



Emne: Overordnet beskrivelse af kvalitetsstyringssystemet

ID: 12632472

Version: 1

Godkendt af: Merete Dissing Pedersen

1 Generelt

Kolding Kommune har vedtaget et kvalitetsstyringssystem i overensstemmelse med lov om et kvalitetsstyringssystem for den kommunale sagsbehandling på miljøområdet med tilhørende bekendtgørelse. Der fastsættes i loven en række krav til kommunernes kvalitetsstyringssystem, som i detaljer fremgår af bekendtgørelsen.

Efterlevelsen af kravene til Kolding Kommunes kvalitetsstyringssystem sikres gennem en række procedurer vedrørende kommunens sagsbehandling inden for Miljøområdet, såvel som en række administrative forhold af tværgående art.

Et vigtigt element i kommunens kvalitetsstyringssystem er byrådets egen overvågning af systemet med henblik på løbende forbedringer. Effektiviteten af denne overvågning bekræftes ved såkaldt ekstern audit, hvilket betyder, at kommunens kvalitetsstyringssystem overvåges af udefra kommende, neutrale eksperter (auditorer fra et akkrediteret certificeringsorgan), idet kravet er, at kommunens natur- og miljøadministration skal være certificeret inden 1. januar 2010.

Der er ligeledes krav til offentliggørelse af det kommunale kvalitetsstyringssystemets præstationer (indsats og resultater), hvilket vil føre til stor åbenhed om og gennemsigtighed i varetagelsen af Miljøområdets opgaver.

Kvalitetsstyringssystemet er gældende for hele kommunens Miljøområde, dele af Forsyningsområdet og dele af Udvikling-, Plan og Bygområdet. I det efterfølgende vil det være anført som Miljøområdet.

Kvalitetsstyringssystemet skal sikre, at det gennem løbende overvågning og opfølgning synlig-gøres, at kravene i relevante love og bekendtgørelser på Miljøområdet følges.

Kvalitetsstyringssystemet skal anvendes ved sagsbehandling efter lovene angivet i nedenstående tabel.



1.1 Oversigt over natur- og miljøområdets regulering

Oversigt over miljøområdets regulering

Kommunernes opgaver i henhold til miljøbeskyttelsesloven, hvilket bl.a. omfatter opgaver vedrørende beskyttelse af jord og grundvand, spildevandsbortskaffelse, affaldsbortskaffelse, godkendelse af visse særligt forurenende virksomheder (dem som staten ikke bliver myndighed for), påbudsudstedelse for alle andre virksomheder, godkendelse af visse virksomheder efter risikobekendtgørelsen samt tilsyn med de nævnte aktiviteter

Kommunernes opgaver i henhold til vandforsyningsloven, hvilket bl.a. omfatter opgaver vedrørende indsatsplanlægning, vandforsyningsplanlægning, vandindvinding og vandindvindingsanlæg, anden indvinding og bortledning af vand, ændring i og bortfald af retten til vandindvinding, forholdet mellem et vandforsyningsanlæg og forbrugerne samt tilsynsopgaver

Kommunernes opgaver i henhold til jordforureningsloven, hvilket navnlig omfatter meddelelse af påbud om undersøgelser og afværgehandlinger, behandling af anmeldelser om flytning af jord samt udstedelse af tilladelser til byggeri og anlægsarbejde på arealer kortlagt som forurenede. Desuden er en række tilsynsopgaver omfattet

Kommunernes opgaver i henhold til havmiljøloven, hvilket navnlig omfatter beføjelsen til at meddele tilladelse til og føre tilsyn med dumpning af optaget havbundsmateriale indenfor søterritoriet, opgaver vedrørende sanering og bekæmpelse af olie- eller kemikalieforurening i havne og på kyststrækninger samt opgaver vedrørende udarbejdelse af beredskabsplaner, herunder underretning af miljøministeren og forsvaret om beredskabsplanerne

Kommunernes opgaver i henhold til lov om kemiske stoffer og produkter, hvilket omfatter enkelte opgaver vedrørende bekæmpelsesmidler

Kommunernes opgaver i henhold til lov om betalingsregler for spildevand m.v., hvilket navnlig omfatter opkrævning af tilslutningsbidrag, fastsættelse af vandafledningsbidrag for tilslutning til det offentlige spildevandsanlæg samt fordeling af udgifter til udførelse, drift og vedligeholdelse ved private spildevandsanlæg, såfremt de hertil tilsluttede ejendomme ikke kan blive enige om fordelingen

Kommunernes opgaver i henhold til lov om miljøgodkendelse m.v. af husdyrbrug, hvilket omfatter, at udviklingen af husdyrproduktionen kan ske på et bæredygtigt grundlag i respekt for menneskers livsvilkår og for bevarelsen af dyre- og plantelivet

Kommunernes opgaver i henhold til råstofloven. Opgaverne omfatter behandling af sager vedrørende erhvervsmæssig råstofindvinding og anmeldelse af ikke-erhvervsmæssig råstofindvinding, samt håndhævelse og tilsyn



