



FALKENBERG

Utdrag ur protokoll fört vid sammanträde med
kommunstyrelsens arbetsutskott i Falkenberg

2015-11-17

§ 321

Kommunstyrelseförvaltningens mål, uppdrag och kritiska kvalitetsfaktorer. KS 2015-351

KS

Beslut

Arbetsutskottet föreslår kommunstyrelsen besluta

- 1 Anta kritiska kvalitetsfaktorer för kommunstyrelsens verksamheter
- 2 Anta utvecklingsmål för kommunstyrelsen

Beslutsunderlag

Utvecklingsmål kommunstyrelsen, 2015-11-10

Grunduppdrag och kritiska kvalitetsfaktorer kommunstyrelseförvaltningen, 2015-11-10

Sammanfattning av ärendet

I enlighet med principerna för kommunens nya styrmodell har kommunstyrelseförvaltningen tagit fram ett förslag till kritiska kvalitetsfaktorer för förvaltningens verksamheter. Utgångspunkten för de kritiska kvalitetsfaktorerna har varit förvaltningen uppdrag, vilket utgår ifrån lagstiftning, lokala beslut och kommunövergripande vision. De kritiska kvalitetsfaktorerna beskriver vad som är kritiskt för att uppnå hög kvalitet i verksamheten. Faktorerna är indelade utifrån fyra perspektiv; målgrupp, verksamhet, medarbetare och ekonomi. Arbetet med att ta fram indikatorer och mätmetoder för varje kvalitetsfaktor kvarstår men kommer att färdigställas under våren 2016. Kvalitetsfaktorerna kommer att följas upp och analyseras årligen för att säkerställa hög kvalitet i verksamheterna.

Förvaltningen har tagit fram förslag till två övergripande utvecklingsmål för kommunstyrelsen. Målen utgår ifrån kommunfullmäktiges vision och är områden som kommunstyrelsen särskilt bör prioritera i strävan mot kommunens vision.

Ekonomi

Förslaget påverkar inte kommunens ekonomi.

Vid protokollet

Oskar Åhrén

Protokollet justerat 2015-11-19 och anslaget 2015-11-20.

Utdragsbestyrkande



FALKENBERG

Kommunstyrelseförvaltningen

Datum
2015-11-10

Förslag till mål för kommunstyrelsen 2016

Mål nr 1 Medborgarnas tillit till och förtroende för Falkenbergs kommun ska öka.

Inriktning

För att skapa goda förutsättningar för ett socialt hållbart Falkenberg är medborgarnas tillit till och förtroende för den kommunala servicen centralt. Detta gäller oavsett om verksamheten bedrivs i egen regi eller av privata utförare. Med medborgare avses både boende, besökare och turister. Ett sätt att öka förtroendet för organisationen är att verksamheten bedrivs resurseffektivt och skapar värde för dem verksamheten är till för.

Önskvärt resultat

Ökad tillit och förtroende för Falkenbergs kommun
Hög nöjdhet bland de som nyttjar kommunens service
Högre upplevd delaktighet och inflytande bland invånarna

Målindikator

Målet mäts genom SCBs mätning kring inflytande.

Mål nr 2 Skapa förutsättningar för en hållbar utveckling av platsen Falkenbergs kommun.

Inriktning

I kommunens vision finns ambitionen att skapa tillväxt där invånarna upplever hög livskvalitet. För kommunstyrelseförvaltningen handlar detta om att samordna olika aktörer för att skapa en positiv miljö att bo och leva i. Positiva invånare är de bästa ambassadörerna för kommunen, vilket i sin tur skapar hållbar tillväxt för hela kommunen.

