



Gæðastefna Reykjanesbæjar



Gæðastefna Reykjanesbæjar

Samþykkt í bæjarstjórn
Reykjanesbæjar 1. desember 2015.

Tilgangur

- Að veita íbúum og öðrum þeim sem sækja þjónustu í Reykjanesbæ framúrskarandi þjónustu byggða á lögum og reglum um starfsemi bæjarfélagsins.
- Með gæðakerfi Reykjanesbæjar er bæjarfélagið að skuldbinda sig til þess að veita þjónustu sem uppfyllir kröfur íbúa og stjórnvalda og tryggir gagnsæi í stjórnsýslu. Gæðakerfið tryggir öllum sama rétt til þjónustu og að viðskiptavinir með sömu þarfir fái sömu afgreiðslu.
- Lögð er áhersla á skýra verkferla og að samverkan þeirra sé vel skilgreind og uppfylli væntingar og óskir íbúa um upplýsingar og kröfur bæjaryfirvalda um árangursríka og hagkvæma ráðstöfun auðlinda.
- Stefnt er að því að gæðastefnan sé virt og virk á öllum sviðum og stofnunum bæjarfélagsins.
- Reykjanesbær lítur einnig svo á að gæðakerfið styðji við starfsmenn bæjarins með góðri starfsaðstöðu, skýrum verklagsreglum, góðum tækjabúnaði og öflugri símenntun.

Umfang

Gæðastefna Reykjanesbæjar tekur til allrar starfsemi bæjarfélagsins.

Ábyrgð

- Bæjarstjórn/bæjarráð Reykjanesbæjar ber ábyrgð á gæðastefnu bæjarfélagsins og endurskoðar hana hið minnsta árlega.
- Bæjarstjóri ber ábyrgð á viðhaldi gæðakerfisins, úttektum ferla og verklýsinga. Hann er formaður gæðaráðs sem skipað er fulltrúum útnefndum af sviðsstjóra hvers sviðs. Gæðaráð tekur ákvarðanir um allar breytingar á gæðakerfinu 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.
- Forstöðumenn og starfsmenn eru ábyrgir fyrir að fylgja þeim vinnuferlum sem eiga að tryggja framkvæmd gæðastefnunnar.

Gæðastefna

Reykjanesbær mun;

- uppfylla væntingar íbúa um vandaða, aðgengilega og tímanlega þjónustu.
- veita íbúum og öðrum viðskiptavinum ráðgjöf um réttindi sín í samskiptum við bæjarfélagið.
- uppfylla lögbundið hlutverk sitt sem bæjarfélag og veita þá þjónustu sem lagaskyldur kveða á um.
- Hámarka nýtingu mannauðs, tækja og starfsaðferða í allri starfsemi.
- vinna með starfsmönnum bæjarfélagsins við sífelldar umbætur á starfsháttum og þjónustu.