

Gæðastefna bæjarskrifstofa Mosfellsbæjar 2014-2016

Framtíðarsýn Mosfellsbæjar

Mosfellsbær er eftirsótt bæjarfélag til búsetu þar sem fjölskyldan er í fyrirrúmi. Mosfellsbær er framsækið samfélag þar sem ríkir ábyrgðarkennd gagnvart náttúru og umhverfi auk þess sem hagkvæmni í rekstri og samfélagsleg ábyrgð er ávallt höfð að leiðarljósi. Stjórnsýsla og þjónusta Mosfellsbæjar er skilvirk, ábyrg, vönduð og í fremstu röð á Íslandi. Mosfellsbær er eftirsóknarverður vinnustaður hæfra einstaklinga þar sem lögð er áhersla á persónulega og nútímalega þjónustu.

Meginstefnuáherslur Mosfellsbæjar varðandi innri virkni og stjórnkerfi

- Stjórnsýsla Mosfellsbæjar er í fremstu röð þar sem skilvirk, ábyrg og vönduð vinnubrögð eru viðhöfð.
- Persónuleg og nútímaleg þjónusta sem byggir á fagmennsku.
- Lýðræðisleg og sanngjörn málsmeðferð.
- Mosfellsbær er leiðandi í rafrænni stjórnsýslu, með stuttan afgreiðslutíma erinda og aukið aðgengi að þjónustu.
- Vinnubrögð í anda Staðardagskrár 21.



Tilgangur gæðastefnu

- Að uppfylla lögbundið hlutverk bæjarfélagsins með því að veita alla þá þjónustu sem opinberar kröfur og lagaskyldur um rekstur sveitarfélaga kveða á um.
- Að tryggja að gæði þeirrar þjónustu sem bæjarskrifstofur Mosfellsbæjar veita séu í samræmi við væntingar íbúa og viðskiptavina.
- Að koma á samræmdu, skjalfestu og rekjanlegu verklagi sem haldið er utan um í aðgengilegu gæðakerfi.
- Að auka gagnsæi í stjórnsýslu og veita öllum sama rétt til þjónustu þannig að viðskiptavinir með sömu þarfir fái sömu afgreiðslu.
- Að tryggja stöðugar umbætur með því að byggja upp aðferðir við rýni og þróun verklags (rekstur og viðhald gæðakerfis) sem verður mikilvægur þáttur í framþróun í þjónustu sveitarfélagsins.

Ávinningur

Aukið gegnsæi í stjórnsýslunni, aukinn rekjanleiki, hagræði í rekstri, fækkun mistaka, aukin varðveisla þekkingar, aukin skilvirkni og markvissari þjálfun starfsmanna.

Umfang

Gæðastefnan tekur til starfsemi allra sviða á bæjarskrifstofum Mosfellsbæjar og þjónustu þeirra við stofnanir bæjarins eftir því sem við getur átt.

Meginmarkmið

- Að þjónusta og stjórnsýsla bæjarskrifstofa Mosfellsbæjar sé í fremstu röð þar sem skilvirk, ábyrg og vönduð vinnubrögð eru viðhöfð.
- Að þjónusta skrifstofanna uppfylli ávallt kröfur og væntingar viðskiptavina og starfsmanna um fagleg vinnubrögð.
- Að fyrir árslok 2015 hafi gæðastefna og gæðakerfi verið innleidd í starfsemi bæjarskrifstofa Mosfellsbæjar þannig að lokið hafi verið við að greina, endurhanna, skjalfesta og gefa út lykilferli á hverju sviði skrifstofanna.
- Að uppbygging gæðakerfis, skjalfesting og innleiðing verklags standist kröfur ISO9001:2008 staðalsins.

Bæjarskrifstofur Mosfellsbæjar leitast við að:

- Beita aðferðum gæðastjórnunar þar sem allir starfsmenn taka virkan þátt í að vinna að stöðugum endurbótum á þjónustu.
- Auka ánægju innri og ytri viðskiptavina með því að uppfylla væntingar þeirra um skilvirka, ábyrga og vandaða þjónustu.
- Nýta mannauð með því að bæta hæfni og þekkingu starfsmanna og stuðla að ánægju þeirra og vellíðan í starfi.
- Beita tækjum og starfsaðferðum sem efla góða þjónustu.
- Veita íbúum og öðrum viðskiptavinum ráðgjöf um réttindi sín gagnvart þjónustu.
- Öll starfsemi uppfylli viðeigandi kröfur ISO 9001: 2008 staðalsins.

Ábyrgð

- Bæjarstjóri Mosfellsbæjar ber ábyrgð á gæðastefnunni, endurskoðun hennar og að hún sé kynnt meðal starfsmanna. Hann er formaður stýrihóps gæðamála sem tekur ákvarðanir um breytingar á gæðakerfinu.
- Verkefnastjóri gæðamála ber ábyrgð á rekstri gæðakerfis, úttektum ferla og verklagsreglna í samráði við það starfsfólk sem vann að innleiðingu kerfisins.
- Framkvæmdastjórar sviða eru ábyrgir fyrir að upplýsa verkefnastjóra gæðamála um allar breytingar á veitingu þjónustu og verklagi við hana.
- Allir starfsmenn bæjarskrifstofanna bera ábyrgð á að fylgja þeim verkferlum, verklagsreglum og vinnulýsingum sem tryggja eiga góða þjónustu og framkvæmd stefnunnar.

Endurskoðun

Þessi stefna er endurskoðuð á tveggja ára fresti og oftár ef þörf krefur til þess að tryggja að hún samrýmist markmiðum með rekstri bæjarskrifstofa Mosfellsbæjar.

Mosfellsbæ, 7. apríl 2014.