

Analyserapport nr. 1

Kolding Kommunes kvalitetsstyringssystem for Miljøområdet

Ledelsens evaluering for året 2008

Indledning

I henhold til lov om et kvalitetsstyringssystem for den kommunale sagsbehandling på natur- og miljøområdet med tilhørende bekendtgørelse (lov nr. 506 af 7. juni 2006 og bek. nr. 661 af 14. juni 2006) skal ledelsen mindst en gang årligt evaluere kvalitetsstyringssystemet.

Evalueringen skal omfatte en drøftelse af kommunens resultater i det forløbende år, samt en vurdering af muligheden for forbedring og behovet for ændring af kvalitetsstyringssystemet.

Denne analyserapport er resultatet af denne evaluering for året 2008.
Der blev afholdt møde vedrørende ledelsens evaluering den 10. august 2009.

Formål med ledelsens evaluering

Formålet med ledelsens evaluering er:

- At ledelsen årligt systematisk evaluerer kvalitetsstyringssystemet
- At ledelsen årligt tager stilling til status for kvalitetsstyringssystemet, herunder resultater fra intern audit og brugertilfredshedsundersøgelsen.
- At ledelsen årligt vurderer behovet for at revidere kvalitetspolitik og -mål.
- At ledelsen årligt vurderer nødvendigheden af behovet og mulighederne for forbedringer af kvalitetsstyringssystemet.
- At ledelsen årligt vurderer systemets egnethed og effektivitet til at nå de lokale kvalitetsmål.
- At ledelsen årligt vurderer hvorvidt systemet lever op til de ansattes og brugernes behov og forventninger.

Omfang

Den tværgående procedure dokumentID: 12613776 i kvalitetshåndbogen om ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet beskriver, at den systemansvarlige i samarbejde med ledelsen i Miljøområdet, skal udarbejde en analyserapport, som skal indeholde følgende:

1. En analyse af resultaterne fra interne og eksterne audit.
2. Status for afvigelser, afhjælpende, korrigerende og forebyggende handlinger.
3. En analyse af resultatet fra brugertilfredshedsundersøgelser.
4. En orientering om væsentlige ændringer af organisatorisk, lovgivningsmæssig eller teknisk art, der vil kunne få betydning for kvalitetsstyringssystemet.
5. Forslag til ændringer/forebyggende handlinger i form af handlingsplaner, herunder vurdering af og evt. revision af kvalitetspolitik og kvalitetsmål.
6. En konklusion vedr. kvalitetsstyringssystemets effektivitet.

Analyse af intern audit

Den interne audit blev afholdt den 9. september 2008 i forbindelse med et internt audit-kursus arrangeret for at uddanne medarbejdere i Miljøområdet til at foretage interne audits. Kurset blev afholdt af Bureau Veritas Certification.

Audit foregik som interviews, hvor 8 medarbejdere i Kolding Kommunes Miljøområde deltog i auditholdet. Det er vigtigt at pointere, at den interne audit bliver udført som værdiskabene audit, hvorfor der er lagt vægt på de positive forhold i procedurerne, samtidig med at der skelnes mellem afvigelser, fokusområder og forslag til forbedringer.

Formålet med den interne audit var at undersøge om kvalitetsstyringssystemet var implementeret og kendt i de berørte afdelinger, samt at de interne auditorer fik erfaring med audit-processen. Auditeringen omhandlede udelukkende enkelte faglige procedurer i Landbrugsafdelingen, Natur & Vand og Industri.

Ved den interne audit blev det konkluderet, at der generelt er et rimeligt kendskab til Kolding Kommunes kvalitetsstyringssystem og hvor håndbogen findes. Auditten gav desuden anledning til påtale om 11 fokusområder, hvor der skal foretages opfølgning, samt 12 forbedringsforslag.

Landbrug – fokusområder med opfølgning:

- Mangler i GeoEnviron (tilsyns-database)
- Ukomplet beskrivelse i proceduren af funktion på www.husdyrgodkendelse.dk
- Manglende systematisering af ny viden
- Mangler ansvarlig på procedure

Natur & Vand – fokusområder med opfølgning:

- Aktiv prioritering fra ledelsens side m.h.t. arbejdet af faglige procedurer
- Præcisering af instrukser og checklister og brugen af dem
- Klarlægning af ansvar for opfølgning på procedurer

Industri – fokusområder med opfølgning:

- Mangler plan for sikring af vidensdeling
- Behov for udmelding fra ledelsen om anvendelse af procedure
- Afklaring af ansvar/aftaler med andre afdelinger
- Behov for præcisering af registreringer i Geoenviron og DocAjour

Status for afvigelser og fokusområder – afhjælpende, korrigerende og forebyggende handlinger

Bilag 1 viser status over fokusområder.

Analyse af resultatet fra brugertilfredshedsundersøgelse

Kolding Kommune har endnu ikke foretaget brugertilfredshedsundersøgelse, men er p.t. i gang med at forberede dette. Proceduren foreskriver at forberedelsen vil pågå 2009, således at det første resultat kan fremkomme ved ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet 2010.

Orientering om væsentlige ændringer af organisatorisk, lovgivningsmæssig eller teknisk art, der vil kunne få betydning for kvalitetsstyringssystemet

De lovgivningsmæssige ændringer indarbejdes løbende i kvalitetsstyringssystemet. Der har ikke været organisatoriske ændringer, der vil kunne få betydning for kvalitetsstyringssystemet.

Konklusion af kvalitetsstyringssystemets effektivitet

Dette er den første evalueringsrapport i forbindelse med implementering af Kolding Kommunes kvalitetsstyringssystem i Miljøområdet. Det betyder, at der ikke er datagrundlag for en sammenligning fra tidligere år. Kommunens kvalitetspolitik ændres hvert 4. år eller efter behov. Eventuelle ændringer vil fremgå i de efterfølgende evalueringsrapporter. Kommunens servicemål gælder i en 1-årig periode tillige med kvalitetsmålene og det vil i evalueringsrapporten 2009 være muligt at se denne dynamik.

Ud af Miljørådets 77 af systemets omfattede kvalitetsmål fra 2008, er 45 mål opfyldt, 30 mål er delvis opfyldt og 2 mål er ikke opfyldt. De delvis opfyldte og ikke opfyldte mål er i forbindelse med fastsættelse af nye mål i 2009, blevet vurderet i forhold til tilførelse af ekstra ressourcer eller om-/nedprioritering.

Det nuværende system, som er placeret i internetprogrammet VERDI, vurderes at opfylde de krav der stilles. Der vil i perioden 2009 foregå en yderligere udbygning med indikatorer, som vil gøre en undersøgelse af om kvalitetsmålene er nået en del nemmere.

Systemet vurderes at blive brugt aktivt af medarbejderne i Miljøområdet og synes at være implementeret i organisationen. Der er i 2008 ikke konstateret afvigelser i systemet, men der påpeget en del fokusområder der kræver ledelsens og den systemansvarliges opmærksomhed.

Det har ikke været muligt at konkludere på brugertilfredshedsundersøgelsen, da der ikke endnu foreligger data.