.2018

Oppdragsskildring

Innbyggjarservice



Arild M. Steine
PROSJEKTLEIAR

MÅLSETJING FOR ORGANISASJONEN VOSS HERAD

Organisering er viktig for å skapa ein effektiv organisasjon. Dersom Voss herad har organisert seg på ein god måte, vil det oftast bety at dei tilsette føler seg trygge. Det skapar tryggleik over kven som skal utføra dei forskjellige oppgåvene i organisasjonen og kvar myndet ligg. Dette betyr vonleg at arbeidsoppgåvene kan utførast meir effektivt.

Når me byggjer den administrative organisasjonen i Voss herad må me allereie no leggja nokon raude trådar som skal hjelpa oss å halda ein stø kurs framover. Éin slik raud tråd er å fastsetja nokre organisatoriske målsetjingar som ei rettesnor:

- Tillitsskapande organisasjon med høg måloppnåing
 - o Profesjonelle og med høg etisk standard
- Evne og kapasitet til strategisk leiing og styring
 - o Stabs- og støttfunksjonar med ein riktig størrelse, og ei organisatorisk plassering som fremjar heilskap, effektivitet og fagleg tyngde
- Organisering etter målgrupper
 - o Effektiv og kvalitativ tenesteyting med god brukarinnsikt
 - o Effektiv, tilgjengeleg og rettvis forvaltning
 - o Voss herad har ei heilskapleg og koordinert areal-, samfunns- og tenesteutvikling som legg vekt på gode arbeidsprosessar på tvers av fag- og tenesteområda.
- Pålitelege og med høg gjennomføringskondis
- Kommunikasjon prega av openheit, gjennomsiktighet og klart språk
- Skapande og inkluderande arbeidsgjevar med myndiggjorte leiarar og medarbeidarar
 - o Innovativ og endringsdyktig organisasjon med høgt meistringsklima og kultur for kontinuerleg forbetring
 - o Arbeidsmiljø prega av motivasjon, arbeidsglede og «me»-kultur

STABSAVDELING «INNBYGGJARSERVICE»

Kommunikasjon er eit strategisk satsingsområde for Voss herad, og eit vesentleg verkemiddel for å nå kommunen sine mål og løysa oppgåver på ein effektiv og god måte. Det er ein føresetnad at kommunikasjon er prioritert og tett på politisk og administrativ leiing, i organisasjonen og med lokalsamfunnet. Kommunen sine ulike representantar skal byggja tillit, truverde og eit godt omdømme kvar dag, noko som opplevast av innbyggjarane. Me må vera profesjonelle og ha forankra gode haldningar og verdiar, ein høg etisk standard, praktisera openheit, pålitelegheit og respekt som bygger tillit i relasjon til våre omgjevnadar. Voss herad ynskjer å modernisera, forbetra og fornya og vera nær innbyggjarane med god innbyggjarservice. Digitale kanalar er fyrstevalet i det framtidige kommunikasjonsarbeidet. Internett er ein føresetnad for vår utvikling og for at me skal nå våre mål. Derfor skal me setja internett fyrst og forsøka å bli den beste kommune me kan bli ved hjelp av internett. Me må våga å møte utfordringane gjennom digitale verkemiddel og gjera livet lettare for alle som bur og driv næring i Voss. Med smarte digitale løysingar brukar me heradet sine ressursar på ein effektiv måte og får ein moglegheit til samskaping i saman med andre aktørar. Alle skal kunna dra nytte av og alle skal kunna bidra. For å lukkast må me innsjå at internett og digitalisering ikkje er

nokon andre sitt ansvar, det er ein del av alle sin kvardag. Derfor forventast det av medarbeidarane å kunna navigera digitalt kvar dag. Dette vil gje store effektane for samfunnet vårt.

Det er viktig at alle som har kontakt med Voss herad forstår kva me i heradet ynskjer å formidla. Eit klart, tydeleg og forståeleg språk er avgjerande for at me kan kommunisera på ein god og effektiv måte. Innbyggjarservice vil ha ansvar for å implementera klarspråkarbeidet i heile organisasjonen.

