

Servicestrategi for Ærø Kommune 2006 – 2009

LR 12-12-06

Indledning

Denne servicestrategi er udarbejdet i henhold til § 62 i den kommunale styrelseslov samt §§ 1 og 2 i bekendtgørelse nr. 881 af 24/10-2002 om servicestrategi og opfølgingsredegørelse.

Servicestrategien indeholder Ærø Kommunalbestyrelses vurdering af, hvordan kvaliteten og effektiviteten i kommunens opgavevaretagelse kan udvikles i perioden 2006 – 2009.

1. Oversigt over indsatsområder

Kommunalbestyrelsen ønsker at Ærø Kommune til stadighed skal yde en god og effektiv service over for borgere og virksomheder på alle kommunale opgaveområder.

Effektiviteten og kvaliteten i kommunens opgaveløsning skal løbende søges udviklet og forbedret på alle områder, med særligt fokus på kommunens kerneydelser.

I perioden 2006 – 2009 påtænker kommunen at yde en særlig indsats på følgende områder:

Økonomistyring

Med henblik på at skabe økonomisk råderum til at udvikle Ærø som et levedygtigt samfund vil kommunen fastholde en tæt og stram økonomistyring og i den forbindelse arbejde med at udvikle sine økonomistyringsprocedurer og -værktøjer.

Decentralisering

Med henblik på at øge kvaliteten i opgaveløsningen og samtidig sikre en effektiv ressourceudnyttelse skal der i perioden 2006 – 2009 arbejdes med at udvikle decentraliseringen af ansvar og kompetence fra det politiske niveau til det administrative niveau og fra den centrale administrative ledelse til afdelinger, stabsfunktioner og institutioner.

Ny teknologi

Med henblik på at optimere sagsbehandling og økonomistyring, samt for at styrke dialogen både internt i kommunen og mellem kommunen og borgerne skal der arbejdes med at videreudvikle kommunens IT-løsninger i det omfang, dette teknisk og økonomisk lader sig gøre.

Der planlægges bl.a. med følgende tiltag:

- *Udvikling af kommunes hjemmeside*
Der vil bl.a. blive arbejdet med at øge brugervenligheden, at øge muligheden for selvbetjeningsydelser og at skabe sammenhæng til andre hjemmesider, herunder en overordnet portal for Ærø.
- *Overgang til IP-telefoni*
Systemet vil muliggøre telefoni over IT-nettet og indebære, at kommunes telefoniudgifter kan reduceres betydeligt.
- *Indførelse af GIS (digitalisering af arealrelaterede data) på det tekniske område.*
GIS vil samle alle tekniske data om en konkret matrikel på ét sted, der kan fremfindes via internettet, og systemet vil dermed på én gang kunne styrke den kommunale sagsbehandling og udvide borgenes adgang til informationer.
- *KMD-Pil til kommunens skoler.*
Systemet vil muliggøre en central servicering, herunder overvågning, opdatering, fejlfinding og fejlretning, af skolernes computere.
- *Udbredelse af dokumenthåndteringssystem til institutioner og evt. politikere*

Frit valg

Ud over den lovbestedte adgang til frit valg på ældreområdet, skoleområdet, børneoplysningsområdet mv. ønsker kommunen også at sikre borgerne valgmuligheder på andre områder inden for de økonomiske midler, kommunen har til rådighed.

Kommunen ønsker således for eksempel at fastholde en bred vifte af tilbud på børneoplysningsområdet (dagpleje, vuggestue, børnehave, private oplysningsordninger såsom Pippihuset, fritidshjem) samt at understøtte borgernes fritidsmuligheder gennem en fortsat udvikling af det meget brede og righoldige foreningsliv, som Ærø byder på.

Sundhedsområdet

Kommunen ønsker i et samarbejde med Region Syddanmark og de praktiserende læger på Ærø at arbejde for at indrette fremtidens sundhedsvæsen på Ærø med sygehuset i Ærøskøbing som kraftcentret og det naturlige omdrejningspunkt for det samlede sundhedsvæsen.

Arbejdet baseres på følgende sigtninger:

Tryghed og kvalitet

Ærøs befolkning og Ærøs gæster skal så vidt muligt opleve samme tryghed og have samme adgang til og kvalitet i sundhedsydelserne som resten af landets befolkning.

Sammenhæng

Der skal sikres effektiv koordination og kommunikation mellem alle sundhedsaktører, der leverer ydelser til personer, der kommer i berøring med sundhedssystemet på Ærø, så den enkelte patient oplever sammenhæng i sit behandlingsforløb.

Økonomi

Sundhedstilbuddene på Ærø skal drives effektivt, men merudgifter af en vis størrelse må accepteres pga. øens geografiske beliggenhed.

