

REFERAT Direktionen 2018 d. 19-06-2018

Mødedato Tirsdag d. 19. juni 2018 kl. 08:30

Mødested Bogense Rådhus, Mødelokale 2

Indholdsfortegnelse

| | |
|---|----|
| Præsentation af projektet "Chatbot 2018"..... | 3 |
| Den digitale reception..... | 5 |
| Fraværsrapportering pr. 31. maj 2018 - Direktionen..... | 7 |
| Statistik fra Bibliotek og Borgerservice..... | 9 |
| Budget 2019 - Status..... | 11 |
| Orientering..... | 13 |

Punkt 1: Præsentation af projektet "Chatbot 2018"

Sagsfremstilling

1. Præsentation af projektet "Chatbot 2018"

Åbent

Sagsnr. 480-2018-799

Dok.nr. 480-2018-158632

Sagens kerne

En chatbot er et computerprogram, du kan kommunikere med via lyd eller tekst.

Chatbottens formål er typisk at hjælpe brugeren med et bestemt gøremål. Det kan fx være at købe et produkt, svare på et spørgsmål, eller finde en bestemt type information. Chatbots findes i mange forskellige udformninger. Konsulenthuset Schultz præsenterer der aktuelle chatbot projekt.

Indstilling

At præsentationen drøftes.

Sagens baggrund

Konsulenthuset Schultz præsenterer deres projekt Chatbot 2018.

Der er lavet følgende dagsorden til punktets behandling:

1. Hvad er en chatbot?
2. Projektet "Chatbot 2018"
 - a. Formål
 - b. Projektstart
 - c. Projektmilepæle
 - d. Projektafslutning
3. Forretningsmodel
 - a. Aftalegrundlag
 - b. Økonomi
 1. Afklaringer/spørgsmål?
 2. Opfølgning og videre forløb

Fra Schultz deltager direktør Eskil Thygesen og Markedschef Bente Skov Overgaard.

Derudover deltager IT-chef Per Stenaa og digitaliseringskonsulent Mette Tokehøj

Økonomiske oplysninger

-

Lovgrundlag

-

Beslutning

Direktionen 2018 den 19. juni 2018

Fraværende:

Konsulenthuset Schultz har inviteret Nordfyns Kommune til at indgå i et udviklingsprojekt med det formål, at udvikle en chatbot, der lever op til de ønsker og behov kommunerne har.

Processen er følgende:

- 5 - 10 kommuner og Schultz etablerer en færdig chatbot-POC på et relevant borgerserviceområde.
- Pris omk. 100.000 kr. pr. kommune, hvor de 50.000 kr. gives i afslag ved efterfølgende tilkøb.

- Schultz leverer projektledelse (prince2 projekt), koordinering, teknologi, drift, opbygning af indhold og inddrager erfaringer fra norske kommuner.
- Kommunerne leverer viden om borgeres spørgsmål, praksis og input til relevante borgerserviceområder.
- POC'en trænes internt i én måned hos de deltagende kommuners borgerservice før den sættes i driftstest over for borgere.
- POC'en sættes i driftstest over for borgere i to måneder.
- Projektet evalueres og afsluttes med leverance af samlet projektrapport.

Nordfyns Kommune skal levere følgende:

- Kommunen skal forankre projektet hos et styregruppemedlem, f.eks. borgerservicechefen eller digitaliseringschefen.
- En projektkoordinator i kommunen, f.eks. en digitaliseringskonsulent eller en superbruger i borgerservice.
- Projektmøder vil blive holdt både som skype-møder og som fysiske møder hos Schultz i Valby.

Direktionen ønsker i første omgang, at kommunens digitaliseringskonsulent skal afsøge markedet for eksisterende løsninger, der er iværksat i kommunerne. Ud fra resultatet af denne afsøgning vil direktionen træffe en beslutning, om Nordfyns Kommune skal indgå i projektet.