Önskvärt resultat

Attraktiva boendemiljöer
Fler etablerade nätverk för samverkan mellan olika aktörer, både privata, offentliga och ideella
Fler Falkenbergsambassadörer

Målindikator

Målet mäts genom att fråga invånarna om deras upplevelser av boendemiljö och livskvalitet.
Antal Falkenbergsambassadörer
Antal etablerade nätverk för samverkan



Datum
2015-11-10

FALKENBERG

Kommunstyrelseförvaltningen
Utvecklingsenheten

Grunduppdrag och kritiska kvalitetsfaktorer kommunstyrelseförvaltningen

Grunduppdragsbeskrivningar

Kommunstyrelseförvaltningen övergripande

Kommunstyrelseförvaltningen ska leda och samordna förvaltningen av kommunens angelägenheter och ha uppsikt över övriga nämnders och gemensamma nämnders verksamhet. Detta omfattar också uppsikt över kommunal verksamhet som bedrivs i kommunala bolag, stiftelser och kommunalförbund.

Kommunstyrelseförvaltningen ska leda kommunens verksamhet genom att utöva en samordnad styrning och leda det arbetet med att ta fram styrdokument för kommunen.

I uppdraget ingår också planering och uppföljning av kommunens verksamheter samt att utveckla den kommunala demokratin. I uppdraget ingår att verka för ett aktivt medborgarinflytande, främja sysselsättning och näringslivsutveckling samt upprätthålla en markberedskap och främja bostadsförsörjning och samhällsbyggandet.

Kommunstyrelseförvaltningen består av enheter;

- Kanslienheten
- Falkenbergs arbetsmarknads- och introduktionsenhet
- Ekonomienheten
- Arbetsgivarenheten
- Stadsbyggnadskontoret
- Utvecklingsenheten

Arbetsgivarenheten

Arbetsgivarenhetens uppdrag är att se till helheten inom personalområdet genom att stödja, utveckla samt styra i samverkan med verksamheterna inom områdena; lön, anställning, arbetsmiljö, personalförening, lagar och avtal, kompetensutveckling, pensioner, systemförvaltning/utveckling. Enheten ska dessutom leda arbetet med att vidareutveckla kommunen som en attraktiv arbetsgivare.

Ekonomienheten

Enheten fungerar som alternativ till egen ekonomifunktion åt de kommunala bolag och förvaltningar som behöver den tjänsten. Enheten fungerar även som stöd och specialister i ekonomirelaterade frågor. Enheten består av två underenheter; controllerenheten och redovisningsenheten.

Controllerenheten

Leder kommunens budget och prognosarbete.

Ger en samlad och övergripande bild över kommunens ekonomi vilket även inkluderar de kommunala bolagen. Detta ska ske med en god omvärldsbevakning.

Redovisningsenheten

Leder kommunens bokslutsarbete.

Ger systemstöd, genom ekonomi- och uppföljningssystem, för att förvaltningarna ska kunna ges förutsättningar att ha en god ekonomisk kontroll.

Har ett övergripande ansvar över kommunens löpande faktura-, och likviditetshantering.

Falkenbergs arbetsmarknads- och introduktionsenhet (Fami)

Fami samordnar kommunstyrelsens ansvar för arbetsmarknadsfrågor. Dessutom sker alla lönebidragsanställningar och anställningar enligt offentligt skyddat arbete (OSA) inom kommunen genom Fami.

Den inriktning för verksamheten som är antagen av kommunfullmäktige är att erbjuda arbetsbefrämjande åtgärder för arbetslösa kommuninvånare, som anvisas till verksamheten från arbetsförmedlingen och/eller från kommunala verksamheter. Målet är att samtliga personer med försörjningsstöd ska beredas sysselsättning efter sin arbetsförmåga och att anvisade personer ska bli anställningsbara på den öppna arbetsmarknaden eller antagna till utbildning och/eller ges ökade förutsättningar för ett socialt acceptabelt liv genom ett aktivt deltagande i samhället.

Kanslienheten

Kanslienheten består av fyra underenheter; *kanslienhet, kommunarkivet, IT-enhet, kommunikationsenhet och upphandlingsenhet.*

Kanslienheten

Kanslienhetens uppdrag är att se till att de förtroendevalda får kvalitativa och korrekta beslutsunderlag och att den politiska ärendeprocessen genomförs på ett rättsäkert sätt.

Enheten ansvarar även för att se till att nödvändiga dokument för den kommunala organisationens utformning finns och är uppdaterade. De år det är allmänna val har enheten uppdraget att sköta valadministration tillsammans med valnämnden.

