GÆÐASTEFNA KÓPAVOGSBÆJAR

TILGANGUR

Með öflugu stjórnunarkerfi gæða vill Kópavogsbær vera í fararbroddi í þjónustu við íbúa bæjarins og aðra þá sem þurfa að nýta þjónustu hans. Með stjórnunarkerfi gæða vill Kópavogsbær einnig koma á gegnsæi í stjórnsýslu sem tryggir öllum sama rétt til þjónustu og að viðskiptavinir með sömu þarfir fái sömu afgreiðslu. Kópavogsbær vill einnig styðja við starfsmenn bæjarins með góðri starfsaðstöðu, skýrum verklagsreglum, góðum tækjabúnaði og öflugri símenntun.

UMFANG

Gæðastefna Kópavogs tekur til allrar stjórnsýslu Kópavogsbæjar.

ÁBYRGÐ

Bæjarstjórn og bæjarráð Kópavogsbæjar bera ábyrgð á stefnu bæjarfélagsins um gæðamál og endurskoðar hana minnst árlega.

Bæjarritari ber ábyrgð á viðhaldi stjórnunarkerfis gæða, úttektum ferla og verklagslýsinga. Hann er formaður gæðaráðs sem tekur ákvarðanir um allar breytingar á stjórnunarkerfinu í umboði bæjarráðs.

Gæðastjóri ber ábyrgð á framkvæmd úttekta gæðakerfisins og uppfærslu þess samkvæmt ákvörðunum gæðaráðs.

Sviðsstjórar eru ábyrgir fyrir að upplýsa gæðastjóra um allar breytingar á veitingu þjónustu og verklagi við hana.

Deildarstjórar og starfsmenn eru ábyrgir fyrir að fylgja þeim vinnuferlum sem skilgreindir hafa verið, og settum markmiðum sem eiga að tryggja að þjónusta sé veitt í samræmi við skilgreint þjónustustig, ásamt almennri framkvæmd gæðastefnunnar.

STEFNA UM GÆÐAMÁL

Kópavogsbær leitast við að;

- vinna að uppfyllingu heimsmarkmiða Sameinuðu þjóðanna með markvissum hætti m.a. með því að nota útvalda mælikvarða úr staðlinum ISO 37120:Sjálfbærar borgir og samfélög, vegvísar fyrir þjónustu borga og lífsgæði íbúa
- uppfylla lögbundið hlutverk sitt sem bæjarfélag og að veita alla þá þjónustu sem lagaskyldur kveða á um sem og aðrar kröfur sem bæjarfélagið hefur undirgengist
- uppfylla væntingar innri og ytri viðskiptavina um vandaða, aðgengilega og tímanlega þjónustu
- fullnýta mannauð, tæki og starfsaðferðir við veitingu góðrar þjónustu samkvæmt skilgreindu þjónustustigi
- vinna með starfsmönnum bæjarfélagsins við sífelldar umbætur þjónustunnar
- bæta hæfni og þekkingu starfsmanna með símenntun og stuðla að ánægju þeirra og vellíðan í starfi
- veita viðskiptavinum ráðgjöf um réttindi sín gagnvart þjónustu bæjarfélagsins
- uppfylla kröfur ISO 9001:2015 staðalsins.

GÆÐAMARKMIÐ

Gæðamarkmið einstakra sviða eru skilgreind og aðgengileg starfsmönnum í stjórnunarkerfi gæða.

SAMÞYKKT AF BÆJARSTJÓRN 22.11.2022

_____

Skjal sótt af '000000000000' dags: 18.11.2026