|  |
| --- |
| Utviklings- og kompetanseetaten |
| Medbestemmelsesutvalget (MBU) **MBU-sak 13/2020**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Til:** | MBU i UKE | **Dato: 27.08.2020** | |  |  | **Vår ref. (saksnr.):** | |  |  | **Arkivkode:** |   **SAK TIL MBU:**  **Endring av organisatorisk plassering for UKEs servicesenter**  **Saksfremstilling**  To år etter omorganiseringen som ble iverksatt 1. juni 2018 ser etatsdirektøren det som nødvendig å gjøre en organisatorisk justering innen hoveddelen av etatens supportfunksjon. Bakgrunnen for dette er behovet for å sikre mer effektiv og smidig samhandling mellom de interne fagmiljøene innen support/brukerstøtte og å arbeide for økt løsningsgrad i kundens møte med UKE.  Det er gjennomført en grundig arbeidsprosess hvor representanter fra flere avdelinger og seksjoner i etaten har deltatt for gjennomgang, kartlegging og drøfting av ulike forslag for organisering av supportfunksjonen frem i tid. Dette arbeidet har blitt presentert for etatsdirektørens ledergruppe og ulike alternativer for organisering er drøftet der. Endelig tilslutning fra ledergruppen på fremtidig organisering av hoveddelen av etatens supportfunksjon presenteres i foreliggende sak. Forslaget omhandler at USS; UKEs servicesenter flyttes organisatorisk som seksjon til Avdeling for plattform og leveranse.  Begrunnelsen for forslaget om å samle hoveddelen av etatens supportfunksjon i samme styringslinje er at man ønsker større grad av fleksibilitet og robusthet kapasitetsmessig samt økt faglig samhandling mellom fagmiljøene innen brukerstøtte og support. Å organisere fagmiljøene sammen vil kunne gi økt leveransekapasitet og bidra til å høyne faglig kvalitet gjennom mobilisering og optimal bruk av kompetanse og ressurser. Felles styringslinje for USS og L3S vil kunne gi økt rom for læring på tvers sammen med behovet for større grad av fleksibilitet og god ressursutnyttelse innen brukerstøtte og support.  Supportfunksjonen i UKE utføres i hovedsak av de to seksjonene USS og L3S, og tettere samarbeid og samhandling kan bidra til økt løsningsgrad i første møte med kunden. USS har sterke avhengigheter til seksjoner i Plattform og leveranse, og arbeidsflyten kan effektivisere bedre innunder felles og enhetlig styringslinje.  Andre fordeler og gevinster som er trukket frem i forbindelse med foreliggende løsning er:   * Redusert behov for koordinering mellom avdelinger * Redusert grad av avhengigheter mellom avdelinger * At de sentrale ITSM prosessene blir samlet – for bedre arbeidsflyt og fagstøtte * Bedret samhandling og samarbeid ved at generalister og spesialister samarbeider tettere * Økt kompetansemobilisering og effektiv drift av supportfunksjonene generelt * Optimalisering av besluttet leveransemodell for etatens supportfunksjon – se vedlegg. * Bedre ressurskapasitet helhetlig, og mulig redusert arbeidspress   Utfordringer som bør gis oppmerksomhet er at foreliggende forslag vil medføre økt koordineringsbehov mellom USS og Løsningssalg (kundefronten)i Virksomhetsdialog – som har vært organisert i samme styringslinje frem til nå. Organisatorisk flytting av USS til Plattform og leveranse må ikke medføre redusert fokus på virksomhetsdialogen og kundeperspektivet, men fortsette målrettet for god og tett dialog med kundene for raske løsninger og svar.  **Administrative konsekvenser:**   * Det gjøres en organisatorisk justering - som et første trinn i organisering av etatens supportfunksjon – med virkning fra 01.09.2020 * USS; UKEs servicesenter flyttes organisatorisk fra Virksomhetsdialog til Plattform og leveranse. * USS og L3S opprettholdes som selvstendige seksjoner i Plattform og leveranse * Eksisterende rollebeskrivelser og ansvarsoppgaver opprettholdes * Det skal vurderes på lengre sikt å gjøre ytterligere justeringer for å optimalisere brukerstøtte- og supportfunksjonen i etaten   De arbeidsmiljømessige konsekvensene er beskrevet i egen sak til AMU.  **Konklusjon og vurdering**  Etatsdirektøren anser den organisatoriske flyttingen av etatens servicesenter som en nødvendig og viktig justering i arbeidet med å effektivisere og optimalisere etatens ansvar for brukerstøtte og support til alle virksomhetene i kommunen.  **Forslag til vedtak**  Medbestemmelsesutvalget slutter seg til foreliggende forslag til organisatoriske justeringer av etatens supportfunksjon, med virkning fra 1. september 2020.  Det skal vurderes å gjøre ytterligere organisatoriske justeringer for å optimalisere brukerstøtte- og supportfunksjonen i etaten. Ytterligere forslag til endringer som får organisatoriske konsekvenser vil bli lagt frem for AMU og MBU til behandling.  Vedlegg:   1. Nytt organisasjonskart gjeldende fra 1.9.2020. | |