



Vi kan gjøre **Bamble** bedre!



innhold

Vi har en viktig jobb	3
«Vi skal finne gode løsninger»	4
Kommunens verdigrunnlag – «Arbeidet vårt skal bygge på felles verdier»	5
Kommunens personalpolitiske grunnsyn – «Vi kan gjøre Bamble bedre»	6
Jeg er Bamble kommune	7
Krav til medarbeidere i Bamble kommune	8
Krav til ledere i Bamble kommune	9
Kommunens kvalitetspolitikk – «Kvalitetsarbeid – en måte å tenke på!»	10
Prinsipper for organisering – «Vi skal ha en effektiv og god organisasjon»	14

Vi har en viktig jobb

Vi som arbeider i Bamble kommune har ansvar for viktige samfunnsoppgaver. Arbeidet vårt har betydning for hverdagen til mange mennesker. Gjennom vårt arbeid kan vi bidra til at Bamble er en god kommune å leve i. Det gir oss meningsfylte arbeidsoppgaver, men også et stort ansvar.

Arbeidet vårt preges av våre holdninger, verdier og oppfatninger av hva som er formålet med det vi gjør. For å yte en god jobb er vi alle avhengige av et godt samspill med andre medarbeidere. Et godt samspill forutsetter at vi har felles forståelse av hvilke krav som stilles til medarbeidere i Bamble kommune.

Det er derfor viktig at vi har noen felles grunnleggende verdier og mål for kommunens virksomhet, og at vi har definerte forventninger til medarbeidere i Bamble kommune. Disse verdiene, målene og forventningene må være kjent av alle som arbeider i kommunen. I dette heftet presenteres kommunens verdigrunnlag, hvilke mål vi har for utviklingen av kommunen som organisasjon og hvilke krav det setter til oss som medarbeidere.

Det forventes at alle ansatte i kommunen gjør seg kjent med innholdet i heftet. Ledere er ansvarlige for at det blir gjennomgått som en del av introduksjonsrutinen for nye ansatte. Heftet skal brukes i kommunens interne opplæring og som grunnlag for utviklingsarbeid. Vi håper at heftet også vil være nyttig i det daglige arbeidet.

Vi ønsker at kommunens medarbeidere skal ha et bevisst forhold til de verdier, mål og forventninger som presenteres i heftet. Drøft gjerne innholdet og kom med synspunkter. I arbeidet med stadig forbedringer av kommunens virksomhet, vil også dette heftet bli gjenstand for vurderinger og eventuelle korrigeringer.

Med hilsen



Tore Marthinsen
rådmann



Vi skal finne gode løsninger

Kommunen har mange oppgaver. Vi skal yte tjenester til kommunens innbyggere og til andre som oppholder seg i kommunen. Som forvaltningsorgan skal vi ivareta viktig samfunnsinteresser. Vi skal legge til rette for et levende lokaldemokrati og vi skal styre utviklingen av Bamble som lokalsamfunn.

Kommunens innbyggere og andre som har kontakt med kommunen, skal oppleve at vi yter god service. Selv om vi ikke har mulighet til å innfri alle forventninger, skal vi alltid forsøke å finne gode løsninger:

I møte med kommunen skal alle oppleve respekt, vennlighet og ansatte som forsøker å finne gode løsninger.

Dette er en utfordring til alle medarbeidere i kommunen og setter krav til vår adferd.

Skal vi finne gode løsninger må vi også utnytte kommunens ressurser best mulig og arbeidet vårt må ha god kvalitet. Bamble kommune har som mål å være en effektiv organisasjon som preges av kvalitet i alle ledd. Det forutsetter at vi kontinuerlig arbeider for å bli stadig bedre.



