

Kvalitetsmål 2019

Udvalget for Teknik og Miljø har den 13. marts 2019 godkendt følgende kvalitetsmål for 2019:

KVALITETSMÅL 1: GOD SERVICE

"I 2019 vil vi have fokus på, at alle der ønsker at komme i kontakt med Teknik og Miljø oplever en høj grad af tilgængelighed af services (både online, telefonisk og personligt) og let adgang til den efterspurgte information"

Delmål 1.1: Vi ønsker at skabe den rigtige indgang til afdelingen, ved at strømline modtagelsen af borgerhenvendelser og serviceniveauet i denne forbindelse.

Baggrund for delmål:

Fælles retningslinjer skal være med til at sikre en højere grad af service i forbindelse med henvendelser fra borgere, for at sikre at borgerne føler sig taget godt imod. Vi skal væk fra situationen, hvor borgeren bliver "kastet rundt", men i stedet for have fokus på, at de får en fornemmelse af afklaring og at de får fat i den rette person.

Alle henvendelser skal modtages og behandles med fokus på at hjælpe borgeren bedst muligt videre, og samtidig give den efterspurgte medarbejder hurtig indsigt i, hvad den pågældende henvendelse omhandler fx i forbindelse med en efterfølgende kontakt til borgeren telefonisk. Udover blot et navn og et telefonnummer i forbindelse med borgerens første kontakt til afdelingen, skal det altså også noteres, hvad henvendelsen drejer sig om.

Endvidere vil det kunne være med til at skabe muligheden for at skabe "fredninger" af medarbejdere, for at sikre mulighed for fordybelse.

Delmål 1.2: At implementere yderligere digitale løsninger inden for vejområdet, som understøttelse af borgernes muligheder for at rette henvendelse eller ansøge om tilladelser, når det passer borgeren bedst.

Baggrund for delmål:

Nye digitale løsninger skal være med til at sikre god serviceorienteret myndighedsbehandling og øge tilgængeligheden for borgerne.

Delmål 1.3: Informationskampagne om sløjfning af villaolietanke

Baggrund for delmål:

Der er en landsdækkende forsikring for villaolietanke. Forsikringen drives af Topdanmark og Oliebranchens Miljøpulje. Forsikringen dækker private, som køber olie hos olieselskaber, der er med i Oliebranchens Miljøpulje. Men forsikringen gælder kun, hvis tanken er lovlig.

Mange ejere af villaolietanke er ikke opmærksomme på, hvor gammel deres olietank er og hvornår den skal sløjfes. Sker der en olieforurening fra en tank, der skulle have været sløjfet, er tanken ulovlig og så dækker den landsdækkende forsikring ikke. Dermed kan ejeren komme til at stå med en meget dyr jordforureningssag og kommunen står med en administrationsmæssig meget tung sag.

Derfor vil vi gerne have folk til at skifte eller sløjfe deres gamle olietanke inden det er for sent.

Delmål 1.4: At undersøge hvad borgerne vægter højest, når de definerer hvad "god service" er for dem

Baggrund for delmål:

Der opstår en mismatch mellem ressourcer og målsætningen om at levere "god service", når "god service" både dækker over hurtig sagsbehandlingstid, god vejledning og høj grad af tilgængelighed af borgernær service. Derfor vil vi klarlægge, hvad der vægtes højest for borgerne og på den måde tilrettelægge brugen af ressourcer på et oplyst grundlag.

Delmål 1.5: I 2019 skal vi gøre det administrative forarbejde i forbindelse med afholdelse af events nemmere for arrangørerne

Baggrund for delmål:

Der er meget fokus på events som et strategisk værktøj, det giver flere arrangementstilladelse. Derfor kan vi med fordel udvikle vejledninger, som letter den administrative proces i denne forbindelse.

KVALITETSMÅL 2: EFFEKTIVITET

"I 2019 vil vi igangsætte initiativer som skal skabe rum til større effektivitet i Teknik og Miljø, ved at strukturere rammer for afdelingens mødekultur og ved en overordnet styrkelse af medarbejdernes muligheder for at arbejde fokuseret og effektivt."

Delmål 2.1: Implementering af projektporteføljestyreproceduren med henblik på at sikre det rette antal af projekter/opgaver hos den enkelte medarbejder, realistiske tidsplaner og gennemførelse til tiden.

Baggrund for delmål:

I løbet af 2018 blev der i forbindelse med bl.a. gruppemøder, GRUS-samtaler og trivselsundersøgelsen, givet udtryk for en oplevelse af utilstrækkelighed i forhold til at få gennemført projekter/opgaver indenfor tidsrammen, grundet for mange sideløbende projekter/opgaver.

