



Kvaliteedijuhtimise juurutamine

Harku Vallavalitsus

ISO 9001:2015

- ▶ Harku Vallavalitsuse kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamine ISO 9001:2015 standardi alusel sai alguse eesmärgist tagada organisatsioonis **rolliseltus**, **süsteemsus** ja **tõhusus**.

Kvaliteetne teenus algab selgusest
ja lõppeb rahuloleva kliendiga!

Sisemine klient

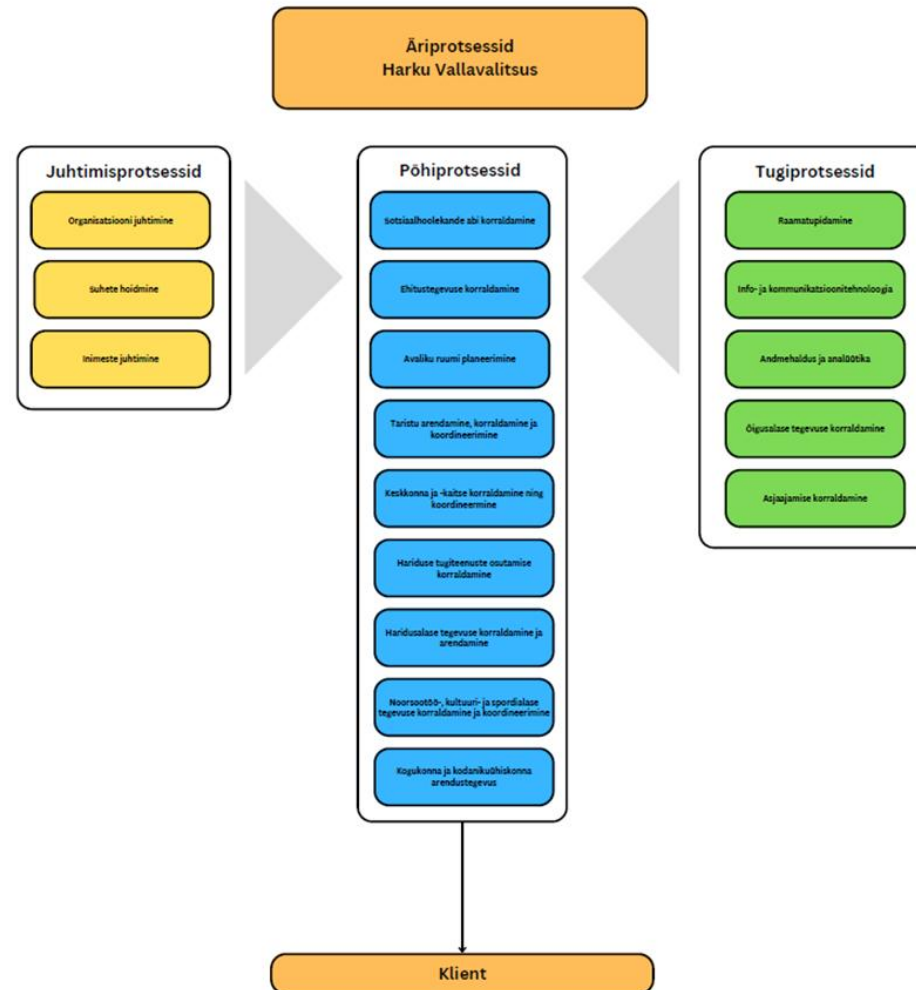
Väline klient

Juurutamine

- ▶ Kvaliteedijuhtimissüsteemi komisjon
- ▶ Õigusaktid- põhimäärused ja ametijuhendid (intervjuud teenistujatega)
- ▶ Äriprotsessist teenuseni (juhtimisprotsess, põhiprotsess, tugiprotsess)



Protsesside vahelised seosed



- ▶ **Ca 58 kaarti** → **260 teenust**
- ▶ **Struktureeritud keskne dokument, mis seob kõik protsessiga seotud elemendid üheks loogiliseks tervikuks.**

a kuupäev	Version 1
d	PPEO21
	Eri liiki planeeringud
	Eri liiki detailplaneeringute menetlus
a	planeeringute spetsialist, arhitekt
a (omanik)	planeerimis- ja ehitusosakonna juhataja
f	PEO, HO ja VK osakond
us	Detailplaneeringu menetlus, kui detailplaneering on üldplaneeringu kohane ja keskkonnamõju strateegilist hindamist ei käsitletakse detailplaneeringu koostamist, mille eesmärk on täpsustada maa kasutustingimusi, ehitusõigusi ja muud arendavastavalt üldplaneeringus määratud suunistele.
ingimus	Detailplaneeringu algatamise taotlus
a	Amphora, Harku valla GIS, PLANKi (planeeringute andmekogu), Harku valla veebileht, Mailchimp, Maa-ameti geoportaal, kinnistusraamat, Rahvastikuregister, Ehitisregister, E-äriregister, Ametlikud Teadaanded
	Planeerimisseadus , Ehitusseadustik , Planeeringute koostamisel koostöö tegemise kord ja planeeringute , Harku valla ehitusmäärus , Haldussuhtekorralduse seadus
	Harju maakonnaplaneeri , Harku valla üldplaneering , Harku valla ehitustingimusi, miljöväärtuslikke alasid ja , Harku valla detailplaneeringu , Kohaliku omavalitsuse

Taustal

Kaasamine ja koolitamine

- Teenistujad
- Hallatavad asutused

Klienditeeninduse tagasiside käivitamine

Siseveebi loomine

Aastakell

Järjepidev parendamine (sh mittevastavused)

- Oluline on keskenduda juurpõhjuse leidmisele

Juhtimisstrateegia ehk kvaliteedijuhtimise käsiraamat



Väljakutsed

AEG- või siis õigemini ajapuudus

KAASAMINE- uskumuste muutmine

- „Näita, kuidas sa seda teed,” võib tunduda, et sind kontrollitakse.
- Tõeline kvaliteet sünnib seal, kus kontrolli asemel on usaldus ja koostöö – kus eksimus on võimalus õppimiseks, mitte süüdistuseks.

Tänan kuulamast!