Punkt 2: Den digitale reception

Sagsfremstilling

2. Den digitale reception

Åbent

Sagsnr. 480-2018-799

Dok.nr. 480-2018-158902

Sagens kerne

Der er et ønske på Sønder sø Rådhus om at sikre et mere smidigt og effektivt møde med borgeren. Social- og Arbejdsmarkedsområdet er derfor blevet præsenteret for en løsning kaldet den digitale reception

Indstilling

At direktionen drøfter om muligheden skal være en del af kommunens digitaliseringsinitiativer.

At direktionen drøfter andre områder det kunne være relevant.

At sagen, hvis den vurderes til fortsat at være relevant, sendes i digitaliseringsudvalget for en nærmere kvalificering.

Sagens baggrund

Der er et ønske på Sønder sø Rådhus om at sikre et mere smidigt og effektivt møde med borgeren. Social- og Arbejdsmarkedsområdet er derfor blevet præsenteret for en løsning kaldet den digitale reception. Løsningen skal sikre at:

1) Borgerne har mulighed for at booke en medarbejder via kommunens hjemmeside.

2) At borgere, når de ankommer til sit møde, selv kan registrere sig ved sin ankomst (som det ofte er tilfældet ved læger og tandlæger).

En sådan metode vil effektivisere både medarbejderens og borgerens tid og borgerens generelle møde med kommunen.

En mulig løsning kunne også være aktuel hos f.eks. Bibliotek og Borgerservice og Ungeposten.

Økonomiske oplysninger

-

Lovgrundlag

-

Bilag

| | |
|-----------------|----------------------------|
| 480-2018-158880 | WFP Skiftespor |
| 480-2018-158877 | WFP En Aftale Er En Aftale |
| 480-2018-158879 | WFP Reception |
| 480-2018-158878 | WFP Online booking |

Beslutning

Direktionen 2018 den 19. juni 2018

Fraværende:

Projektet om den digitale reception sendes til kvalificering i Digitaliseringsudvalget.

Skal projektet på sigt implementeres, skal det være med udgangspunkt i en ledelsesopbakning og revurdering af de eksisterende ressourcer.

Digitaliseringsudvalgets drøftelse kobles sammen med en status på talegenkendelse som erfaringsgrundlag.

Bilag

WFP Skiftespor

WFP En Aftale Er En Aftale

WFP Reception

WFP Online booking

Punkt 3: Fraværsrapportering pr. 31. maj 2018 - Direktionen

Sagsfremstilling

3. Fraværsrapportering pr. 31. maj 2018 - Direktionen

Åbent

Sagsnr. 480-2018-13353 Dok.nr. 480-2018-158670

Sagens kerne

Fraværsrapportering pr. 30. april 2018 forelægges til drøftelse i chefgruppen

Indstilling

Det indstilles, at fraværsstatistikken drøftes

Sagens baggrund

Hver måned laves afrapportering på fravær ultimo måneden.

Rapporteringen består af følgende:

- Tjekliste over afleverede månedsredegørelser
- Fraværsrapportering fra koncernstyringen
- Fraværsrapportering til MED-systemet

I øjeblikket arbejder Økonomi og Løn med en optimering af fraværsrapporteringen.

Økonomiske oplysninger

Lovgrundlag

Bilag

| | |
|-----------------|--|
| 480-2018-151840 | Fraværsstatistik - MED, HovedMED pr. 31. maj 2018 |
| 480-2018-151820 | Fraværsstatistik - MED, Børn og Unge pr. 31.maj 2018 |
| 480-2018-151817 | Fraværsstatistik - MED, Rådhusene pr. 31. maj 2018 |
| 480-2018-151808 | Fraværsstatistik - MED, Social- og Arbejdsmarked pr. 31. maj 2018 |
| 480-2018-151590 | Fraværsstatistik - MED, Teknik, Erhverv og Kultur pr. 31. maj 2018 |
| 480-2018-151856 | Koncernstyringsrapport pr. 31. maj 2018 |

Beslutning

Direktionen 2018 den 19. juni 2018

Fraværende:

Taget til efterretning.

