



# STEFNA FJÁRMÁLA- OG STJÓRNSÝSLUSVIÐS KÓPAVOGSBÆJAR

HLUTVERK, FRAMTÍÐARSÝN, GILDI, MARKMIÐ, AÐGERÐIR OG ÁRANGURSMÆLIKVARÐAR





HLUTVERK .....	3
FRAMTÍÐARSÝN .....	4
GILDI .....	5
STEFNUMÓTANDI MARKMIÐ .....	6
Markmið í starfsmannamálum .....	6
Markmið í innri samskiptum og kynningarmálum .....	7
Markmið í fjármálum .....	9
Markmið í þjónustu við íbúa .....	10
Markmið í þjónustu við starfsmenn Kópavogsbæjar .....	10
Markmið í gæða- og ferlamálum .....	11



## HLUTVERK

Hlutverk fjármála- og stjórnsýslusviðs Kópavogsbæjar er að vinna fyrir bæjarbúa og með öðrum starfsmönnum bæjarins að því að veita skilvirka, viðeigandi og tímanlega þjónustu.

Fjármála- og stjórnsýslusvið sér til þess að ávallt séu fyrirbyggjandi réttar fjárhagslegar og stjórnunarlegar upplýsingar til undirbúnings ákvarðanatöku hjá Kópavogsbæ.

Það er verkefni starfsmanna sviðsins að vinna saman að þeirri stefnumörkun og þeim verkefnum sem ætlað er að gera framtíðarsýn sviðsins að veruleika.





## FRAMTÍÐARSÝN

Fjármála- og stjórnsýslusvið Kópavogsbæjar er árangursdrifin starfsemi sem vinnur störf sín á grundvelli sjónarhorns þeirra sem nýta sér þjónustu þess. Þess er ávallt gætt að sérhver niðurstaða í málum sem fara til úrlausnar fjármála- og stjórnsýslusviðs Kópavogsbæjar einkennist af fagmennsku, jafnræði og sanngirni.

Sviðið býr vel að starfsmönnum sínum, sýnir gott fordæmi innan bæjarins og styður önnur svið Kópavogsbæjar við undirbúning töku ákvarðana hjá Kópavogsbæ.

Sviðið leitast stöðugt við að finna og þróa nýjar og betri leiðir í starfsemi sinni. Þannig hefur sviðið frumkvæði að nýjum nálgunum við lausn verkefna, þróar verklag og skipulag starfseminnar og leitast við að gera þjónustu við íbúa einstaklingsmiðaða. Sviðið veitir hnökralausa þjónustu með því að vinna eftir skráðum verkferlum og vinna á hverjum tíma að fáum en skilgreindum úrbótaverkefnum. Markmið fjármála- og stjórnsýslusviðs mynda þjónustustefnu þess.



# GILDI

Kjarnagildi okkar eru þrjú og eru okkur til leiðbeiningar í daglegum störfum okkar og við ákvarðanatöku

## SAMVINNA

- Við vinnum með íbúum og kappkostum að veita góða þjónustu.
- Við erum jákvæð gagnvart samstarfsfólki og nýjum, sameiginlegum verkefnum.
- Við sýnum gott viðmót og góða þjónustulund, bæði samstarfsfólki sem og bæjarbúum og þeim sem til okkar leita.
- Gagnkvæm virðing einkennir vinnubrögð okkar.
- Við tökum ábyrgð á starfsanda og samvinnu.
- Við leitumst við að leysa þau mál sem upp koma og lærum af þeim kvörtunum sem okkur berast.

## FAGMENNSKA

- Við leitumst við að vera fyrirmynd annarra sviða Kópavogsbæjar í verklagi.
- Við vinnum ávallt á grundvelli laga og reglna stjórnsýslunnar.
- Þau mál sem eru eins fá sömu afgreiðslu.
- Vinnubrögð okkar eru fagmannleg og við virðum einstaklinga.
- Við leggjum áherslu á kurteisi í samskiptum og sýnum þjónustulund.

## HEIÐARLEIKI

- Við vinnum á grundvelli laga og reglna stjórnsýslunnar.
- Við komum fram af trúmennsku gagnvart samstarfsaðilum og gagnvart starfsfólki.
- Við vinnum okkar verk með gagnsæjum hætti.
- Við sýnum heiðarleika, jafnræði og gagnsæi í ákvarðanatöku.
- Við viðurkennum og leiðrétum mistök.
- Við sýnum bæjarbúum hollustu og vinnum ötullega að því að veita þeim framúrskarandi þjónustu.