Arbeidet vårt skal bygge på felles verdier

Bamble kommune er en stor organisasjon med mange ansatte som er spredd på forskjellige arbeidssteder. Vi har ansvar for ulike oppgaver og har ulik faglig bakgrunn. Ulikhetene er mange og det er derfor viktig at vi også har noe felles som knytter oss sammen. Det er fastsatt fem verdier som skal representere vår felles identitet som ansatte i Bamble kommune:

- ▶ *Omsorg – glad i mennesker!*
- ▶ *Pålitelighet – til å stole på!*
- ▶ *Samarbeid – løse oppgaver gjennom samarbeid og gjensidig respekt!*
- ▶ *Resultater – styre ressurser for å nå resultater på prioriterte områder!*
- ▶ *Læring – skape forbedringer gjennom refleksjon og læring!*

Verdiene skal være synlige i hele vår virksomhet. De skal prege både vårt interne arbeidsmiljø og hvordan vi forholder oss til brukere og samarbeidspartnere.



Vi kan gjøre Bamble bedre

Det er vi som arbeider i kommunen som skaper kommunens ytelser. Det er vi som kan sikre høy kvalitet på kommunens tjenester og oppgaver, og som kan skape forbedringer. Dette er nedfelt i kommunens personalpolitiske grunnsyn:

Resultater skapes av våre medarbeidere gjennom deres kunnskaper, engasjement og forbedringsevne.

Bamble kommune skal være en organisasjon som gir den enkelte medarbeider frihet og ansvar til å gjøre en god jobb i samarbeid med andre. Vi ønsker medarbeidere som i stor grad har evne til å lede seg selv ut fra kommunens mål og verdier, og som er bevisste på at de er Bamble kommune i møte med våre brukere. Det er det vi legger i begrepet myndiggjorte medarbeidere. Vi ønsker aktive og synlige ledere som veileder og støtter sine medarbeidere, og får de til å trives og yte sitt beste for brukerne.

På den neste siden har vi i noen få setninger fokusert på hva det betyr å være en selvledet og myndiggjort medarbeider. Setningene uttrykker hva vi ønsker skal prege vårt daglige arbeid, og hvor viktig hver enkelt medarbeider er.

Med utgangspunkt i verdigrunnlaget er det også utarbeidet mer utførlige krav til medarbeidere og ledere i Bamble kommune. Disse kravene er presentert på de to neste sidene.



Jeg er Bamble kommune

– en selvledet og myndiggjort medarbeider

Jeg behandler andre som jeg selv ønsker å bli behandlet

Jeg er ærlig og holder det jeg lover

Jeg tar ansvar og finner løsninger, også utenfor mitt eget ansvarsområde






Jeg tar initiativ og vil ha resultater av arbeidet mitt

Jeg ser muligheter og leter etter forbedringer



Jeg kan komme til å gjøre feil, men slik lærer jeg å bli bedre

Vi drar nytte av hverandres kunnskaper og ferdigheter, slik at vi sammen kan gjøre en god jobb

Krav til medarbeidere i Bamble kommune

<p>Verdigrunnlag</p> <p>Omsorg – glad i mennesker!</p> 	<p>Vi ønsker myndiggjorte medarbeidere som:</p> <ul style="list-style-type: none"> – viser engasjement og yter sitt beste for å finne gode løsninger for våre brukere – behandler brukere på en likeverdig og vennlig måte – viser omtanke overfor andre medarbeidere – behandler alle likeverdig – tar ansvar for eget og andre medarbeideres arbeidsmiljø
<p>Pålitelighet – til å stole på!</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – legger vekt på å innfri krav og forventninger om kvalitet – er ærlige, troverdige og viser lojalitet i forhold til ledelse og andre medarbeidere – bidrar til å formidle et positivt bilde av kommunen
<p>Samarbeid – løse oppgaver gjennom samarbeid og gjensidig respekt!</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – behandler brukere med respekt, tar hensyn til deres ønsker og synspunkter – finner gode løsninger gjennom samarbeid – samarbeider med andre for å gi brukerne et best mulig tilbud og få til effektiv bruk av ressurser – viser fleksibilitet og positiv vilje til å løse problemer
<p>Resultater – styre ressurser for å nå resultater på prioriterte områder!</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – viser lojalitet i forhold til vedtatte mål og andre beslutninger – oppnår resultater gjennom frihet og ansvar – har evne til å finne løsninger og ta beslutninger
<p>Læring – skape forbedringer gjennom refleksjon og læring!</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – bidrar aktivt for å se muligheter og finne forbedringer – søker ny kunnskap for å bli stadig bedre – fokuserer på brukernes og medarbeidernes tilfredshet – deltar aktivt i arbeid med kvalitetsutvikling av tjenester og oppgaver – deler aktivt erfaringer og kunnskaper med andre