Bilag

Fraværstatistik - MED, HovedMED pr. 31. maj 2018

Fraværstatistik - MED, Børn og Unge pr. 31.maj 2018

Fraværstatistik - MED, Rådhusene pr. 31. maj 2018

Fraværstatistik - MED, Social- og Arbejdsmarked pr. 31. maj 2018

Fraværstatistik - MED, Teknik, Erhverv og Kultur pr. 31. maj 2018

Koncernstyringsrapport pr. 31. maj 2018

Punkt 4: Statistik fra Bibliotek og Borgerservice

Sagsfremstilling

4. Statistik fra Bibliotek og Borgerservice

Åbent

Sagsnr. 480-2018-799

Dok.nr. 480-2018-158714

Sagens kerne

Direktionen præsenteres for statistik for Bibliotek og Borgerservice's tre afdelinger.

Indstilling

At orienteringen tages til efterretning.

Sagens baggrund

Bibliotek og Borgerservice har udarbejdet statistik for områdets tre afdelinger.

Som det ses af oversigterne, så er besøgstal og udlån, både det fysiske og det digitale, forholdsvist stabilt. Antallet af personlige ekspeditioner er også på et stabilt niveau. Selv om Nordfyns Kommune ligger højt på borgernes digitaliseringsgrad, så slår det ikke umiddelbart igennem på disse parametre.

Antallet af telefonopkald på kommunens hovednummer 8282 er faldende. Baggrunden kan ikke aflæses af telefoncentralen, men det kan skyldes;

- Flere retter direkte henvendelse til sagsbehandleren.
- Borgerne bruger mails, sms eller sociale medier til at kommunikere med kommunen.
- Borgerne finder selv information på borger.dk eller kommunens hjemmeside.

Antallet af opkald på Bibliotekets hovednummer er overvejende stabilt set over de seneste år. Dog ligger 2017 under gennemsnittet.

Bemærk særligt, at Bibliotek og Borgerservice servicerer et stort antal borgere fra primært Odense, når det drejer sig om pas og kørekort. Odenseanerne står procentvis for en stor andel af ekspeditionerne på dette område

Økonomiske oplysninger

-

Lovgrundlag

-

Bilag

480-2018-
158723

Oversigt 2013-17

480-2018-
158722

Samlet statistik udlån og besøg 2015-18 4. juni til HBO fra DST

480-2018-
158721

Pas og kørekort 4. juni 2018 til HBO fra DST

Beslutning

Direktionen 2018 den 19. juni 2018

Fraværende:

Taget til efterretning.

Bilag

Oversigt 2013-17

Samlet statistik udlån og besøg 2015-18 4. juni til HBO fra DST

Pas og kørkort 4. juni 2018 til HBO fra DST

Punkt 5: Budget 2019 - Status

Sagsfremstilling

5. Budget 2019 - Status

Åbent

Sagsnr. 480-2018-1196 Dok.nr. 480-2018-158918

Sagens kerne

Direktionens og chefgruppens videre arbejde med anlægskatalog for 2019-2022 drøftes.

Indstilling

Det indstilles, at det videre arbejde drøftes, herunder

- Forslag til anlægskatalog for 2019 - 2022

Sagens baggrund

Kommunalbestyrelsen godkendte den 22. marts 2018 rammen for udmøntningen af det økonomiske råderum for Budget 2019 og overslagsårene 2020-2022.

Det økonomiske råderum opdeles blandt andet i forhold til følgende temaer:

- Håndtering af det fremtidige demografiske pres
- Tidligt økonomisk råderum
- Afskaffelse af interne bureaukratiske og ineffektive arbejdsgange
- Moderniserings og effektiviseringsprogrammet MEP
- Det Nordfynske Landkort

Råderummet på 20 mio. kr. beskrives i et omstillingskatalog. Formålet med omstillingskataloget er at beskrive konkrete forslag til inspiration for økonomiske effektiviseringer, som efterfølgende kan indgå i den politiske prioritering af budgettet.

Direktionen vil i perioden medio marts til medio juni arbejde videre med forslag til "Omstillingskataloget" til udmøntning af det økonomiske råderum som forberedelse til det politiske budgetarbejde.

Chefgruppen har via Prepare og dagsordenen Budget 2019 adgang til nøgletal mm.