Kommunernes opgaver efter okkerloven. Opgaverne omfatter meddelelse af tilladelse til og tilsyn med udgrøftning og dræning i de geografiske områder, der er omfattet af loven, når der ikke skal etableres okkerrensingsanlæg

Kommunernes opgaver efter lov om miljømål m.v. for vandforekomster og internationale naturbeskyttelsesområder (miljømålsloven). Efter kommunalreformen overføres opgaven med udarbejdelsen af vand- og Natura 2000-planer fra amtskommunerne til staten. I overensstemmelse med strukturaf-talen sikres det lokale indspil ved at kommunerne efter miljømålsloven får mulighed for at komme med ideer/forslag/oplæg før udarbejdelsen af planerne. Kommunernes høringsret bevares ved offentliggørelsen af forslag til de statslige planer. Derudover skal kommunerne udarbejde kommunale handleplaner, som skal sikre den konkrete gennemførelse af de statslige planer

Kommunernes opgaver efter naturbeskyttelsesloven. Administrationen af de generelt beskyttede naturtyper, bygge- og beskyttelseslinjer, administrationen af kapitel 2a om internationale naturbeskyttelsesområder, afgørelse om visse offentlige anlæg (vejanlæg, visse elanlæg og rørledningsanlæg) i det åbne land, afgørelser om tilladelse til opsætning af reklamer på idrætsanlæg, administration af reglerne om offentlighedens adgang, retten til at pleje ikke statsejede, fredede arealer, ret til at nedlægge et foreløbigt forbud mod anvendelse af en ejendom, der strider imod en påtænkt fredning. Det betyder samtidig, at bl.a. afgørelser om dispensation og om tilsyn og håndhævelse efter naturbeskyttelseslovens § 73, stk. 1, overgår til kommunerne

Kommunernes opgaver efter vandløbsloven. Som led i kommunalreformen er i inddelingen af de offentlige vandløb i amtsvandløb og kommunevandløb blevet ophævet. Amtskommunernes opgaver vedrørende tilsyn med og vedligeholdelse, regulering og restaurering af amtsvandløb samt opgaver vedrørende offentlige pumpelag overføres til kommunerne. Kommunerne varetager i dag for så vidt angår kommunevandløb, private vandløb og private pumpelag helt de samme opgaver som amtskommunerne varetager for amtsvandløbene

Kommunernes opgaver efter regler udstedt i medfør af lov om sommerhuse og camping m.v. (campingreglementet). Bestemmelsen i sommerhusloven om, at ministeren kan bemyndige et amtsråd til at meddele tilladelser til sådan ferieboligudlejning, som kræver miljøministerens tilladelse i henhold til lovens § 1, ændres, så det i stedet bliver kommunerne, ministeren kan delegerede denne kompetence til. I praksis er der tale om, at amtskommunerne hidtil har været bemyndiget til at træffe afgørelser i henhold til campingreglementet (bekendtgørelse nr. 68 af 26. januar 2000)

Kommunens opgaver efter lov om planlægning, for så vidt angår VVM-sager. Bestemmelserne i planloven om VVM overgår pr. 1. januar 2007 til kommunerne. Dette forventes dog ikke at komme til at gælde anlæg, hvor staten er godkendelsesmyndighed eller hvor mere end to kommuner vil være VVM-myndighed. Planlovens VVM-regler indebærer, at bygherren for en række projekttyper skal rette henvendelse til den pågældende kommune med henblik på, at kommunen i hvert enkelt tilfælde tager stilling til spørgsmålet om VVM-pligt. I tilfælde af VVM-pligt skal kommunen udarbejde et tillæg til



kommuneplanen for det pågældende projekt på grundlag af en gennemført miljøvurdering. Kommunen skal i den forbindelse sikre inddragelsen af offentligheden samt meddele bygherren afslag/tilladelse eller godkendelse til det ønskede projekt. Dette gælder også, hvis kommunen er bygherren. Systemet skal sikre,

at borgere og virksomheder oplever, at kommunens opgavevaretagelse på Miljøområdet gennemføres og dokumenteres på en måde, som er kendetegnet ved høj målopfyldelse, faglig kvalitet, effektivitet og ensartethed at lovgivningens krav og almindelig god forvaltningskik følges at kvalitetsstyringssystemet som led i den øvrige planlægning og udvikling regelmæssigt evalueres og tilpasses med henblik på at sikre systemets fortsatte effektivitet og egnethed til at nå den fastsatte kvalitetspolitik og eventuelle kvalitetsmål. Kvalitetsstyringssystemet beskriver foruden kommunens kvalitetspolitik og -mål på miljøområdet de procedurer, som er nødvendige for at dokumentere, at kommunen opfylder kravene i kvalitetsstyringsloven.

Ansvar for kvalitetsstyringssystemets og dets ændringers effektive indførelse i organisationen påhviler byrådet. Men lederne og medarbejderne inden for Kolding Kommunes miljøområde har et stort ansvar med at udmønte kvalitetsstyringsordningen i praksis, jf. kapitel 5.