Krav til ledere i Bamble kommune

<p>Verdigrunnlag</p> <p>Omsorg – glad i mennesker!</p> 	<p>Vi ønsker aktive og synlige ledere som:</p> <ul style="list-style-type: none"> – får medarbeiderne til å trives og yte sitt beste for brukerne – skaper tillit og trygghet – behandler alle likeverdig – gir medarbeiderne anerkjennelse og veiledning – ivaretar medarbeidernes helse og sikkerhet
<p>Pålitelighet – til å stole på!</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – setter krav til kvalitet – brukerne skal vite hva de kan forvente – krever ærlighet, troverdighet og lojalitet av medarbeiderne – er selv et forbilde – får medarbeiderne til å formidle et positivt bilde av kommunen – bidrar selv til å skape tillit til kommunen
<p>Samarbeid – løse oppgaver gjennom samarbeid og gjensidig respekt!</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – utvikler gode samarbeidsforhold – både internt og eksternt – får medarbeiderne til å vise respekt overfor brukerne
<p>Resultater – styre ressurser for å nå resultater på prioriterte områder!</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – får medarbeiderne til å forstå hvilke mål og krav som forventes – får myndiggjorte medarbeidere som gjennom frihet og ansvar oppnår resultater, og har evne til å finne løsninger og ta beslutninger – er opptatt av å dokumentere resultater
<p>Læring – skape forbedringer gjennom refleksjon og læring!</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – får medarbeiderne til å se muligheter og finne forbedringer – er selv opptatt av å finne nye og bedre løsninger – får medarbeiderne til å søke ny kunnskap for å bli stadig bedre, fokuserer på brukernes og medarbeidernes tilfredshet – er selv opptatt av å søke ny kunnskap – får medarbeiderne til å delta aktivt i arbeid med kvalitetsutvikling



Kvalitetsarbeid – en måte å tenke på!

Kvalitet står sentralt i kommunens utviklingsarbeid. Formannskapet har vedtatt en kvalitetspolitikk som beskriver hva vi mener med kvalitetsarbeid i Bamble kommune.

– Vi skal ha høy kvalitet på arbeidet vårt

Kommunene har ansvar for noen av de viktigste oppgavene i samfunnet. Arbeidet vårt har betydning for hverdagen til mange mennesker. Det er et stort ansvar og setter store krav til kvaliteten på arbeidet vårt. Bamble kommune skal være en organisasjon som preges av kvalitet i alle ledd.

– Kvalitetsarbeid handler om systematiske forbedringer

Kvalitetsarbeidet vårt skal sikre at vi oppnår de krav til kvalitet – de resultater som forventes. Gjennom aktivt kvalitetsarbeid skal vi skape systematiske forbedringer av kommunens virksomhet. Kvalitetsarbeidet skal være en dynamisk prosess hvor vi kontinuerlig vurderer vårt eget arbeid og de resultatene vi oppnår.

– Kvalitetsarbeid – en måte å tenke på

Godt kvalitetsarbeid må bygge på god innsikt i de oppgavene vi har ansvar for. Vi må ha evne til å forstå hva som kreves av oss og hva som er de gode løsningene. Vi må forstå hvordan vi skal oppfylle det som forventes og ha evne til å omsette det i vårt daglige arbeid. For å sikre god kvalitet på kommunens ytelser trenger vi kvalitetssystem og andre verktøy, men først og fremst handler kvalitetsarbeid om innsikt i eget arbeid og en holdning til å yte sitt beste for å bli stadig bedre.

