



Kvalitetspolitik

Kvalitetspolitik

Norddjurs Kommune ønsker at blive opfattet som en kommune, der leverer sagsbehandling i god kvalitet på natur- og miljøområdet.

Kvalitet er en integreret del i den måde, vi arbejder på, og vi skal fokusere på kvalitet i alt, hvad vi gør.

Kvalitetspolitikken sikres ved hjælp af følgende målsætninger:

- Der gribes konsekvent og effektivt ind over for ulovlige forhold og ved alle væsentlige overtrædelser af gældende regler og tilladelser.
- Myndighedskrav, almindelig god forvaltningsskik og fastsatte procedurer overholdes.
- Opgaverne løses ensartet ved, at medarbejderne følger en systematiseret fremgangsmåde, som er beskrevet i kvalitetssikringssystemet.
- Opgaver løses på et højt fagligt niveau. Dette sikres ved at anvende personale og eksterne eksperter med anerkendt faguddannelse og dokumenteret erfaring.
- Afdelingen har kompetente medarbejdere med den bedst mulige uddannelse, viden og erfaring, som sikres gennem den løbende medarbejderudvikling og uddannelse.
- Der skal foregå en kollegial sparring på sagsniveau, og der skal ske en løbende opdatering på lovområdet.
- Gennem god planlægning og samarbejde såvel internt som eksternt tilrettelægges arbejdet effektivt.
- Det sikres, at medarbejderne har adgang til driftssikre, relevante og nødvendige EDB-systemer og øvrigt nødvendigt materiel.
- Gennem troværdig, forståelig kommunikation og respektfuld dialog sikres det, at borgerne oplever en god service samt kendskab til en sags forløb. Vi skal overholde vores aftaler, og vi skal være servicemindede og møde borgerne i øjenhøjde.
- Nyeste viden og information skal være tilgængelig på kommunens hjemmeside
- Der gennemføres periodiske brugertilfredshedsundersøgelser med henblik på at afdække, om afdelingens opgavevaretagelse og service er af tilfredsstillende kvalitet.
- Der gennemføres løbende intern afprøvning/audit af kvalitetsstyringssystemet med henblik på at evaluere, om systemet er egnet og effektivt.

Revideret den 20. juli 2009