## STEFNUMÓTANDI MARKMIÐ

### Markmið í starfsmannamálum

- Að fræðsla og þjálfun starfsmanna verði í samræmi við þarfir bæjarins og starfsmanna á hverjum tíma.
- Að tölvulæsi verði aukið á markvissan hátt, m.a. þannig að einn aðili í hverjum hópi eða deild taki að sér að vera sérfræðingur í einstaka kerfum.
- Að stjórnendafræðsla verði eflid og unnið verði yfirlit yfir þekkingu starfsmanna og þekkingarþörf sviðsins þannig metin og löguð að þörfum starfseminnar.
- Að gerð verði vinnustaðargreining og ákvarðanir um úrbætur teknar á grundvelli hennar.
- Að nýliðafræðsla verði bætt og feli í sér fræðslu um starfsemi Kópavogsbæjar. Nýtt starfsfólk sviðsins fái innsýn í verkefni annarra sviða.

### AÐGERÐIR

- Skipaður verði ráðgefandi þriggja manna fræðsluhópur starfsmanna. Hlutverk hópsins verður að styðja stjórnendur við að koma á hagnýtum námskeiðum og leita eftir utanaðkomandi fyrirlesurum, t.d. frá öðrum sveitarfélögum. *Dags. 1. apríl 2008. Ábm: bæjarritari.*

- Starfsmannadeild útbúi skýra og einfalda starfsmanna-handbók. *Dags. 1. september 2008. Ábm: starfsmannadeild.*
- Unnið verði að undirbúningi stofnunar starfsmannafélags bæjarins. Hlutverk þess verði einkum að undirbúa og hvetja til viðburða eins og heilsumánaðar o.þ.h. *Dags. fyrri hluti árs 2008. Ábm: starfsmannadeild.*
- Nýliðamóttaka verði eflid. Starfsmannadeild vinni í samvinnu við forstöðumann almannatengsla að móttun kynningarefnis fyrir nýja starfsmenn sveitarfélagsins. *Dags. 1. september 2008. Ábm: starfsmannastjóri.*
- Lagt verði mat á það hvort bærinn geti staðið fyrir því að setja upp sérstakt herbergi þar sem börn starfsmanna geta dvalið hluta úr degi, t.d. þegar frí eru í skólum. *Dags. 1. maí 2008. Ábm: starfsmannadeild.*
- Fram fari greining á notkun núverandi upplýsingatækni kerfa og algengustu forrita og athugað hvaða starfsmenn vinna mest á hvert kerfi. Í kjölfarið verði boðin þjálfun sem beinist að aukinni hagnýtingu kerfa með það að markmiði að auka skilvirkni í störfum. *Dags. 1. september 2008. Ábm: upplýsingatæknideild.*





- Einstaklingar í einstaka deildum sem hafa yfirburðapekkingu á afmörkuðum málum, t.d. á sviði upplýsingatækni, verði hvattir og studdir til að miðla þekkingu sinni til annarra. *Verklag verði þróað á árinu 2008. Ábm: starfsmannastjóri.*
- Árlega verði boðið upp á stjórnendafræðslu sem standi öllum stjórnendum til boða. Fram fari stöðumat meðal stjórnenda og framboð á fræðslu verði byggt á því stöðumati.
- Unnið verði að eflingu á félagslífi starfsmanna með því að nýta smá sem stór tilefni til að hrista saman starfsmannahópinn. Aðgerðir beinist bæði að sviðinu sem heild, einstaka deildum þess og þegar við á starfsmenn alls bæjarins. *Dags. reglulegt verkefni. Ábm: starfsmannastjóri.*
- Fram fari vinnustaðagreining með sérstaka áherslu á að leggja mat á sí- og endurmenntun. *Dags. fyrri hluti árs 2008. Ábm: starfsmannastjóri.*
- Á grundvelli þeirra upplýsinga sem koma fram í vinnustaðagreiningu verði farið í úrbætur. *Dags. seinni hluti árs 2008. Ábm: starfsmannastjóri.*

