

... arbetsgivarvarumärke.

- Vi har genomfört utbildning och dialoger med samtliga verksamheter och medarbetare utifrån värdegrund och bemötande, samt genomfört utbildning om förhållningssätt och personligt ledarskap som en uppstart till fortsatt arbete med bemötande och kommunikation.
- **Alla medarbetare har spelat SKL:s bemötandespel med syftet att bygga en gemensam verktyglåda för personligt och professionellt bemötande.**

Vi förenklar våra arbetsprocesser

- Vi har genomfört en pilotstudie för nytt arbetssätt för att säkerställa en snabbare och effektivare handläggning av bygglov med bibehållen rättssäkerhet. Pilotstudien implementeras i linjeverksamheten i början av 2016.
- Vi har anställt en jurist för att säkra en rättssäker ärendehantering och handläggning.

Vi lyssnar in våra kunder

- Förvaltningen har lyssnat in och lotsat kunder genom våra ärendeprocesser.
- Förvaltningen har träffat och påbörjat en dialog med ett antal kontrollansvariga (länken mellan kommun och kund i den del av processen då det fysiska bygget sker) för att tillsammans jobba för en smidigare handläggning. Planen är att dialogmöten kommer att fortsätta kontinuerligt under 2016.
- Ny insiktsmätning för 2015 innebär att kundmätning görs varje månad.

Vi underlättar för kunden

- Allt informationsmaterial som används när man söker bygglov har arbetats om för att leda kunden genom processen på ett bättre sätt.
- Vi har utvecklat en ny e-tjänst för att söka bygglov, marklov, rivningslov och förhandsbesked. Det blir enklare och tydligare för kunden.
- Vi har förberett för en ny e-tjänst för att söka planbesked, e-tjänsten lanseras 2016.

Vi följer upp ärenden

- Förvaltningen har sökt upp kunder för att lotsa och följa upp ärenden samt att lyssna in behov av förbättringsområden.

Satsning på förvaltningsledning och medarbetare

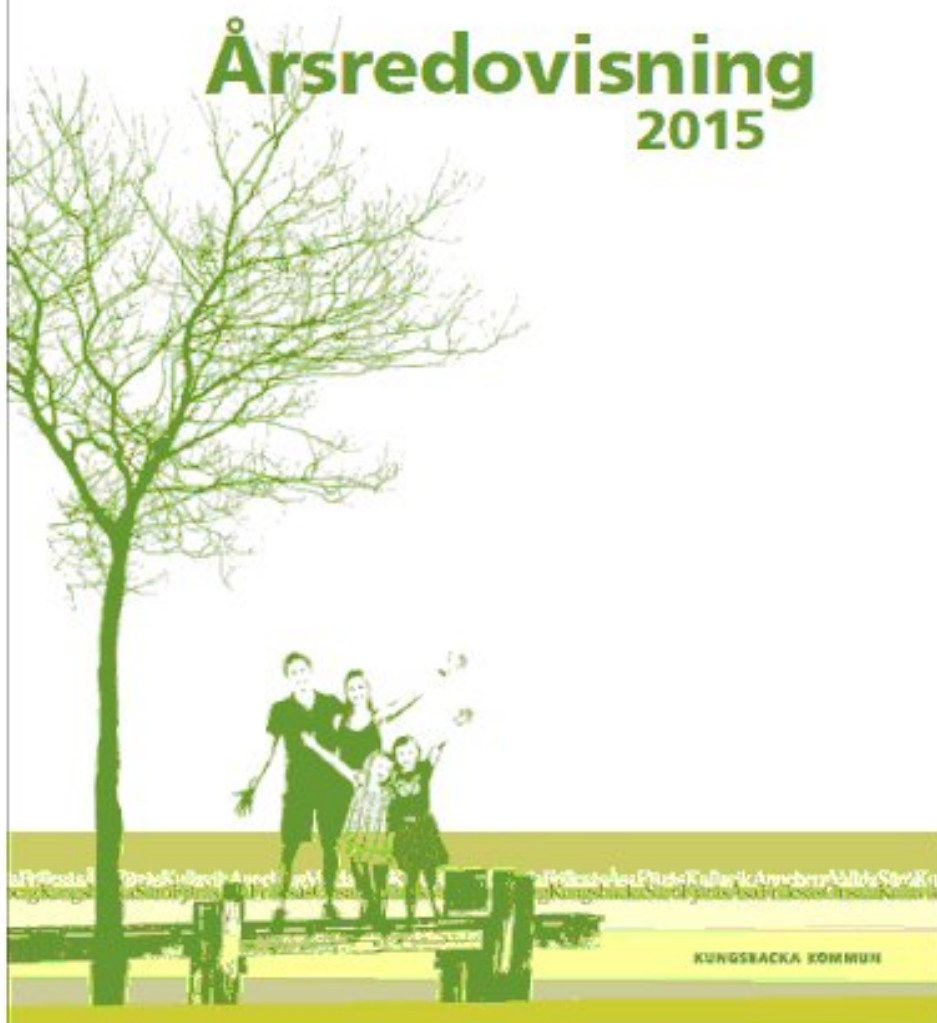
- Under året har satsning på ledare och ledningsgruppen gjorts, både extern kompetensutveckling, men också viktigt internt arbete. Det interna arbetet har handlat om att stärka ledarrollen i andan av helhetssynen för ETT Kungsbacka och EN förvaltning.
- Under 2015 har många samtal och en hel del arbete gjorts för att tillsammans, både ledare och medarbetare, skapa en gott arbetsklimat, spännande utmaningar för medarbetarna och en rolig arbetsplats.
- Förvaltningen har tagit fram en ny inriktning för sitt arbetssätt med fokus på bemötande, produktionsmål och kvalitativa mål.

Ny nämnd och nya presidiedialoger

- Utöver satsningar på kompetensutveckling för nämnden har en viktig del varit att skapa ett bra samarbete inom nämnden och med förvaltningen.
- De nya presidierna för byggnadsnämnden, nämnden för Teknik, samt nämnden för Miljö & Hälsoskydd har under året genomfört regelbundna presidieträffar för att öka samarbetet och skapa samsyn i gemensamma frågor

PLAN & BYGG

Årsredovisning 2015



KUNGSÄLV KOMMUN