Forsyningsområdet

Det forventes, at forsyningsvirksomhederne vedrørende vand og spildevand skal gøres til selvstændige selskaber i løbet af 2007 som følge af ændret lovgivning.

Skoleområdet

Kommunen vil implementere de lovbestedte regler om elevplaner i kommunens folkeskoler med henblik på at fremme kvaliteten i skolernes undervisning og øvrige aktiviteter.

2. Planlagte udbud

Ærø Kommune anvender i dag efter udbud private leverandører på en række områder. Det gælder for:

- Indsamling af dagrenovation
- Drift af genbrugsstation
- Vedligeholdelse af kommunale veje
- Drift af losseplads
- Renovering af kloakledninger
- Større anlægsarbejder
- Andre anlægsarbejder, som kommunen ikke er i stand til selv at udføre, eller som kommunen af andre grunde vælger ikke at udføre selv
- Fritvalgsordning på ældreområdet
- Bankforretninger
- Revision
- Forsikringer
- Færgedrift til og fra Ærø

På disse områder skal der fortsat gennemføres udbud med regelmæssige intervaller på 0 – 5 år afhængig af opgavens art.

Der vil endvidere mindst en gang om året blive udbudt kommunale grunde til salg, og der vil ad hoc blive udbudt kommunale bygninger til salg.

Der er desuden planer om at udbyde:

- Drift af Marstal Camping
- Salg og drift af vej- og gadebelysningen på Ærø
- Anlæg af trampesti tværs over Ærø
- Kørsel af affald fra losseplads til færge

Kommunen har herudover ikke aktuelle planer om at sende andre af kommunens opgaver i udbud, men vil være åben over for ændringer i kommunens opgavesammensætning eller andre forhold, som kan gøre det relevant at overveje at sende en opgave i udbud.

3. Arbejdsplan og tidsplan

Kommunen vil hvert år i forbindelse med budgetlægningen opstille mål og resultatkrav, og i den forbindelse overveje, om der er behov for særlige tiltag for at styrke kvaliteten og effektiviteten i kommunens opgavevaretagelse.

Indsatsområderne, der er nævnt under pkt. 1

På indsatsområderne, der er nævnt under pkt. 1, regnes med følgende arbejdsplan:

Økonomistyring

- Nye økonomistyringsprocedurer og -værktøjer overvejes og udvikles løbende.

2007

- Opstilling af klare politiske resultatkrav i forbindelse med vedtagelsen af budget 2008.

Decentralisering

2006 - 2007

- Klar opgaveafgrænsning for de centrale aktører på Rådhuset: økonomisk afdeling og løn- og personalekontoret, og alle decentrale aktører.
- Udvikling af "værktøjskasse" for decentrale ledere med kasse- og regnskabsregulativ, lønstyringsregler, budgetopfølgingsprocedurer, manualer til IT-værktøjer og andre relevante hjælpemidler, der kan understøtte den decentrale opgavevaretagelse.
- Sammenkædning af resultatkrav og rammebevilling i forbindelse med indgåelse af rammebevillingsaftaler for 2008.

2008 - 2009

- Videreudvikling af mål- og rammestyring, evt. til egentlig kontraktstyring.

Ny teknologi

- Kommunes hjemmeside udvikles løbende.

2007

- Opbygning af helt ny kommunal hjemmeside.
- Overgang til IP-telefoni på Rådhuset.
- Indførelse af GIS.
- KMD-Pil til kommunens skoler.

2008 - 2009

- Udbredelse af dokumenthåndteringssystem til institutioner og evt. politikere
- Overgang til IP-telefoni på kommunens institutioner samt evt. på hjemmearbejdspladser.

Frit valg

- Fastholdelse af en bred vifte af tilbud på børnepasningsområdet (dagpleje, vuggestue, børnehave, private pasningsordninger såsom Pippihuset, fritidshjem).

Understøttelse af en fortsat udvikling af det meget brede og righoldige foreningsliv, som Ærø byder på.

Sundhedsområdet

2007

Politiske beslutninger i regionen og kommunen om indretningen af fremtidens sundhedsvæsen på Ærø.

2007-2009

Implementering af politiske beslutninger og videreudvikling af det ærøske sundhedsvæsen.

Forsyningsområdet

2007

Forsyningsvirksomhederne vedrørende vand og spildevand gøres til selvstændige selskaber i løbet af 2007 som følge af ændret lovgivning.

Skoleområdet

2007

Implementering af lovbestemte regler om elevplaner i kommunens folkeskoler med henblik på at fremme kvaliteten i skolernes undervisning og øvrige aktiviteter.