- Farið verði í úrbætur á loftræstingu í tengslum við breytingar á húsnæði bæjarskrifstofa. *Dags. fyrri hluti árs 2008. Ábm: bæjarritari.*
- Mótað verði úrbótaverkefni um gæði þjónustu fjármála- og stjórnslusviðs þar sem settar verði verklagsreglur, helstu þjónustuferlar greindir og skráðir og úrbætur gerðar á þeim í ljósi greiningarinnar. *Dags. fyrri hluti árs 2008. Ábm: skrifstofustjóri.*

#### ÁRANGURSMÆLIKVARÐAR

- Hlutfall sí- og endurmenntunar af heildarlaunakostnaði sviðsins.
- Meðal fjárfesting í sí- og endurmenntun á starfsmann.
- Starfsánægja.
- Starfsmannavelta.
- Fjarvistir.
- Yfirvinna sem hlutfall heildarlauna.



## Markmið í innri samskiptum og kynningarmálum

- Að innri vefur sveitarfélagsins veiti bæði starfsmannaupplýsingar og stjórnendaupplýsingar.
- Tekin verði upp fræðsluerindi starfsmanna þar sem þeir kynna sín sérsvið.
- Að upplýsingar um viðfangsefni og helstu ákvarðanir á fundum sviðsstjóra berist til starfsmanna.
- Að upplýsingaflæði milli sviða og deilda verði bætt.
- Að ritstjórn innri vefs og fréttabréfs verði sameinuð.
- Að fram fari regluleg kynning á stjórnsýslu og starfsemi bæjarins fyrir starfsfólk, bæjarfulltrúa og íbúa.

### AÐGERÐIR

- Innri vefur sveitarfélagsins verði notaður til að birta fundargerðir frá fundum sviðsstjóra.  
*Dags. 1. apríl 2008. Ábm: bæjarritari.*
- Mánaðarlegir samráðs- og upplýsingafundir verði haldnir á sviðinu. Deildir haldi fundi oftari.  
*Dags. 1. apríl 2008. Ábm: bæjarritari.*
- Starfshópur um fréttabréf og innri vef samræmi aðgerðir og skipuleggi kynningar á starfseminni og felur ábyrgðarmanni til framkvæmdar.  
*Dags. 1. desember 2008. Ábm: forstöðumaður almannatengsla.*
- Ritstjórn innri vefs verði skilgreind og komið á laggirnar. Ritstjóri beri ábyrgð á uppsetningu og viðhaldi.  
*Dags. 1. apríl 2008. Ábm: forstöðumaður almannatengsla.*
- Öll svið eigi fulltrúa í nýrri ritstjórn innri vefs og

fréttabréfs. *Dags. 1. maí 2008. Ábm: forstöðumaður almannatengsla.*

- Þverfagleg teymisvinna verði skilgreind sem tæki sem beitt er innan sviðsins og hjá Kópavogsbæ. Áhersla verði á að beita þeirri aðferð reglulega til að leysa flókin verkefni og skapa þannig vettvang fyrir umræður og hagnýta þannig tæki eins og verkefnastjórnun.  
*Dags. 1. desember 2008. Ábm: bæjarritari.*
- Fjórum sinnum á ári verði haldnir fræðslufundir sem skiptast á milli deilda innan sviðsins.  
*Dags. ársfjórðungslega. Ábm: starfsmannastjóri.*
- Settar verði upp tvær vélar í opnu rými þar sem starfsmenn geta haft aðgang að innri vef og póstlista bæjarskrifstofunnar.  
*Dags. 1. maí 2008. Ábm: skrifstofustjóri.*
- Starfsmannafundur sviðsins fari fram einu sinni á ári í rútuferð þar sem framkvæmdir og ný hverfi eru skoðuð.  
*Dags. 1. september 2008. Ábm: bæjarritari.*

### ÁRANGURSMÆLIKVARÐAR

- Afstaða til upplýsingamiðlunar innan sviðs.
- Afstaða til upplýsingamiðlunar milli sviða.
- Nýting/notkun heimasíðu.
- Fjöldi þeirra þjónustuleiða sem eru rafrænar í gegnum heimasíðu eða vefgátt.
- Hlutfall gagnvirkra eyðublaða á heimasíðu/vefgátt.