– Kvalitet forutsetter alles deltagelse

Det er vi som arbeider i kommunen som skaper kommunens ytelser. Det er vi som kan sikre kvalitet på kommunens tjenester og oppgaver, og som kan skape forbedringer. Skal vi oppnå god kvalitet i alle ledd, forutsetter det at vi alle tar ansvar for eget arbeid og deltar aktivt i arbeidet med å forbedre kommunens tjenester og oppgaver. Kvalitetsarbeidet i kommunen bygger på følgene personalpolitiske grunnsyn:

Resultater skapes av våre medarbeidere gjennom deres kunnskaper, engasjement og forbedringsevne.



Hva er kvalitet?

– Vi må forstå hva som er kvalitet

Skal vi skape kvalitet, må vi ha en felles forståelse av hva kvalitet er. Kommunen har ansvar for mange tjenester og oppgaver og skal ivareta ulike interesser. Å kunne beskrive kvalitet – hvilke resultater vi skal oppnå, krever at vi har evne til å forstå hva som kjennetegner god kvalitet i forhold til de ulike ytelsene kommunen har ansvar for. Ytelser er en felles betegnelse på kommunens tjenester og forvaltningsoppgaver.

– Kvalitet er egenskaper ved en ytelse

Med kvalitet mener vi de egenskapene ved en ytelse som bidrar til å tilfredsstille behov. Kvalitet kan beskrives som krav til ytelsen (kvalitetsstandarder), men kan også beskrives som effekter/resultater vi ønsker å oppnå med ytelsen (resultatmål). Om ytelsen har høy eller lav kvalitet, avhenger om den tilfredsstiller de krav og effekter som forventes.

– Kvalitet handler om å finne gode løsninger

Gjennom kommunens ytelser viser vi hva som kjennetegner Bamble kommune som organisasjon. Kommunens verdigrunnlag skal prege hele vår virksomhet og dermed kvaliteten på våre ytelser. Vi skal framstå som en organisasjon som viser at vi bryr oss om mennesker. Kommunestyret har vedtatt at Bamble kommune skal kjennetegnes ved:

I møte med kommunen skal alle oppleve respekt, vennlighet og ansatte som forsøker å finne gode løsninger.

– Kvalitet må vurderes ut fra type ytelse og hvilke interesser som skal tilfredsstilles

Kommunens ytelser skal tilfredsstille ulike interesser. Når vi skal definere (beskrive) kvalitet, må vi klargjøre hvilke interesser vi skal tilfredsstille og hvilke krav/forventinger disse har. Kommunens ytelser kan inndeles i følgende grupper:

- Gi kommunale tjenester til de som bor eller oppholder seg i kommunen.
- Ivareta forvaltningsoppgaver, dvs. tilsyns- og reguleringsoppgaver, innkreving av skatter og avgifter.
- Legge til rette for lokaldemokrati.
- Planlegge og styre utviklingen av kommunen som lokalsamfunn.
- Yte interne tjenester i kommunens organisasjon (administrasjon, eiendomsforvaltning m.m).



forts. Hva er kvalitet?

– Kvalitet på tjenester betyr å ha fokus på brukerne

Kravene til kvalitet på kommunens tjenester påvirkes av mange instanser. Politikere og fagpersoner på ulike nivåer setter krav til kvalitet gjennom vedtak, regelverk, og faglige vurderinger. Det er likevel brukernes behov og forventninger som må ha størst fokus når vi skal definere kvaliteten på tjenestene. Det forutsetter at vi har en grunnleggende respekt for brukernes egne ønsker og valg.