Innbyggjarservice har primært ansvar for dei stabsoppgåvene som er retta mot innbyggjarane, men har òg ein god del interne funksjonar. Avdelinga er kommunen sitt ansikt utad og hjelper kundane med å finna fram i den kommunale forvaltninga, gjennom sentralbord, kundemottak, nettsider, sosiale medier, mediekontakt. Det er vidare denne avdelinga som sørger for sekretariat til politiske møter og arkivtenestene.

Avdelinga skal bidra til auka openheit i den kommunale verksemda og den fremste målsetjinga er å sikra at innbyggjarane får nødvendig informasjon om tenester, rettar og plikter. Avdelinga er eit kontaktpunkt for media og skaffar fram fakta og set media i kontakt med fagekspertar som kan gje utfyllande informasjon.

Avdelinga samarbeider tett med dei andre avdelingane i heradet og bidreg til å utforma informasjonsstrategiar og informasjonskampanjar, samt gjev råd og praktisk hjelp til gjennomføring av informasjonstiltak, som til dømes informasjon på nettsidene.

EFFEKT MÅL

- Bidra til å styrka organisasjonen si kommunikasjonsevne. Kommunen sine ulike representantar skal byggja tillit, truverde og eit godt omdømme kvar dag
- Modernisera, forbetra og fornya innbyggjardialogen i Voss herad.
- Utvikla digitale kanalar som fyrstevalet i det framtidige kommunikasjonsarbeidet.
- Utvikla og innarbeida eit klart språk i Voss herad. Det er viktig at alle som har kontakt med Voss herad forstår kva me i heradet ynskjer å formidla. Eit klart, tydeleg og forståeleg språk er avgjerande for at me kan kommunisera på ein god og effektiv måte
- Auka openheita i den kommunale verksemda
- Sikra at innbyggjarane får nødvendig informasjon om tenester, rettar og plikter.
- Avdelinga skal vera eit kontaktpunkt for media, som skaffar fram fakta og set media i kontakt med fagekspertar som kan gje utfyllande informasjon
- God flyt i prosessane før, under og etter politiske møter

PROSJEKTET SKAL MINIMUM SIKRA FØLGJANDE LEVERANSAR:

- Utarbeida ein organisasjonsplan for stabsavdelinga som skildrar organisering og rolle- og funksjonsforklaringar. Sikra at funksjonane blir etablerte med riktig kompetanse, ressursar og dimensjonering for effektiv ressursbruk og låg sårbarheit
- Utvikla ny innbyggjarportal for Voss herad

- Utvikla ny grafisk profil for Voss herad
- Laga framlegg til delegeringsreglement
- Vurdera og tilrå ny tilsettportal/intranett
- Redusera bruk av papirskjema
- Kartlegga, forbetra og digitalisera prosessar. Henta ut gevinstane
- Gjennomføra kommuneval for Voss herad
- Laga ein språkprofil for Voss herad, som gjer tilsette trygge på språket, og set dei i stand til å uttrykka seg på ein slik måte at mottakar forstår. Ein språkprofil med eitt sett språkreglar vil også sikra at heradet uttrykkjer seg på ein sams måte som er lett å kjenna att.
- Byggja ein kultur som set alle tilsette i Voss herad i stand til å bruka klart språk i all kommunikasjon med tenestemottakarar og innbyggjarar. Dette gjeld tekstar på nett og i sosiale media, svarbrev frå kommunale tenester og i kommunikasjonen med omverda elles.
- Sikra fagleg og forsvarleg avslutning og avlevering av Granvin herad og Voss kommune sine papirarkiv, og elektroniske basar frå fagsystema i kommunane
- Bygga ei felles arkivteneste for Voss herad
- Sikra ein saumlaus overgang til nytt arkiv og saks-/arkivsystem
- Koordinera Voss herad sitt arbeid for å oppfylle krava i personvernlovgivinga, og vera kontaktpunkt for personvernombod og Datatilsynet