

Lolland Kommunes kvalitetspolitik og -mål for natur- og miljøområdet - 2009

Kvalitetspolitik

Lolland Kommune har en unik natur og kulturarv. Teknik- og Miljømyndighed bidrager i den daglige forvaltning til, at vores natur og kulturarv også fremadrettet er et aktiv for Lolland. Ledelsen i Teknik- og Miljømyndighed sikrer, at overordnede krav til myndigheden, almindelig god forvaltningsskik og fastsatte procedurer for natur- og miljøområdet overholdes.

Kvalitetsmål

Sagsbehandlingen i Teknik- og Miljømyndighed er af høj faglig kvalitet, effektiv og ensartet.

Dette sikres ved implementering og ajourføring af kvalitetsstyringssystemet, herunder procedurer, tilstrækkelig uddannelse af medarbejderne og samarbejde på tværs af teams, hvor det er relevant. Systemet er eksternt auditeret og certificeret senest inden udgangen af 2009.

Brugerne har tillid til og er tilfredse med sagsbehandlingen i Teknik- og Miljømyndighed.

Brugernes tillid og tilfredshed måles ved hjælp af årlige brugertilfredshedsundersøgelser. Brugertilfredshedsundersøgelserne evalueres og der udarbejdes handlingsplaner med henblik på eventuelle forbedringer.

Procedurer, rutiner og dokumenter (fx brevskabeloner) skal understøtte den individuelle sagsbehandling, så både nye og erfarne medarbejdere kan udføre sagsbehandling på et kvalificeret grundlag.

Der udarbejdes relevante og anvendelige procedurer og arbejdsværktøjer på et tilstrækkeligt niveau. Udarbejdelsen sker løbende i forbindelse med udarbejdelsen af de enkelte procedurer og når der opstår behov. Endvidere forpligtes medarbejderne til løbende at indberette fejl og forslag til forbedringer.

Afgørelser, information og øvrige henvendelser til brugerne skal formidles på en imødekommende, korrekt og forståelig måde.

Dette sikres ved at der udarbejdes en sprogpolitik for administrationen senest inden udgangen af 2010. Herudover sikres, at standardbreve, brevskabeloner m.v. udarbejdes ud fra disse kriterier. Brugernes opfattelse af skrivelserne måles ved hjælp af brugertilfredshedsundersøgelser, og tekster revideres løbende.

Kvitteringsskrivelse udsendes snarest muligt og altid inden for 10 arbejdsdage.

Dette sikres ved at de fastlagte procedurer følges.