Falkenbergs kommun

311 80 Falkenberg. Telefon växel: 0346-88 60 00. Fax: 0346-133 40

e-post: kontaktcenter@falkenberg.se

www.falkenberg.se

I Kanslienheten ingår också kommunarkivet, vars uppdrag är att vårda, tillhandahålla och tillgängliggöra arkivhandlingar från kommunala förvaltningar och bolag samt att ge råd och utbilda i arkiv- och informationsförvaltningsfrågor. Kommunarkivet har även till uppdrag att utforma styrande dokument rörande informationshantering och att utöva tillsyn

Kommunarkivet

Kommunarkivets uppdrag är att vårda, tillhandahålla och tillgängliggöra arkivhandlingar från kommunala förvaltningar och bolag samt att ge råd och utbilda i arkiv- och informationsförvaltningsfrågor. Kommunarkivet har även till uppdrag att utforma styrande dokument rörande informationshantering och att utöva tillsyn.

IT- enhet

IT-enheten har i uppdrag att samordna resurser angående IT och digitalisering, säkerställa en stabil och säker IT-drift, upprätthålla IT-infrastruktur efter koncernens behov och arbeta med digital verksamhetsutveckling som t.ex. e-tjänster och självservice.

Kommunikationsenheten

Kommunikationsenheten har i uppdrag att leda, samordna, utveckla och kvalitetssäkra kommunens kommunikationsarbete i nära dialog med kommunens verksamheter. Enheten har i uppdrag att verka för en funderande helhet och en kommunikativ kultur i kommunkoncernen till förmån för alla som bor i, verkar inom och besöker Falkenberg.

Upphandlingsenheten

Upphandlingsenheten är kommunens, förvaltningarnas och bolagens främsta resurs vad avser upphandlingsområdet. Enheten ansvarar för att samordna upphandlingsvolymerna, genomföra upphandlingar samt ta initiativ till att nya avtalsområden upphandlas.

Stadsbyggnadskontoret

Stadsbyggnadskontoret består av fem underenheter; *bygglovsenheten, planenheten, mark- och exploateringsenheten, gata-och trafikenheten och bygg- och projektenheten.*

Stadsbyggnadskontoret lyder under fyra olika politiska nämnder; kommunstyrelsen, bygglovsnämnden, tekniska nämnden och trafiknämnden.

Gata- och trafikenhet

Gata- och trafikenhetens verksamhet omfattar ny- och ombyggnad samt drift och underhåll av vägar där kommunen är väghållare. I enhetens uppdrag ingår myndighetsutövning inom trafikområdet, parkeringsövervakning, trafiksäkerhetsarbete och kommunala bidrag till enskilda vägar.

Mark- och exploateringsenheten

Mark- och exploateringsenhetens basverksamhet innebär förvaltning och förädling av kommunens markinnehav. Enheten ansvarar för kommunens exploateringsverksamhet innebärande att detaljplaner genomförs på kommunal mark för att tillgodose behovet av

Falkenbergs kommun

311 80 Falkenberg. Telefon växel: 0346-88 60 00. Fax: 0346-133 40

e-post: kontaktcenter@falkenberg.se

www.falkenberg.se

bostads- och verksamhetstomter. Enheten upplåter mark för ca 400 badstugor och handhar upplåtelse av kolonilottområden.

Kommunens GIS-verksamhet ingår i Mark- och exploateringsenheten och ansvarar för produktion och ajourhållning av primärkarta.

Planenheten

Planenheten arbetar med att förvalta det kommunala planmonopolet och har i uppgift att vara ett kunskapsstöd för politiken så att det finns strategier och fakta att ta stöd i vid beslut av markanvändningsfrågor. Planenheten är ansvarig för den översiktliga planeringen och tar fram både översiktsplaner och detaljplaner. Planheten arbetar också med frågor som rör naturvård och tillämpningen av miljöbalken.

Bygglövsenheten

Bygglövsenhetens verksamhet hanterar ansökningar och utövar tillsyn avseende byggande. Enheten ansvarar för att bevilja eller avslå bygglövsansökningar och anmälningar samt att utöva tillsyn. En del av verksamheten handlägger ansökningar om bostadsanpassning. Till den dagliga driften ingår även att tillhandahålla ritningar från bygglövsarkivet och informera om regelverk.