Planlagte udbud

Der regnes med følgende arbejdsplan for planlagte udbud, jf. pkt. 2:

- Indsamling af dagrenovation (udbud 2006).
- Drift af genbrugsstation (udbud 2006)
- Vedligeholdelse af kommunale veje (udbud 2007).
- Drift af losseplads (udbud 2006).
- Renovering af kloakledninger (udbud løbende).
- Anlægsarbejder: Ombygning af Marstal Skole (udbud 2007), demenscenter på Sygehusvejen i Ærøskøbing (udbud 2007), opførelse af ungdomsboliger på Reberbanen i Marstal (udbud 2007), opførelse af ny materialegård i Marstal (udbud 2007), ombygning af kollektivboliger i Søby (udbud 2007, færdiggørelse 2008), ombygning af Klinten i Marstal til seniorbofællesskab (udbud 2007, færdiggørelse 2008).
- Fritvalgsordning på ældreområdet (udbud løbende).
- Bankforretninger (udbud 2007).
- Forsikringer (udbud 2007).
- Salg af Teglgade 13 - 15 i Marstal (udbud 2007), den gamle skole i Græsvænge (udbud 2007), lægehuset i Marstal (udbud 2007), apotekerbygningen i Marstal (udbud 2007), den gamle rutebilstation i Marstal (udbud 2007), Arrestforvarerboligen i Ærøskøbing (udbud 2007) Ærøskøbing Skole (udbud 2008).
- Drift af Marstal Camping (udbud 2006).
- Salg og drift af vej- og gadebelysningen på Ærø (udbud 2007).
- Anlæg af trampesti tværs over Ærø (udbud 2007).
- Kørsel af affald fra losseplads til færge (udbud 2007).
- Færgedrift til og fra Ærø (udbud 2008).

4. Udbudspolitik

Ærø Kommune anvender udbud i situationer, hvor udbud er påkrævet i henhold til EU-retten eller dansk lovgivning, hvor det vurderes, at der i øvrigt kan være et kvalitetsmæssigt eller økonomisk udbytte ved at afprøve det frie marked, og hvor der er tale om opgaver, som kommunen ikke selv er i stand til at udføre.

Når en opgave udbydes, gælder der følgende overordnede retningslinier for udbuddet:

Udbudsforretningerne skal gennemføres så der sikres en fri, lige og gennemsigtig konkurrence mellem potentielle leverandører eller entreprenører.

Bygge- og anlægsarbejder, der i kontraktværdi ligger under tærskelværdierne for EU-udbud, udbydes efter regler, som er fastsat af kommunalbestyrelsen i henhold til lov om indhentning af tilbud i bygge- og anlægssektoren med tilhørende bekendtgørelse, jf. bilag 1.

Indkøb af varer og tjenesteydelser foretages efter reglerne i kommunens indkøbspolitik, jf. bilag 2.

Udbudspolitikken bygger i øvrigt på følgende retningslinier:

1. *Beslutning om at anvende udbud*

Beslutning om at anvende udbud samt beslutning om at tildele en opgave til en bestemt tilbudsgiver træffes af økonomiudvalget eller det stående udvalg, hvorunder opgaven umiddelbart hører, medmindre andet er bestemt af eller bestemmes af kommunalbestyrelsen eller vedkommende udvalg.

2. *Kravspecifikation*

Som grundlag for indhentning af tilbud udarbejdes der en kravspecifikation. Kravspecifikationen er den kvalitetsbeskrivelse, der danner grundlag for både tilbudsgivning og den løbende kvalitetssikring. Ved fastsættelsen af kravspecifikationen træffes der beslutning om afgrænsning af opgaven samt om detaljeringsgraden i forhold til de ydelser, der skal leveres.

Arbejdstilrettelæggelse og valg af arbejdsmetoder skal så vidt muligt overlades til entreprenøren/leverandøren af hensyn til dennes mulighed for at vælge løsninger, der kan billiggøre eller kvalitetsforbedre opgavevaretagelsen.

I kravspecifikationen fastsættes vilkår for overtagelse af personale ud fra lovgivningens bestemmelser herom.

Kravspecifikationen udarbejdes af den forvaltningsenhed, som arbejdsområdet hører under. Ved større udbud kan efter behov anvendes konsulentbistand. Såfremt der kan være politisk tvivl om kravspecifikationen, forelægges specifikationen det udvalg, hvorunder opgaven hører.

