



**Bilag 1: Forslag til en kvalitetspolitik for sagsbehandlingen på natur- og miljøområdet**

23. oktober 2006

Journalnr.  
016828-462201

/NRE

**Forslag til en kvalitetspolitik for sagsbehandlingen på natur- og miljøområdet**

**Københavns Kommunes kvalitetspolitik for sagsbehandlingen på natur- og miljøområdet**

Med sin kvalitetspolitik beskriver Københavns Kommune, hvordan sagsbehandlingen på natur- og miljøområdet understøtter kommunens værdier og mål.

Der lægges vægt på, at *borgerne og virksomhederne* får en positiv oplevelse, når de er i kontakt med Københavns Kommune, og at de mødes med respekt for deres forventninger og forskellighed.

Kommunen vil sikre, at borgerne og virksomhederne har tillid til sagsbehandlingen, og at de er tilfredse med den måde, de er blevet behandlet på, uanset udfaldet af den enkelte sag.

I *sagsbehandlingen* skal der sikres faglig kvalitet, effektivitet og ensartethed.

Der lægges vægt på relationerne til samarbejdspartnerne, hvad enten det er andre forvaltninger, virksomheder, borgere, organisationer, andre myndigheder eller lignende.

For at vurdere om kvalitetspolitikken opfyldes, vil der løbende blive fulgt op på den. Gennem interne evalueringer i forvaltningen og via brugerundersøgelser.

**Miljøkontrollen**

Kalvebod Brygge 45  
Postboks 259  
1502 København V

Telefon  
33 66 58 00

Telefax  
33 66 71 33

EAN-nr. 5798009595959

P nr. I.003.252.395

E-mail  
miljoe@tmf.kk.dk

www.miljoe.kk.dk

**Kommunen skal sikre, at borgerne og virksomhederne:**

- hurtigt kan komme i kontakt med en relevant person i forvaltningen,
- bliver mødt med ligeværdighed, tillid og respekt,
- oplever, at dialogen med sagsbehandleren er åben og engageret,
- bliver inddraget, hvor det er relevant og meningsfyldt,
- oplever kommunens kommunikation som tydelig og forståelig,
- oplever, at afgørelser er velbegrundede, gennemskuelige og dokumenterede.

**Kommunen skal sikre, at sagsbehandlingen:**

- er loyal over for kommunens politiske mål, rammer og beslutninger i almindelighed,
- foretager en koordinering med andre myndigheder i kommunen og inddrager samarbejdspartnere i det omfang, det er relevant,
- har høj faglig kvalitet, hvilket også gælder opgaver løst af eksterne leverandører,
- overholder gældende myndighedskrav på natur- og miljøområdet, og sker forvaltningsmæssigt korrekt,
- er effektiv, så de økonomiske og arbejdsmæssige ressourcer, der er til rådighed i sagsbehandlingen, udnyttes optimalt,
- behandler ensartede sager efter de samme retningslinier.