Bygg- och projektenheten

Bygg- och projektenhetens verksamhet är att äga, förvalta och utveckla kommunens lokaler och att tillhandahålla lokaler för kommunens förvaltningar.

Utvecklingsenheten

Enheten fungerar som ett stabsstöd åt kommunchefen och den övergripande tjänstemannaledningen. Utgångspunkten är kommunstyrelsens övergripande uppdrag att leda, samordna och följa upp kommunens verksamheter samt bereda ärenden åt kommunfullmäktige.

Utvecklingsenhetens uppdrag inbegriper:

- Samordning av kommunövergripande projekt, övergripande vision och mål samt uppdrag
- Ansvar för kommunens projekt- och styrmodell
- Ansvar för ledningsprocessen för planering, budget och uppföljning
- Uppföljning och analys utifrån kommunen som helhet
- Utveckling av arbetssätt för att stärka kommunens övergripande strategiska arbete
- Organisationsutveckling
- Stöd och initiativ i strategisk utveckling
- Rådgivning till kommunens förvaltningar och bolag

Falkenbergs kommun

311 80 Falkenberg. Telefon växel: 0346-88 60 00. Fax: 0346-133 40

e-post: kontaktcenter@falkenberg.se

www.falkenberg.se

Kritiska kvalitetsfaktorer

Arbetsgivarenheten

Kvalitetsfaktor	Definition
Perspektiv: Målgrupp (de vi är till för)	
Bemötande	<i>Kundernas upplevelse av:</i> Gott bemötande, förtroende bra service Kvalitet Kompetent personal Tydlighet: när man kan förvänta sig att få svar Snabb återkoppling
Delaktighet/Lyhörighet	<i>Kundernas upplevelse av och möjlighet till:</i> Information Kommunikation Inflytande
Perspektiv: Verksamhet	
Resurser	Tillräcklig bemanning Tydlig arbetsfördelning Fokusera på värdeskapande uppgifter Ersättare vid frånvaro IT- system
Samverkan	Se över processer för att hitta nya samarbetsformer. Information och delaktighet
Utveckling	Omvärlds analys för utvecklingsarbete Se över processer för att se hur de kan göras bättre.
Perspektiv: Medarbetare	
Kommunens som arbetsplats (gemensam)	God arbetsmiljö Engagerat ledarskap- medarbetarskap Rätt kompetens
Kommunens som arbetsplats (lokal)	Delaktighet 3 exempel från medarbetarenkät
Perspektiv: Ekonomi	
God ekonomisk hushållning	Budgetföljsamhet Prognossäkerhet Kostnadseffektivitet
God ekonomisk hushållning (gemensam)	Kostnadseffektiv verksamhet Kostnadseffektiva arbetsmetoder och processer

Falkenbergs kommun

311 80 Falkenberg. Telefon växel: 0346-88 60 00. Fax: 0346-133 40

e-post: kontaktcenter@falkenberg.se

www.falkenberg.se

Ekonomienheten

Kvalitetsfaktor	Definition
Perspektiv: Målgrupp (de vi är till för)	
Förtroende	Professionellt agerande för att involvera alla delar som krävs för att utföra uppdraget
Bemötande	Gott bemötande Flexibilitet för att möta olika målgrupper Service
Kommunikation	Kommunikation i enlighet med kommunens strategi
Tillgänglighet	Rätt tid
Perspektiv: Verksamhet	
Systemstöd	Ekonomisystem BI-system Integration med övriga system Etc.
Systematik	Rätt modellstruktur Kvalitetssäkra system Rättvisa fördelningsgrunder Korrekta budget- och prognosunderlag
Effektiva processer	Alla delar av verksamheten
Perspektiv: Medarbetare	
Kommunens som arbetsplats (gemensam)	God arbetsmiljö Engagerat medarbetare- och ledarskap Rätt kompetens
Kommunens som arbetsplats (lokal)	Delaktighet
Perspektiv: Ekonomi	
God ekonomisk hushållning (gemensam)	Budgetföljsamhet Prognossäkerhet Kostnadseffektivitet
God ekonomisk hushållning (lokal)	Kostnadseffektiv verksamhet Kostnadseffektiva arbetsmetoder och processer

