

Den Digitale Hotlines vedtægter

Vedtaget 31.10.2023

Formål

DDH-samarbejdet er et kommunalt servicefællesskab, som arbejder på at udvikle og levere en kosteffektiv borgerservice med høj tilgængelighed og kvalitet. Samarbejdet bygger på et rationale om, at der er gevinster at hente ved at samarbejde om den gode borgerservice alle de steder, hvor vi kan hjælpe hinanden, med medarbejdere, kompetencer, systemer og finansiering. Kerneopgaven i DDH er derfor: 'Vi hjælper hinanden med at hjælpe borgerne'.

DDH's vision: DDH vil være den fælleskommunale indgang til hele det offentlige Danmark

Medlemskommune

Enhver DDH medlemskommune er en del af samarbejdet om at drive og udvikle det fælleskommunale virtuelle kontaktcenter med formål som beskrevet ovenfor under 'formål'. En medlemskommune er forpligtet til at leve op til kravene, som de er beskrevet i en samarbejdsaftale. Som medlemskommune bidrager kommunen med kompetente medarbejdere (agenter) til vagtplanen, samt lokal ledelse, som sikrer, at kommunen opnår gevinsterne lokalt og samtidig bidrager til fællesskabet med kvalitet og engagement, samt nødvendig forankring i den lokale organisation og topledelse.

Hver medlemskommuner repræsenteres gennem et repræsentantskab (generalforsamling) og en styregruppe (bestyrelse). Alle medlemskommuner er del af repræsentantskabet og enhver kommune kan stille op til deltagelse i styregruppen.

Repræsentantskab

Repræsentantskabet består af en enkelt ledelsesrepræsentant fra hver af de deltagende kommuner. Repræsentantskabet ejer projektet og refererer til kommunaldirektørkredsen. Repræsentantskabets medlemmer sikrer lokal forankring af DDH samt overholdelse af forpligtelser til fællesskabet jf. samarbejdsaftalen.

Repræsentanterne deltager på de to årlige repræsentantskabsmøder, hvor de strategiske beslutninger om drift, udvikling og økonomi behandles. Repræsentantskabet mødes to gange årligt og derudover ekstraordinært efter behov. På forårsmødet godkendes budgettet for det kommende år. På efterårsmødet godkendes det forventede årsregnskab. Det er også på efterårsmødet styregruppens medlemmer vælges for en periode på 2 år ad gangen. Valget sker i ulige år.

Medlemmer af repræsentantskabet kan til enhver tid bede styregruppen drøfte og behandle et punkt på styregruppemødet. Punkter til styregruppens dagsorden sendes til DDH-sekretariatet senest 14 dage før mødeafholdelse.

Styregruppen

Styregruppens sammensætning

Styregruppen (bestyrelsen) er sammensat af repræsentanter fra op til 13 kommuner. Aarhus Kommune har en fast plads i styregruppen. Valg til Styregruppen sker på baggrund af regionernes befolkningsmæssige fordelingstal pr. 1. juli i ulige år (fordelingsnøgle – se bilag 1). Processen for valg til styregruppen foregår sådan:

1. DDH sekretariatet annoncerer fordelingen, dvs. antal styregruppepladser pr. region, sammen med dagsordenen til efterårets repræsentantskabsmøde i ulige år.
2. På repræsentantskabsmødet samles repræsentanter fra de 5 regioner i hvert deres lokale/bord (eller digitale rum) og her foretages der valg af styregruppemedlemmer, for det antal pladser den enkelte region er berettiget til. Hvis der er flere som ønsker valg i den pågældende region, end der er pladser til, så laves der en liste med 1. suppleant – 2. suppleant osv.
3. Efterfølgende indstilles regionens kandidater i plenum. I det tilfælde en region ikke stiller med tilstrækkelige kandidater, i forhold til det antal pladser regionen er berettiget til, vil overskydende pladser blive fordelt til 1. suppleanter (og evt. 2. suppleanter, hvis der ikke er tilstrækkelig med 1. suppleanter) i den rækkefølge regionen står til at få næste plads jf. fordelingsnøglen (bilag 1).

Styregruppen konstituerer sig selv, herunder med en formand, på førstkommande styregruppe i perioden. Styregruppen mødes 8 gange årligt. Er man forhindret i at deltage på styregruppemødet, kan kommunen sende en ledelsesrepræsentant med beslutningskompetence som suppleant.

Dagsordener og referater inkl. relevante bilag sendes til repræsentantskabet.

Styregruppens ansvar

Styregruppen sikrer strategisk udvikling af projektet. Styregruppen sikrer på oplæg fra DDH-sekretariatet løbende opfølgning på budget og mål og milepæle/KPI'er for projektet. Styregruppen kan godkende nødvendige afvigelser fra budgettet, dog således at repræsentantskabet straks orienteres herom. Desuden sikrer styregruppen, at eventuelle projekt- og arbejdsgrupper bemannes på tværs af alle kommuner og med de rette kompetencer.

Styregruppen sikrer desuden, at kommunaldirektørerne årligt orienteres om status for DDH, via den årlige DDH-statusrapport. Styregruppen sikrer, at samme kreds orienteres ekstraordinært ved større tiltag og udviklingsprojektet.

DDH-sekretariatet

DDH-sekretariatet har i forhold til styregruppen ansvaret for, at det godkendte budget følges. DDH-sekretariatet tilvejebringer de nødvendige oplæg til projekter, arbejdsplaner og koordinering m.m. i forhold til DDH's udvikling. DDH-sekretariatet orienterer styregruppen, hvis der er væsentlige ændringer i DDH's drift, udviklingsaktiviteter, tidsplan eller budget.

DDH-sekretariatet monitorerer og sikrer overholdelse af parametre jf. samarbejdsaftalen. DDH-sekretariatet overvåger i samarbejde med den lokale driftsledelse i kommunerne driften og sikrer relevant information til medarbejdere på Yammer og selvbetjening.nu, sikrer opfølgning på medarbejdernes kompetencebehov, monitorerer volumen og aktivitet, sikrer ledelsesinformation, arbejder fokuseret med KPI'er og servicemål, samt koordinerer uddannelse, medarbejderdage mv. DDH-sekretariatet sikrer desuden oplæg til budget og regnskab. DDH-sekretariatet sekretariatsbetjener projektets styregruppe.

DDH-sekretariatet sikrer ens kommunikation til alle kommuner og hele repræsentantskabet. DDH-sekretariatets koordination er forankret i Aarhus, og den øvrige bemanning håndteres af styregruppen ud fra det vedtagne budget.

Projekt- og arbejdsgrupper

Projekt- og arbejdsgrupper, som oprettes ad hoc, arbejder for og på vegne af alle DDH-kommuner. De konkrete opgaver inden for områderne formuleres af DDH-sekretariatet. Deltagelse i projekt- og arbejdsgrupper sker for kommunernes egen regning medmindre andet fremgår af budgettet eller en ekstraordinær styregruppe beslutning. Der er derfor helt afgørende at arbejdsgruppedeltagerne har fået en godkendelse af egen nærmeste leder til at indgå i DDH arbejdsgruppen.