

Kvalitetspolitik 2008

Vores image hos borgerne, virksomhederne, samarbejdspartnere og andre myndigheders organisationer skal til stadighed indeholde et element af en solid kvalitetsoplevelse i forbindelse med modtagelse af kommunens ydelser af enhver art. Inden for rammerne af Byrådets beslutning om art, omfang og standard af udbud af forskellige kommunale ydelser skal ydelserne svare til forbrugernes krav og give en høj grad af brugertilfredshed.

Vision for Teknisk Forvaltnings ledelsesgrundlag

Kvalitetspolitikken er givet i kommunens overordnede ledelsesgrundlag og understøttes af Teknisk Forvaltnings visioner. De nedenfor stående visioner er udarbejdet af ledelsen i Teknisk Forvaltning og godkendt i Chefgruppen den 14. november 2006.

Vores image skal være positivt og offensivt

Teknisk Forvaltning skal være en udviklingsorienteret virksomhed. Vi vil varetage vores opgaver i et tæt samspil med vores kunder og søge at skabe win-win situationer. Vi vil være på forkant med udviklingen og løbende optimere vores opgavevaretagelse for at sikre kvalitet og effektivitet.

Vi skal være en attraktiv arbejdsplads

Teknisk Forvaltning skal være præget af arbejdsglæde og trivsel. Engagement, initiativ og målrettethed skal være kendetegnende for forvaltningen.

Medarbejderne i Teknisk Forvaltning skal derfor tilbydes et alsidigt og projektorienteret arbejde, hvor ansvaret for opgaveløsningen i vidt omfang delegeres til de medarbejdere, som faktisk løser opgaven. Medarbejderne skal opleve, at ledelsen er nærværende og opmærksom på den enkelte medarbejder. Ledelsen skal derfor sikre, at medarbejderne får relevant og nødvendig kompetenceudvikling, at medarbejderne får feedback på deres arbejde, og at denne gives på en værdsættende og anerkendende måde.

Opgaveløsningen skal være innovativ, helhedsorienteret og bæredygtig

Løsningen af Teknisk Forvaltnings opgaver skal være præget af innovationskraft og bygge på helhedstænkning og tværgående samarbejde mellem forvaltningens afdelinger og de øvrige forvaltninger. Vi vil tilbyde bæredygtige løsninger i såvel miljømæssig, økonomisk som social henseende, og som er baseret på politisk vedtagne mål og planer.

Viden skal være tilgængelig, hvor der er behov for den

I Teknisk Forvaltning sætter vi strøm til viden. Det betyder, at den enkelte medarbejder via sin computer skal have adgang til den viden, som er nødvendig for opgaveløsningen. Samtidig skal kunderne have vid mulighed for at betjene sig selv via hjemmesiden. Dermed vil kunderne opleve korte beslutningsveje og en effektiv sagsbehandling.

Kundens og borgerens behov skal sættes i centrum

Teknisk Forvaltning er til for kunderne og borgerne. Derfor skal vi sikre, at vi har fokus på vores kerneydelser:

At levere service til kunderne

At sikre og udvikle en smuk og velfungerende kommune

Dette skal ske ved at Teknisk Forvaltning:

modtager kunderne med åbenhed og et tydeligt ønske om at komme i en dialog, hvor vi yder relevant og rettidig information og vejledning

udarbejder visionære planer og projekter

medvirker til at skabe funktionelle og harmoniske anlæg og byggerier

arbejder for optimal drift og vedligeholdelse af Kolding Kommunes ejendom

Sammenhæng mellem kvalitetsstyring og målstyring

Teknisk Forvaltnings målstyring er en del af Kolding Kommunes målstyring og indretter sig derfor efter de generelle retningslinier herfor. Koblingen mellem målstyring i Teknisk Forvaltning og kvalitetsstyringen sker gennem de enkelte kvalitetsmål. Til brug for ledelsen, udarbejdes der årligt en redegørelse, hvor det belyses om kvalitetsmålene er opfyldt. Dette gør det muligt at konstatere, hvorvidt servicemålene, de overordnede mål og strategier er nået.

Målhierakiet

Strategi for Kolding Kommune

- fremgår af overordnet ledelsesgrundlag

Overordnede mål

- fastsættes for målområder inden for hvert politikområde

Servicemål

- fastsættes for enkeltopgaver

Kvalitetsmål

- intern udmøntning af specifikke servicemål

Handlingsplaner

- praktisk udmøntning af specifikke servicemål