For mange igangværende projekter/opgaver med stramme tidsplaner kan gøre, at medarbejderne bruger alt for meget tid på "brandslukning" mange steder og det er vanskeligt at arbejde effektivt. Der er brug for mere styring og tydeligere prioritering ift. den samlede projektportefølje for de enkelte medarbejdere, så arbejdstiden anvendes effektivt og projekterne gennemføres indenfor ønsket tid.

Det vil også kunne skabe større trivsel og arbejdsglæde, hvis der kan skabes rum til, at vi kan arbejde fokuseret og effektivt på få projekter/opgaver og få dem gennemført.

Delmål 2.2: Vi skal sætte fokus på god mødekultur og afholdelse af effektive møder i Teknik og Miljø

Baggrund for delmål:

Med henblik på at forbedre effektiviteten af møderne og afdelingens ressourcer, skal mødekulturen forbedres. Der er særligt behov for fokus på mødelængde, dagsorden, mødeledelse og effektivitet i forhold til at bevare fokus under møderne.

Delmål 2.3: Udarbejdelse af businesscase for mulighederne af IT-løsninger på udlejningsområdet for Kommunale Ejendomme

Baggrund for delmål:

Der er et behov for at modernisere afdelingens håndtering af udlejningsområdet. En effektiv IT-løsning skal blandt andet være med til at effektivisere og lette arbejdsgangene i afdelingen. Samtidig vil serviceniveauet overfor borgere og samarbejdspartnere i forbindelse med ind- og udflytning øges, da det vil betyde meget bedre overblik i forhold til for eksempel status på en udflytningssag for alle medarbejdere i gruppen.

KVALITETSMÅL 3: KVALITETSLEDELSESSYSTEMET

"I 2019 vil vi fortsat have fokus på at opdatere, effektivisere og modernisere kvalitetsledelsessystemet for at kunne levere en god, ensartet og kompetent service."

Delmål 3.1: Der skal laves en undersøgelse af mulighederne for modernisering af KS-systemet

Baggrund for delmålet:

KS-systemet eksisterer på nuværende tidspunkt i sin oprindelige form og i praksis lever det ikke op til nutidens forventninger om brugervenlighed og mulighed for individualisering. Der er blandt en gruppe medarbejdere givet udsagn om, at man slet ikke anvender procedurerne i det daglige arbejde, fordi de ikke er appellerende og brugervenlige. Organisationen af procedurerne opleves for "stor og uoverskueligt".

Delmål 3.2: Opdatering af procedurer i kvalitetsledelsessystemet senest 14 dage efter nye love/bekendtgørelser

Baggrund for delmålet:

Vores kvalitetsledelsessystem er knyttet op på Schultz Lovportal. I de enkelte procedurer er der mulighed for at linke direkte til relevante love, bekendtgørelser og vejledninger. Hvis der er linket til lovgivningen i procedurerne, får vi et "linkcheck", når der er ændringer i lovgivningen. Men hvis linksene ikke er opdaterede med den seneste version af lovgivningen, virker denne linkcheck funktion ikke.

Delmål 3.3: Ensretning og oversigt over høringsparter og klageberettigede

Baggrund for delmålet:

Miljø- og Fødevarerklagenævnet har tidligere afvist en klage med begrundelse i, at foreningen ikke var klageberettiget på trods af, at afgørelsen var sendt ud i høring til dem. Foreningen kunne ikke bevise, at de havde anmodet om at blive hørt ved denne type af afgørelser. Derfor har vi brug for at få opdateret og samlet anmodninger fra foreninger og interesseorganisationer. Endvidere er der et behov for en nem, tilgængelig og opdateret oversigt over, hvem der er hørings- og klageberettigede ved de enkelte typer af afgørelser. Således at vi får ensrettet, hvem der får de enkelte typer af afgørelser i høring, i stedet for at den enkelte sagsbehandler sender afgørelser til "dem som de plejer".

Delmål 3.4: Udarbejdelse af procedurer for Kommunale Ejendomme

Baggrund for delmålet:

At sikre kvaliteten, serviceniveauet og ensartetheden i afdelingens arbejde. Samtidig sikre vi kontinuitet i arbejdsgangene, i tilfælde af fx medarbejderudskiftning. Overordnet set, ønskes der en bedre integration af Kommunale Ejendomme i det samlede KS-system i Teknik og Miljø.

KVALITETSMÅL 4: INTERN KOORDINERING

"I 2019 skal vi skabe bedre koordinering og information omkring projekter internt i afdelingen"

Baggrund for mål:

Trivselsundersøgelsen i 2018 viste blandt andet manglende trivsel på grund af for sen inddragelse i projekter, hvor medarbejdere først kommer på banen, når eventuelle udfordringer er opstået. På dette tidspunkt i processen kræver problemløsningen uforholdsmæssige kræfter med efterfølgende manglende effektivitet og trivsel. Bred viden om projekterne blandt afdelingen personale, vil ligeledes komme til udtryk som øget service for borgere og samarbejdspartnere.