Falkenbergs kommun

311 80 Falkenberg. Telefon växel: 0346-88 60 00. Fax: 0346-133 40

e-post: kontaktcenter@falkenberg.se

www.falkenberg.se

Falkenbergs arbetsmarknads- och introduktionsenhet

Kvalitetsfaktor	Definition
Perspektiv: Medborgare/deltagare	
Bemötande	Deltagarens/medborgarens upplevelse av bemötande
Deltagarnas förtroende för verksamheten	Deltagarens/medborgarens har kunskap om, är nöjda med de insatserna/tjänsterna och service som ges och har ett stort förtroende för verksamheten
Information och dialog	Dialogen med deltagarna/medborgarna skall öka genom bl.a. ett tydliggörande av innehållet i verksamhetens tjänster och förenklad kommunikation/information
Delaktighet och inflytande	Famis insatser för deltagaren ska planeras, utformas och genomföras tillsammans med den enskilde
Perspektiv: Verksamhet	
Samverkan med näringslivet	Skapa kontaktytor med näringslivet som möjliggör praktik, och arbetsträning för deltagarna
Samverkan med myndigheter och andra aktörer	Utveckla gemensamma mötesplattformar främst med Arbetsförmedling och Socialförvaltning, utifrån uppdragen och därigenom skapa kreativa lösningar i samverkan
Adekvat tjänsteutbud/insats	Anvisade deltagare till verksamheten skall beredas kompetenshöjande insatser som skall leda dem närmare egen försörjning
Perspektiv: Medarbetare	
Kommunens som arbetsplats (gemensam)	God arbetsmiljö Engagerat medarbetare- och ledarskap Rätt kompetens
Kommunens som arbetsplats (lokal)	Delaktighet
Perspektiv: Ekonomi	
God ekonomisk Hushållning (gemensam)	Budgetföljsamhet Prognossäkerhet Kostnadseffektivitet
God ekonomisk Hushållning (lokal)	Effektivitet och produktivitet - Verksamheten skall verka inom givna ekonomiska ramar för att minska och förebygga bidragsberoende och stärka individen så att vägen till arbete och egen försörjning blir kort

Falkenbergs kommun

311 80 Falkenberg. Telefon växel: 0346-88 60 00. Fax: 0346-133 40

e-post: kontaktcenter@falkenberg.se

www.falkenberg.se

Kansliheten

(Kanslihetens kvalitetsfaktorer presenteras utifrån enhetens underenheter.)

Kansliheten

Kvalitetsfaktor	Definition
Perspektiv: Målgrupp (de vi är till för)	
Kvalitetssäkrad ärendeprocess (resultat)	Leverans av kvalitativa beslutsunderlag
Rutiner/regelverk	Reglementen, delegationsordning m.m. mallar
Rättssäkerhet	Rättsdatabas juridisk kompetens ramavtal juridiska tjänster Tydligt o korrekt språk
Delaktighet	Medborgardialog Medborgarförslag E-tjänster
Bemötande	Gott bemötande, bra service Kompetent personal Snabb återkoppling Tydlighet
Tillgänglighet	Klarspråk Digital tillgänglighet/information (webb, diarium på webben etc) Digitala möteshandlingar/information Vallokaler Valinfo olika grupper Kommunens anslagstavla Webbsändningar
Förtroende	Handläggningstider god service
Perspektiv: Verksamhet	
Leveranssäkerhet	Förvaltningarnas beslutsunderlag kompleta och kvalitetssäkrade Leverans i tid Säkerställa att vi kan varandras arbetsuppgifter
Systemstöd	Dokument- och ärendehanteringssystem Förtroendemannasystem Publiceringsapplikation Läsplattor Voteringsanläggning