## Markmið í fjármálum

- Að þekking og skilningur starfsmanna Kópavogsbæjar á fjárhagsáætlunarferlinu og fjárhagsáætlun hvers ár verði aukin.
- Sviðið hvetur og styður aðra aðila innan Kópavogsbæjar til að gæta ýtrustu ráðdeildar, hagsýni og efla vitund allra sem áhrif geta haft á kostnaðarframvindu um mikilvægi ofangreindra þátta.
- Að dregið verði úr miðstýringu á sviði fjármála í skilgreindum áföngum.
- Að innkaupaferlar verði endurskoðaðir með það að leiðarljósi að auka hagkvæmni innkaupa enn frekar.
- Að útboðum við kaup á þjónustu verði beitt í auknum mæli þar sem við á og tekið verði mið af áherslum fjármálaráðuneytis um útvistun verkefna.
- Að hlutverk fjármála- og stjórnsýslusviðs á sviði fjármála innan Kópavogsbæjar verði kynnt betur meðal starfsmanna og bæjarbúa.
- Haldin verði fræðsla fyrir starfsmenn um árangursríka samningsgerð og gerð útboðslýsinga og þannig unnið að markvissri samningsstjórnun.  
*Dags. 1. október 2008. Ábm: bæjarritari.*
- Gerðar verði tillögur um fyrirkomulag aukinnar valddreifingar sem beinist að því að stytta boðleiðir, bæta undirbúning mála sem fara fyrir kjörna fulltrúa og hraða ákvarðanatöku við embættisverk.  
*Dags. 1. júní 2008. Ábm: bæjarritari.*

## ÁRANGURSMÆLIKVARÐAR

### AÐGERÐIR

- Allir starfsmenn á bæjarskrifstofum verði boðaðir á árlegan kynningarfund fjármála- og stjórnsýslusviðs þar sem fjárhagsáætlun er kynnt.  
*Dags. 1. desember 2008. Ábm: bæjarritari.*
- Mótuð verði ný útboðsstefna fyrir sveitarfélagið þar sem sett verði mælanleg markmið á árangur.  
*Dags. 1. október 2008. Ábm: bæjarritari.*

- Frávik frá fjárhagsáætlun.
- Innheimtuhlutfall (samanburður milli ára og tímabila).
- Kostnaður vegna dráttarvaxta.
- Tími frá innskráningu reikninga til samþykktar.
- Hlutfall tekna af útgjöldum.
- Kostnaður á íbúa.
- Fjöldi ábyrgðaraðila fjármála.
- Þróun launakostnaðar.
- Innkaup og birgðir.



### Markmið í þjónustu við íbúa

- Skýrt þjónustuhlutverk með nýrri þjónustustefnu og aukin skilvirkni á grundvelli ferla og annarra úrbóta.
- Vandaðar og auðfrákvæmanlegar ákvarðanir bæjaryfirvalda þar sem tekið er mið af vandaðri stjórnsýslu.
- Að setja mælikvarða á þjónustu við íbúa þar sem miðað er við það besta sem þekkist.
- Að afgreiðslutími sviða og stofnana verði samræmdur.
- Að auka rafræna þjónusta.
- Að til verði nýtt ráðhús miðsvæðis í bænum sem stuðlar að bættu aðgengi bæjarbúa að þeirri þjónustu sem við veitum.

### AÐGERÐIR

- Mælieiningar verði skilgreindar og ferlar, m.a. með tilliti til hversu marga starfsmenn þarf í verkefni og hversu langan tíma þau eiga að taka.  
*Dags. 1. september 2008. Ábm: bæjarritari.*
- Skilgreindum hópi starfsmanna verði veitt fræðsla og þjálfun á sviði stjórnsýslu- og upplýsingalaga. Umboðsmaður Alþingis fenginn til að halda erindi og kynna stjórnsýslulögin fyrir starfsmönnum sveitarfélagsins. *Dags. 1. maí 2008. Ábm: bæjarritari.*
- Fram fari stefnumótun um rafræna stjórnsýslu og þjónustu til undirbúnings á innleiðingu.  
*Dags. 1. október 2008. Ábm: bæjarritari.*
- Að 95% erinda verði svarað innan 14 daga við lok árs 2008. *Dags. 31. desember 2008. Ábm: bæjarritari.*

- Áætlun skal gerð einu sinni á ári þar sem þjónusta, verklag og skipulag er kortlögð fyrir árið.  
*Dags. 1. september 2008. Ábm: bæjarritari.*
- Aðgengi að þjónustu sveitarfélagsins verði bætt, bæði rafrænni sem og aðgengi að byggingum, og sérstaklega hugað að þörfum fatlaðra einstaklinga og eldri borgara.  
*Dags. 1. október 2008. Ábm: bæjarritari.*
- Áherslubreytingar í þjónustu verði þróaðar á grundvelli upplýsinga úr reglulegum þjónustukönnunum.  
*Dags. árlegt. Ábm: bæjarritari.*

