

Forsyningsvirksomhedernes kvalitetsmål 2011

1. Sagsbehandlingen sker forvaltningsretlig korrekt i alle sager, og der må ikke være berettigede klager til forbundet med afgørelser i miljøssager.

Der må godt være berettigede klager forbundet med afgørelser i "prøvesager" inden for miljøområdet. Der må max. være 40 % af de behandlede klagesager, hvor klageren får medhold.

2. Sagsbehandlere skal løbende videreuddannes og holdes ajour med relevant viden.

Der skal i gennemsnit bruges:

- min. 74 timer pr. pers. pr. år i Energi- og Miljøafsnittet (vand, spildevand og affald)
- min. 3 timer på Økonomikontoret
- min. 74 timer pr. pers. pr. år hos Aalborg Forsyning, Renovation

3. Alle sagsbehandlere får årligt tilbudt opfølgingskursus i forvaltningsretlige regler.

4. Nye medarbejdere skal oplæres i brugen af nye IT-værktøjer, der er nødvendige for deres opgavevaretagelse, senest 3 måneder efter ansættelse. Oplæring sker ved kursus eller sidemandsoplæring.

5. Borgere og virksomheder får svar på en henvendelse inden 10 arbejdsdage med angivelse af forventet afslutning af sagsbehandling.

Min 75 % af alle henvendelser skal være besvaret på inden 10 dage.

6. Forsyningsvirksomhedernes kommunikation skal være tydelig og forståelig. Borgere skal opleve, at afgørelser er velbegrundede, gennemskuelige og dokumenterede.

7. Alle procedurer og paradigmer gennemgås mindst en gang om året med henblik på opdatering og evt. kvalitetsforbedring.

Min. 90 % af alle procedurer og paradigmer skal være opdateret mindst en gang om året.