Falkenbergs kommun

311 80 Falkenberg. Telefon växel: 0346-88 60 00. Fax: 0346-133 40

e-post: kontaktcenter@falkenberg.se

www.falkenberg.se

	Valsystem bokningssystem sammanträdesrum OSDB (SCB-statistik) IT support när behovet uppstår
Struktur	behörighet/utbildning mötesrutiner funktionella sammanträdesrum
Samarbete	förtroende, samsyn, drar åt samma håll nämndsekreterar-/registratorsnätverk gemensamt ärendehanteringssystem
Perspektiv: Medarbetare	
Kommunen som arbetsplats (gemensam)	God arbetsmiljö Engagerat medarbetar- och ledarskap Rätt kompetens
Kommunen som arbetsplats (lokal)	Delaktighet Hög kunskapsnivå Rekrytering Introduktion Kompetensutveckling Personella resurser utifrån uppdraget Tydlig arbetsfördelning Framförhållning vid känd längre frånvaro, ersättare och överlämning
Perspektiv: Ekonomi	
God ekonomisk hushållning (gemensam)	Budgetföljsamhet Prognossäkerhet Kostnadseffektivitet

Kommunarkivet

Kvalitetsfaktor	Definition
Perspektiv: Målgrupp (de vi är till för)	
Laguppfyllnad	Kunskapsnivå Verkställd gallring Uppdaterade styrdokument
Förtroende	Positiv känsla Handläggningstider
Perspektiv: Verksamhet	
Lokalmässig status	Brandskydd Klimat Säkerhet
Verksamhetsstöd	Sökbarhet Registrering
Administrativa rutiner	Kompetens på förvaltningar och bolag Tid att utföra arbetsuppgifterna
Verksamhetssystem	Avställningsrutiner Arkiveringsrutiner Standarder
Leveranssäkerhet	Säkerställa att vi kan varandras arbetsuppgifter
Perspektiv Medarbetare	
Kommunen som arbetsplats (gemensam)	God arbetsmiljö Engagerat medarbetare- och ledarskap Rätt kompetens
Kommunen som arbetsplats (lokal)	Delaktighet Ansvarsfördelning Tillgänglighet
Perspektiv: Ekonomi	
God ekonomisk hushållning (gemensam)	Budgetföljsamhet Prognossäkerhet Kostnadseffektivitet

Falkenbergs kommun

311 80 Falkenberg. Telefon växel: 0346-88 60 00. Fax: 0346-133 40

e-post: kontaktcenter@falkenberg.se

www.falkenberg.se

IT-enheten

Kvalitetsfaktor	Definition
Perspektiv: Målgrupp (de vi är till för)	
Effektiv IT-process (resultat)	Leverera en kostnadseffektiv IT-process
Stabil och säker IT-driftsmiljö (resultat)	Upprätthålla kostnadseffektiv it-drift
Strategisk samordning	Samordning vid val av system Rådgivning med uppsatta riktlinjer Samordning av kommunens digitalisering
Kommunikation	Informera och kommunicera Samordning och sambruk av system Kommunens digitalisering Digitalisering och bredbandsstrategier
Servicevänliga E-tjänster	Service för medborgare
Samordna bredbandsutbyggnaden operativt	Rådge och planera bredbandsutbyggnaden
Perspektiv: Verksamhet	
Upprätthålla beställarkompetens	Kompetens i drifts- och strategifrågor
Stabil och säker telefonifunktion	Säkerställa telefonifunktionen
Leveranssäkerhet	Säkerställa att vi kan varandras arbetsuppgifter
Perspektiv: Medarbetare	
Kommunen som arbetsplats (gemensam)	God arbetsmiljö Engagerat medarbetare- och ledarskap Rätt kompetens
Kommunen som arbetsplats (lokal)	Delaktighet
Perspektiv: Ekonomi	
God ekonomisk hushållning (gemensam)	Budgetföljsamhet Prognossäkerhet Kostnadseffektivitet

