



Borgerservice, Beskæftigelse og Ydelseskantor

Formål:

Nyborg Kommune er én kommune – og opleves sådan af borgere, virksomheder og medarbejdere.

Borgerservice, Ydelseskantor og Jobcenter er i front i borgersamarbejdet og arbejder for at borgerne oplever en sammenhængende og effektiv *borgerservice* baseret på nærhed og indflydelse.

Formålet med denne ændring er at skabe sammenhængende og smidige enheder, der arbejder tæt sammen om den bedste og mest effektive *service* og sagsbehandling til borgere og virksomheder. Dette er en grundlæggende præmis for Borgerservice, Ydelseskantor og Jobcenter.

Alle bidrager til udvikling af *borgerservice* – også når ydelser går på tværs af afdelinger. Det er borgerens samlede situation, der tages udgangspunkt i, og er et fælles udgangspunkt for den nye samlede enhed, Borgservice, Ydelseskantor og Jobcenter.

Én samlet indgang understøtter helhedsløsninger for borgerne og understøtter samtidig, at der arbejdes med fælles perspektiver og fælles mål, hvilket er et bærende princip for helhedsindsatsen.

Borgerservice, Ydelseskantor og Jobcenter :

Ovenstående formål er det arbejdsgrundlag vi sammen tager afsæt i og samtidig det grundlag hvor på vi er undersøgende, i forhold til at forenkle og skabe sammenhæng i måden hvor på vi løser vores opgaver. Vi ser ind i en udvikling af tværgående opgaveløsninger, det gode borgersamarbejde, helheder i sagsbehandling og service.

Én indgang for borgerne er en opgave der kræver, at vi løbende udvikler og evaluerer måden hvorpå vi løser opgaver, samarbejder og tilpasser os vilkår for de borgerrettede opgaver.

Formål og arbejdsgrundlag kræver en stærk kernefagligheden hele vejen rundt og et solidt og erfarent administrativt bagland. Den præmis er på plads. Vi kan igangsætte nedenstående konkrete tiltag og opgaver i en samlet ny afdeling. Den politisk definerede Kerneopgave er ligeledes en væsentlig del af vores arbejdsgrundlag.

Opgaver:

- at udvikle et stærkt og visionært borgerservicekoncept, som tilbyder "Én indgang for borgerne". Én indgang omfatter gruppen af borgere, der har brug for hjælp i Borgservice samtidig med de har en socialsag og/eller en beskæftigelsessag. Der er ofte brug for at kunne yde en helhedsorienteret indsats/ service. Dette er en tværfaglig indsats, hvor Borgservice kan spille en afgørende rolle.
- i Nyborg Kommune følger vi den digitale udvikling skarpt og med stor faglig opmærksomhed. Digitalisering og tilgængelighed for alle kommunens borgere er i centrum via fuld udnyttelse af Borgerblikket. Borgerblikket er en IT løsning der samler data og viser dem via borger.dk og er med til at give borgerne et samlet overblik over egne data, sager i kommunen samt hvor i sagsbehandlingsprocessen ens sag befinder sig på et givent tidspunkt.
- udarbejde udkast til en fremtidig opgaveløsning, der understøtter én indgang for borgerne, udvikling af tværgående opgaveløsninger der giver borgerne nem adgang til ydelser og services via en ny " straks afklaring / kontaktcenter". Et kontaktcenter der løser *serviceopgaver* på tværs af organisationen. Opgaver der kan straks afklares, egner sig til straks afklaring og ikke kræver egentligt sagshandling eller alene er regelbaseret sagsbehandling og defineret som *ikke* kompleks.
- at nytænke samarbejdet, servicen og sagsbehandlingen i forhold til vores ledige borgere, der også modtager en forsørgelsesydelse, herunder behov for behandling af diverse ansøgninger om ydelser. Samarbejdet skal bygge på helhedsløsninger for borgeren. Vi skal sikre en integreret faglighed mellem lovgivninger og medarbejdere således borgen oplever fagligt samspil og samtidighed i sagsbehandling og indsats.
- At nytænke samarbejdet er også at skabe enkelthed i mødet med Jobcenter og Ydelseskantoret. Vi skal arbejde frem mod færre interne administrative processer. Vi skal arbejde ud fra et helhedssyn med fokus på den økonomiske sagsbehandling også.