Der arbejdes i april måned med udgangspunkt i følgende:

- Direktørerne drøfter med deres chefgrupper første oplæg til økonomisk råderum og medbringer resultatet af drøftelserne på direktionsmødet den 11/4
- Økonomi og Løn laver oplæg til medarbejderinddragelse via intranettet
- Økonomi og Løn laver fælles sagsfremstilling til alle udvalgmøderne omkring Økonomisk råderum
- Økonomi og Løn har udarbejdet udvalgsopdelte nøgletal til brug for fagudvalgenes drøftelser af økonomisk råderum.

Der arbejdes i maj måned med udgangspunkt i følgende:

- Aktivitetsgrundlag for budget 2019 og overslagsårene 2020 – 2022
- Opsamling i forhold til beskrivelse af ressourcemodeller
- Beskrivelser til omstillingskatalog skal foreligge d. 22. maj 2018
- Chefgruppen inviteres med til Direktionsmødet d. 23. maj 2018
- Beskrivelser til anlægskatalog
- Omstillingskatalog

Økonomiske oplysninger

Råderummet på 20 mio. kr. udgør ca. 1,6 % af de samlede serviceudgifter.

Lovgrundlag

Budgetstrategien for 2019

Økonomisk politik for 2019-2022

Beslutning

Direktionen 2018 den 23. maj 2018

Fraværende:

Til brug for drøftelserne på mødet var der udarbejdet en sammenstilling af de beskrevne forslag, og det foreløbige materiale til omstillingskatalog og anlægskatalog blev gennemgået.

Det blev besluttet, at der er deadline til de endelige beskrivelser d. 1. juni 2018 kl. 9.00. Økonomi og Løn sammenskriver d. 1. juni 2018 det samlede materiale og udsender materialet til direktionen.

Der indkaldes til ekstra chefgruppemøde d. 6. juni 2018.

Bilag

| | |
|-----------------|--|
| 480-2018-84974 | Budgetstrategi 2019 |
| 480-2018-108168 | Administrativt program for budgetseminar for Kommunalbestyrelsen d. 26. april 2018 |
| 480-2018-124918 | EKFU - Politiske drøftelser - Forårsseminaret 26. april 2018 |
| 480-2018-124919 | BUU - Politiske drøftelser - Forårsseminaret 26. april 2018 |
| 480-2018-124920 | SSU - Politiske drøftelser - Forårsseminaret 26. april 2018 |
| 480-2018-124921 | TMU - Politiske drøftelser - Forårsseminaret 26. april 2018 |
| 480-2018-126206 | Input til økonomisk råderum fra chefgruppens drøftelser den 2. maj 2018 |
| 480-2018-131179 | Beskrivelser af de 5 politiske retninger |

Beslutning

Direktionen 2018 den 19. juni 2018

Fraværende:

Drøftet.

Bilag

Budgetstrategi 2019

Administrativt program for budgetseminar for Kommunalbestyrelsen d. 26. april 2018

EKFU - Politiske drøftelser - Forårsseminaret 26. april 2018

BUU - Politiske drøftelser - Forårsseminaret 26. april 2018

SSU - Politiske drøftelser - Forårsseminaret 26. april 2018

TMU - Politiske drøftelser - Forårsseminaret 26. april 2018

Input til økonomisk råderum fra chefgruppens drøftelser den 2. maj 2018

Beskrivelser af de 5 politiske retninger

Punkt 6: Orientering

Sagsfremstilling

6. Orientering

Åbent

Sagsnr. 480-2018-702

Dok.nr. 480-2018-120665

Sagens kerne

Orienteringspunkter.

Administrationens indstilling

Forelægges til orientering.

Sagens baggrund

Der foreligger følgende punkter til orientering:

1. Brev til K98 - Opfølgning på databeskyttelsesforordningen med bilag

Bilag

480-2018-
158875

Bilag til K98-brev - Opfølgning på
databeskyttelsesforordningen

480-2018-
158876

Brev til K98 - Opfølgning på databeskyttelsesforordningen

Beslutning

Direktionen 2018 den 19. juni 2018

Fraværende:

Orientering foretaget.

Bilag

Bilag til K98-brev - Opfølgning på databeskyttelsesforordningen

Brev til K98 - Opfølgning på databeskyttelsesforordningen