Falkenbergs kommun

311 80 Falkenberg. Telefon växel: 0346-88 60 00. Fax: 0346-133 40

e-post: kontaktcenter@falkenberg.se

www.falkenberg.se

Kommunikationsenheten

Kvalitetsfaktor	Definition
Perspektiv: Målgrupp (de vi är till för)	
Engagemang (resultat)	Hög grad av engagemang
Spridning (resultat)	God spridning av våra budskap
Attityder (resultat)	Förbättrade attityder
Service (målgrupp operativt)	Bra bemötande God tillgänglighet Hög leveranssäkerhet Upplevt värde för internkund
Kommunikativ kultur (målgrupp strategi)	Beställarkompetens internt Kommunikativt ledarskap Verksamhetsnära samarbeten God dialog och öppenhet
Perspektiv: Verksamhet	
Struktur/systematik	Tydliga roller, mandat och uppdrag/avgränsningar Effektiva arbetsprocesser Fungerande finansieringsförutsättningar Värdeskapande systemstöd för kommunikationsarbetet
Kommunövergripande samordning	Samordning av kommunens kommunikationsinsatser
Strategisk utveckling	Utveckling av kommunens externa kommunikation
Infrastruktur/kanaler	Fungerande infrastruktur/kommunikationskanaler
Leveranssäkerhet	Säkerställa att vi kan varandras arbetsuppgifter
Perspektiv: Medarbetare	
Kommunen som arbetsplats (gemensam)	God arbetsmiljö Engagerat medarbetare- och ledarskap Rätt kompetens
Kommunen som arbetsplats (lokal)	Rätt kompetensprofiler Delaktighet
Perspektiv: Ekonomi	
God ekonomisk hushållning (gemensam)	Budgetföljsamhet Prognossäkerhet Kostnadseffektivitet

Falkenbergs kommun

311 80 Falkenberg. Telefon växel: 0346-88 60 00. Fax: 0346-133 40

e-post: kontaktcenter@falkenberg.se

www.falkenberg.se

Upphandlingsenheten

Kvalitetsfaktor	Definition
Perspektiv: Målgrupp (de vi är till för)	
Avtalstrohet	Avrop sker av upphandlat avtal
Förtroende och perception	Tydligare rollbeskrivning (konsultativkaraktär) Marknaden (anbudsgivarna) Strategiskt och inte bara operativt
Tillgänglighet	Rådgivning Tillgängliggöra information om avtal
Perspektiv: Verksamhet	
Administrativt stöd	Systemstöd för ärendehantering digitalt Administrativt stöd för ärendehantering och arkivering manuellt
Leveranssäkerhet	Säkerställa att vi kan varandras arbetsuppgifter
Perspektiv: Medarbetare	
Kommunen som arbetsplats (gemensam)	God arbetsmiljö Engagerat medarbetare- och ledarskap Rätt kompetens
Kommunen som arbetsplats (lokal)	Kvalitetssäkring av befintlig kompetens Delaktighet
Perspektiv: Ekonomi	
God ekonomisk hushållning (gemensam)	Budgetföljsamhet Prognossäkerhet Kostnadseffektivitet

Falkenbergs kommun

311 80 Falkenberg. Telefon växel: 0346-88 60 00. Fax: 0346-133 40

e-post: kontaktcenter@falkenberg.se

www.falkenberg.se

Stadsbyggnadskontoret

(Endast verksamheterna under kommunstyrelsens ansvarsområde redovisas.)

Mark- och exploateringsenheten

Kvalitetsfaktor	Definition
Perspektiv: Målgrupp (de vi är till för)	
Tillhandahålla byggklara tomter för småhus, övrig bostadsexploatering och verksamheter.	Verksamheten skall tillgodose behovet av tomtmark för bostäder för olika upplåtelseformer samt behovet av industrimark/verksamhetstomter för nyetablering och utveckling av företag.
Effektivitet i exploateringsprocessen	Nedlagd tid, håller tidplan.
Upprätthålla kommunens markreserv	Klara kommunens bostadsförsörjning och för att kunna planlägga tomter för verksamhetsmark samt kommunens egna verksamheter
Kvalitet i exploateringsprojekten	Skapa attraktiva tomter och områden som genererar inflyttning
Service och bemötande	Tillgänglighet Trevligt bemötande Hög servicenivå.
Perspektiv: Verksamhet	
Resurser	Rätt bemanning Tydlig arbetsfördelning Väl fungerande kartsystem och system för övrig fastighetsinformation.
Samverkan	Effektiv exploateringsprocess och samarbete i processens alla delar. Information och delaktighet
Utveckling	It-stöd som underlättar informationsöverföring och uppföljning av exploateringsprocessen.
Rutiner	Avtalshantering, arkivering och diarieföring. Mallar
Leveranssäkerhet	Säkerställa att vi kan varandras arbetsuppgifter
Perspektiv: Medarbetare	
Kommunen som arbetsplats (gemensam)	God arbetsmiljö Engagerat medarbetare- och ledarskap Rätt kompetens
Kommunen som arbetsplats (lokal)	Delaktighet