Proces og inddragelse

Et vigtigt udgangspunkt for den proces der skal igangsættes, i forhold til at arbejde med det overordnede formål for organisationsændringen og de skitserede opgaver, er de afgivne høringssvar fra den nuværende Borgerservice, Ydelseskantor og Jobcenter.

Udover høringssvarene og dialog i MED systemet sker der en bred og åben inddragelse af medarbejdere og ledelse.

Med en bred og åben inddragelse af medarbejdere og ledelse indhentes input til hvordan vi bedst opfylder formål og løser de opgaver der er defineret under formål.

Formålet med inddragelses processen er også at kvalificere efterfølgende ledelsesbeslutninger således vi sikrer at de står på et solidt grundlag af inputs fra medarbejdere og MED organisationen.

Den brede inddragelsesproces skal sikre:

- involvering af medarbejderne sker naturligt, da de kan identificere vigtige udfordringer, kloge ændringer og er også dem, der bærer de gode løsninger.
- indhentning af vigtige perspektiver, der giver en dybere forståelse for eventuelle udfordringerne og derfor kvalificerer beslutningsgrundlaget for den kommende udviklings/ procesplan, ledelsesbeslutninger og således det endelige udkomme.
- en ramme for møder og dialoger, hvor forskellige interesser og holdninger bliver bearbejdet åbent og i fællesskab, så nye perspektiver og løsninger findes i forhold til den stillede opgave.
- et solidt grundlag for de ledelsesbeslutninger der skal sikre implementering, forankring, drift og fortsatte udvikling.

Der igangsættes også en proces, hvor vi alle skal arbejde med distribueret ledelse så langt ud i organisationen som muligt. Det betyder, at ledere deler ud af ansvar og opgaver og at medarbejderne læner sig ind over bordet, rækker ud og tager imod. Dette kræver et fællesskab hvor lytteevner, empati, samspil og fælles fokus er et fælles udgangspunkt for vores samarbejde.

Baggrundsmaterialer:

Nyborg Kommunes Kerneopgave

Hovedloven (HOI)

KL- fremtiden Borgerservice

Budget 2024

Inspiration fra andre Kommuner – der skal planlægges besøg

Tidsplan

Tidspunkt	Indhold
-----------	---------

03.05.2023	Merete deltager i Personalemøde med Borgerservice og Ydelseskontoret.
Uge 21 og uge 22	Merete er i praktikforløb i Borgerservice og Ydelseskontoret. Formål af få indblik i opgaver, fagligt fokus og ønsker for fremtiden
22.05.2023	Meretes mødes med TRIO gruppen for Borgerservice og Ydelseskontoret for opfølgning på Personalemødet den 03.05.23
02.06.2023	Fælles TRIO møde Jobcenter, Borgerservice og Ydelseskontoret vedrørende første udkast til fysisk placering på Ringvej.
Uge 24	Merete er i praktikforløb og overdragelse af området hos Betina Østergren
Uge 25	Der træffes ledelsesbeslutning om den endelige organisering i Borgerservice, Ydelse og Jobcenter og efterfølgende udmelding
Uge 25	Merete udarbejder kommissorier til drøftelse i MED organisationen. Kommissorierne danner rammerne for det videre arbejde og skal ske i arbejdsgrupper.
Uge 25	Ekstraordinært MED møde Jobcenter og ekstraordinært Personalemøde med MED status i Borgerservice og Ydelseskontor. Dagsorden er kvalificering af kommissorier der beskriver kommende opgaver. Der ønskes ligeledes en drøftelse af behov for omfang af arbejdsgrupper samt deres sammensætning.
Uge 32 (?)	Onsdag uge 32 flyttes Ydelseskontoret til Ringvej
Uge 34	Personalemøde : Fremlæggelse færdige kommissorier og nedsættelse af arbejdsgrupper. På mødet gives kommentar til kommissorierne der medgives til arbejdsgrupperne til det videre arbejde.
Uge 39	Personalemøde: Arbejdsgrupperne fremlægger deres resultater. Grundlag for det videre arbejde beskrives i et samlet skriv efterfølgende. Dette tjener som det fremtidige kompas for den samlede afdeling.