### ÁRANGURSMÆLIKVARÐAR

- Mat íbúa á þjónustu sviðsins.
- Mat starfsmanna á þjónustu.
- Mat notenda á þjónustuframboði.
- Fjöldi samvinnu- og þróunarverkefna milli sviða.
- Fjöldi formlegra erinda sem berast sviðinu (skipt í innri og ytri erindi).
- Meðalafgreiðslutími erinda.
- Frammistaða við símsvörun.

### Markmið í þjónustu við starfsmenn Kópavogsbæjar

- Að bæta þjónustu við starfsmenn Kópavogsbæjar með aukinni áherslu á þjálfun og þróa áfram forsendur og hæfileika starfsmanna til að taka ákvarðanir og stjórna verkefnum.
- Að tryggja árangursríka breytingu á húsnæði fram að byggingu nýs ráðhúss.





#### AÐGERÐIR

- Aukna áherslu skal leggja á verkefnastjórnun til að stuðla að frumkvæði starfsmanna og framþróun í starfseminni þannig að þekking og reynsla nýtist sem best. *Dags. 1. september 2008. Ábm: bæjarritari.*
- Fjármála- og stjórnsýslusvið verði formlega skilgreint sem stoðsvið sem veitir nauðsynlega aðstoð við innleiðingu á auknum kröfum til sérfræðinga og verkefnisstjóra. *Dags. 1. maí 2008. Ábm: bæjarritari.*
- Endurmenntun verði beint að skilvirkni starfseminnar og hvernig unnt sé að bæta gæði þjónustunnar. *Dags. 1. september 2008. Ábm: starfsmannastjóri.*
- Verkferla skal nota til að mæla og betrubæta þjónustu og skilvirkni, hversu marga starfsmenn þarf í verkefni og hversu langan tíma þau eiga að taka. *Dags. 1. október 2008. Ábm: bæjarritari.*

#### Markmið í gæða- og ferlamálum

- Að settir verði fram gátlistar um þætti eins og breytingar á starfsmannahaldi, framkvæmd viðburða, veikindi o.s.frv.
- Að ábyrgð á gæðamálum verði falin starfsmanni eða vinnuhópi sem skili tillögum um fyrirkomulag gæðamála hjá fjármála- og stjórnsýslusviði.
- Að innleiða gæðahandbók sem þátt í að formfesta ferla og verklag.
- Að verkferlar þjónustuvers verði skráðir til að auka öryggi og gæði í þjónustu og auðvelda þær breytingar sem leiða af stofnun þjónustuvers.
- Að innra eftirlit og innri endurskoðun hjá Kópavogsbæ verði bætt.

- Að setja fram formlega skilgreiningu á valdmörkum og hlutverki kjörinna fulltrúa annars vegar og starfsmanna og stjórnenda hins vegar.

#### AÐGERÐIR

- Kópavogsbær móti heildstæða stefnu í gæðamálum. Settur verði á laggirnar úrbótahópur á sviði gæðamála í samstarfi við önnur svið Kópavogsbæjar. *Dags. 1. september 2008. Ábm: skrifstofustjóri.*
- Fjárhagsupplýsinga og upplýsinga um árangur og skilvirkni í starfsemi Kópavogsbæjar verði miðlað til starfsmanna. Bæjarritari, skrifstofustjóri og starfsmannastjóri geri tillögur um fyrirkomulag fyrir haust árið 2008. *Dags. 1. ágúst 2008. Ábm: bæjarritari.*

#### ÁRANGURSMÆLIKVARÐAR

- Fjöldi skráðra verkferla sem hlutfall af formlegum verkferlum.
- Fjöldi samráðsfunda milli sviða.
- Aldur tölva.
- Aðgengi að upplýsingakerfum.
- Uppitími innra og ytra nets.
- Fjöldi útkalla vegna upplýsingakerfa.





KÓPAVOGSBÆR

Fannborg 2  
200 Kópavogur

Sími: 570 1500  
Fax: 570 1501

[www.kopavogur.is](http://www.kopavogur.is)