Falkenbergs kommun

311 80 Falkenberg. Telefon växel: 0346-88 60 00. Fax: 0346-133 40

e-post: kontaktcenter@falkenberg.se

www.falkenberg.se

Perspektiv: Ekonomi	
God ekonomisk hushållning (gemensam)	Budgetföljsamhet Prognossäkerhet Kostnadseffektivitet
God ekonomisk hushållning (lokal)	Resultat i respektive exploateringsprojekten samt totalt resultat av exploateringsverksamheten.

Planenheten

Kvalitetsfaktor	Definition
Perspektiv: Målgrupp (de vi är till för)	
God markhushållning	Arbeta i enlighet med riktlinjerna i strategiska dokument för att uppnå god markhushållning.
God planberedskap	Verksamheten ska präglas av tillgänglighet, trevligt bemötande och hög servicenivå
Service och bemötande.	
Perspektiv: Verksamhet	
Lärande, kunskapsåterföring	Vi följer upp och utvärderar våra planer
Effektivitet i enhetens interna processer	Tidhållning Leverans Rutiner Struktur Ekonomi
Rättsäker hantering	Andel av överklagade ärenden som återförvisas
Delaktighet	Tillgänglig information tillgängliga möten
Perspektiv: Medarbetare	
Kommunen som arbetsplats (gemensam)	God arbetsmiljö Engagerat medarbetare- och ledarskap Rätt kompetens
Kommunen som arbetsplats (lokal)	Delaktighet Säkerställa att vi kan varandras arbetsuppgifter
Perspektiv: Ekonomi	
God ekonomisk hushållning (gemensam)	Budgetföljsamhet Prognossäkerhet Kostnadseffektivitet

Falkenbergs kommun

311 80 Falkenberg. Telefon växel: 0346-88 60 00. Fax: 0346-133 40

e-post: kontaktcenter@falkenberg.se

www.falkenberg.se

Utvecklingsenheten

Kvalitetsfaktor	Definition
Perspektiv: Målgrupp (de vi är till för)	
Förtroende	Förtroende för enheten, verksamheten och dess medarbetare.
Professionalitet	Kunskap Kompetens Attityd Kultur
Kommunikation	Kommunikation med målgrupp Kommunikation kring enhetens uppdrag och verksamhet
Bemötande	Gott bemötande Tydlighet Återkoppling
Tillgänglighet	Fysisk tillgänglighet (nåbarhet) Tydlighet
Perspektiv: Verksamhet	
Strategiskt fokus	Enheten ska ha ett tydligt strategiskt fokus och utrymme i sin verksamhet.
Tillträde	För att kunna driva utvecklingsfrågor i kommunen behöver enheten vara närvarande i de forum där utvecklingsfrågor bedrivs.
Leveranssäkerhet	Säkerställa att vi kan varandras arbetsuppgifter
Perspektiv: Medarbetare	
Kommunen som arbetsplats (gemensam)	God arbetsmiljö Engagerat medarbetare- och ledarskap Rätt kompetens
Kommunen som arbetsplats (lokal)	Delaktighet
Perspektiv: Ekonomi	
God ekonomisk hushållning (gemensam)	Budgetföljsamhet Prognossäkerhet Kostnadseffektivitet

Falkenbergs kommun

311 80 Falkenberg. Telefon växel: 0346-88 60 00. Fax: 0346-133 40

e-post: kontaktcenter@falkenberg.se

www.falkenberg.se