3. *Udvælgelseskriterier*

I udvælgelsesfasen (ved udbud med prækvalifikation) forbeholder kommunen sig ret til at:

- undersøge de interesserede tilbudsgiveres økonomiske situation, som denne kommer til udtryk gennem regnskaber, økonomiske nøgletal, revisionspåtegninger o. lign.
- indhente Tro og Love - erklæring. Der indgås ikke aftale med entreprenører eller leverandører med ubetalt forfalden gæld på 50.000 kr. eller derover til det offentlige

- undersøge de interesserede tilbudsgiveres evne og tekniske formåen til at udføre tjenesteydelsen
- sikre at de entreprenører eller leverandører, der udvælges til at afgive tilbud, har de fornødne autorisationer og tilladelser til at udføre tjenesteydelsen.

Vurderingen af de modtagne virksomhedsoplysninger til udvælgelse skal tilrettelægges på en måde, der sikrer overholdelse af de konkurrencemæssige principper om ligebehandling og gennemsigtighed.

4. Tildelingskriterier

Ved udbud af driftsopgaver, men også ved udbud af anlægsopgaver, hvor opgaven ikke er meget præcist defineret, vil kommunen som udgangspunkt anvende tildelingskriteriet "det økonomisk mest fordelagtige bud" for at skabe konkurrence på en række elementer ud over prisen. Er der tale om meget specifikke opgaver, vil det dog være relevant at anvende tildelingskriteriet "laveste pris".

Ved anvendelse af det økonomisk mest fordelagtige tilbud opstilles underkriterier. Underkriterierne kan være pris, kvalitet, service m.v. Underkriterierne opstilles så vidt muligt i prioriteret rækkefølge.

5. Kontrolbud og eget bud

Kommunen vil i forbindelse med, at en opgave bringes i udbud, foretage en konkret vurdering af, om der skal udarbejdes kontrolbud eller afgives eget bud. Ved anlægsopgaver vil udgangspunktet være, at budgivningen overlades til andre. Ved driftsopgaver vil udgangspunktet omvendt være, at der udarbejdes kontrolbud eller afgives eget bud.

Formålet med kontrolbud eller eget bud vil være at øge konkurrencen og dermed muligheden for at opnå høj kvalitet og/eller lav pris.

Ved udarbejdelse af kontrolbud foretages omkostningsberegning med udgangspunkt i Indenrigs- og Sundhedsministeriets retningslinier herfor.

Personer, der deltager i vurderingen af de indkomne tilbud, må ikke medvirke ved udarbejdelse af et eventuelt kontrolbud eller et eventuelt eget bud.

6. Kvalitetsopfølgning

Det forventes, at kvalitetsopfølgningen på den vindende tilbudsgivers opgavevaretagelse kan bygge på tillid og dialog.

I forbindelse med udarbejdelse af beskrivelser for kvalitetssikring skal der tages stilling til, hvad kommunen vil opnå med kvalitetssikringen, og hvor mange ressourcer der skal anvendes.

Kvalitetsopfølgningen skal først og fremmest beskrives ud fra de ønskede resultater og den ønskede effekt frem for ud fra metoder i opgaveløsningen.

Det vil blive tilstræbt, at kvalitetsopfølgning udføres dels af entreprenøren/leverandøren selv (egenkontrol), dels af kommunen eksempelvis ved stikprøvekontrol, brugerundersøgelser, benchmarking eller lignende. Der kan tillige foretages kvalitetsopfølgning i fællesskab af kommunen og entreprenøren/leverandøren, ligesom der kan anvendes bods- og bonussystemer.

7. Inddragelse af personalet

Med respekt af gældende lovgivning og indgåede overenskomster og aftaler med de berørte personaleorganisationer vil kommunen søge at inddrage personalet via f.eks. MED-udvalg, høringer, arbejdsgrupper og lignende på så tidligt et tidspunkt i processen, at der bliver mulighed for, at medarbejderne kan påvirke udbudsprocessen og kravspecifikationen.

Lederen af den forvaltningsenhed, som den udbudte opgave hører under, er ansvarlig for, at det berørte personale orienteres om beslutning om udbud af driftsopgaver. Personalet inddrages i relevant omfang i beskrivelse af arbejdsopgaven ved udarbejdelse af udbudsmaterialet.

Den berørte leder har ligeledes ansvaret for at personalet orienteres om reglerne for virksomhedsoverdragelse, om muligheden for at afgive eget bud eller udarbejde kontrolbud og for andre forhold af betydning for de ansatte.

8. Sociale klausuler

Der stilles ikke generelt krav om sociale klausuler ved udbud af driftsopgaver, men kommunalbestyrelsen kan i forbindelse med de enkelte udbud konkret vurdere om opgaven har en sådan karakter at det vil være relevant at anvende sociale klausuler i forbindelse med udbuddet.

Godkendt af Ærø Kommunalbestyrelse, den 20. december 2006

Jørgen Otto Jørgensen
Borgmester

Lars Rud
Kommunaldirektør