– Kvalitet på forvaltningsoppgaver betyr å ha fokus på samfunnsinteresser

Kommunen er tillagt ansvar og myndighet for en rekke viktige forvaltningsoppgaver. Kravene til kvalitet på disse oppgavene må ha utgangspunkt i de samfunnsinteresser som skal ivaretas. Kommunens utøvelse av myndighet kan komme i konflikt med interessene til enkeltpersoner. Vi må legge vekt på å opptre høflig og korrekt, ivareta rettssikkerheten til alle parter og skape forståelse for hensikten med kommunens myndighetsutøvelse.

– Kvalitet på lokaldemokrati betyr å ha fokus på deltagelse og styring

Kommunen har ansvar for å opprettholde og utvikle et levende lokaldemokrati. Det betyr å sikre god politisk styring med kommunens virksomhet. Et levende demokrati betyr også å gi befolkningen mulighet til deltagelse og medvirkning i viktige beslutningsprosesser.

– Kvalitet på utvikling av kommunen som lokalsamfunn betyr å ha fokus på det gode bosted

Kommunen skal planlegge og legge til rette for en ønsket utvikling av kommunen som lokalsamfunn. I kommuneplanen heter det:

Bamble skal fremstå som en attraktiv oppvekstkommune og en god kommune å bli gammel i.

Å opprettholde og skape gode bosteder, er det viktigste målet med utviklingen av kommunen.

– Kvalitet på interne tjenester betyr å ha fokus på god service

Kommunens interne tjenester har kommunens ansatte som sine brukere/kunder. De interne tjenestene skal yte god service for å bidra til at kommunens eksterne ytelser blir best mulig.



Hvordan skaper vi kvalitet?

– Vi må forstå hvilke arbeidsprosesser – arbeidsformer som skaper kvalitet

Skal vi skape kvalitet, må vi ha kunnskap og evne til å forstå hva som skaper kvalitet i virksomheten vår. Vi må ha en (felles) forståelse av hvilke arbeidsprosesser/ arbeidsformer som skaper kvalitet og bidrar til at vi når de resultater som forventes. Vi må beskrive og kvalitetssikre de viktigste arbeidsprosessene, og påse at det er de prosessene som har fokus i vårt daglig arbeid.

– Vi må fokusere på resultater

Vi må være opptatt av resultater. Hvilke resultater vi skal nå, hvilke resultater vi har nådd og hvordan vi kan måle – vurdere resultater.

– Vi må skape læring og forbedringer

Evne til refleksjon og læring er "nøkkelen" til å bli stadig bedre. Vi må kontinuerlig vurdere om det vi gjør de riktige tingene på den riktige måten. Vi må skape en kvalitets- og omstillingskultur hvor den enkelte medarbeider aktivt bidrar til å finne forbedringer.



Vi skal ha en effektiv og god organisasjon

Vi må kontinuerlig vurdere om vi har en god organisering av kommunens virksomhet. Administrasjonsutvalget har vedtatt fem prinsipper som er retningsgivende for hvordan vi skal utvikle vår organisasjon.

Organiseringen av kommunens virksomhet skal bidra til kostnadseffektiv drift på brukernes premisser. Alle organisasjonsendringer skal bygge på følgende fem prinsipper:

- Mest mulig ressurser skal gå til tjenester for kommunens brukere**
– vi må forenkle og redusere administrative funksjoner og systemer.
- Brukerne skal oppleve at det er enkelt å forholde seg til kommunen**
– vi må organisere oss ut fra brukernes situasjon og behov.
- Medarbeidere og politikere skal oppleve at det er enkelt å forholde seg til kommunen**
– vi må ha en oversiktlig organisering og styring av kommunen.
- Det skal være tydelig ledelse i alle deler av organisasjonen**
– vi må ha en organisering og styring som viser lederansvar.
- Den enkelte medarbeider skal ha ansvar og frihet til å gjøre en god jobb**
– vi må ha en organisering og styring som gir medarbeiderne mulighet til å oppfylle krav og forventinger.



Bamble kommune

Rådhuset
3970 Langesund
www.bamble.kommune.no

Telefon: 35 96 50 00
Telefax: 35 96 50 10
E-post: postmottak@bamble.kommune.no