I kapitel 2 nedenfor gennemgås de enkelte dele af kvalitetsstyringssystemet.

2 Processernes samspil

Kvalitetsstyringssystemet skal opfylde de overordnede mål, som fremgår af kvalitetsstyringsloven samt lokale mål for opgavevaretagelsen, som er særlige for Kolding Kommune. De overordnede mål drejer sig om sikring af den faglige bæredygtighed og om sikring af borgeres og virksomheders tillid til og tilfredshed med sagsbehandlingen på Miljøområdet gennem en høj grad af gennemsigtighed i administrationen.

Systemet beskriver i kapitel 1 overordnede, generelle forhold, i dette kapitel 2 processernes samspil og i kapitel 4, hvordan Kolding Kommune styrer sine dokumenter i forbindelse med kvalitetsstyringssystemet og sagsbehandlingen på Miljøområdet. Kapitel 5 beskriver kommunens ansvar for at gennemføre en kvalitetssikring af kommunens natur- og miljøadministration, herunder at kommunen har udpeget en ansvarlig for kvalitetsstyringssystemet. Kapitel 6 beskriver de nødvendige ressourcer herunder medarbejdernes kompetencer, og kapitlerne 7 og 8 beskriver retningslinierne for arbejdets udførelse og den nødvendige overvågning og opfølgning, som Kolding Kommune har vedtaget.

Et effektivt kvalitetsstyringssystem gennemføres ikke over en nat. Men med etableringen af kommunens kvalitetsstyringssystem er det sikret, at der succesivt sker en løbende styrkelse af kvaliteten af natur- og miljøadministrationens opgavevaretagelse både med hensyn til den faglige kvalitet, effektivitet og ensartethed.

Fig. 1 Det procesorienterede kredsløb i kommunens natur- og miljøadministrations kvalitetsstyringssystem.

Kredsløbet, der skal forstås som en spiral, der løfter kvalitetsstyringssystemet til et løbende forbedret niveau, tager sit udgangspunkt i beskrivelse af



den forvaltningsmæssige ledelses ansvar (kapitel 5) baseret på Byrådets vedtagelser og retningslinier. Ud fra omverdenens krav til natur- og miljø-administration skal det sikres, at de fornødne ressourcer - først og fremmest medarbejdere med de rette kompetencer - er til stede (kapitel 6). Derved skabes grundlaget for opgavevaretagelsen (kapitel 7), der skal gennemføres i henhold til fastsatte procedurer. Ydelserne til borgere og virksomheder giver grundlaget for at måle kvalitetsstyringssystemets effektivitet gennem overvågning af processerne, gennem brugertilfredshedsundersøgelse og gennem intern audit (efterprøvning) af systemets virkemåde. De derved opsamlede informationer skal udløse den nødvendige opfølgning og forbedring (kapitel 8). Brugen og håndteringen af procedurer, sagsakter og andre op-tegnelser forudsætter styring, som er beskrevet i kapitel 4.

3 Referencer og henvisninger

Referencer og henvisninger vises i form af elektroniske links i teksten.

4 Kvalitetsstyringssystemets beskrivelse

4.1 Dækningsområde

Kvalitetsstyringssystemet gælder for de medarbejdere og ressourcer, som skal gøre det muligt at realisere kommunens kvalitetspolitik og -mål for Miljøområdet, herunder at efterleve kravene i medfør af kvalitetsstyringsloven og -bekendtgørelsen.

4.2 Dokumentationskrav

4.2.1 Kvalitetsmanualen og dens indhold

Kolding Kommune har udarbejdet en kvalitetsmanual, som beskriver, hvad der berører kommunens kvalitetsstyringsordning i Teknisk Forvaltnings Miljøområde. Den består af en overordnet beskrivelse af kommunens kvalitetsstyringssystem, en oversigt over samtlige dokumenter, når de er udarbejdet - de tværgående systemdokumenter samt dokumenter/procedurer i forbindelse med sagsbehandling på miljøområdet. Det indeholder diverse checklister, bilag, blanketter og/eller databaser, som benyttes i opgavevaretagelsen.

4.2.2 Håndbogens form og anvendelse

Kvalitetshåndbogen findes på elektronisk form og gælder for sagsbehandling i kommunens Miljøområde.

I forbindelse med indgåelse af aftaler og kontrakter med underleverandører og løst tilknyttet personale informeres de pågældende om kvalitetskravene, og de modtager den fornødne instruktion.

Samspillet mellem de funktioner og processer, som kvalitetsstyringssystemet omfatter, fremgår af organisationsdiagrammer og flowdiagrammer, som knytter sig til dette system.

4.2.3 Styring af dokumenter

Afsnittet omfatter dokumenter, der vedrører selve kvalitetsstyringssystemet.

Kommunen har udpeget en systemansvarlig. Den pågældende forestår i samarbejde med ledelsen inden for de forskellige dele af Teknisk Forvaltnings Miljøområde, vedligeholdelsen og distributionen af kvalitetsstyringsordningens dokumenter til de relevante medarbejdere.



Dokumenter og ændringer i samme er godkendt af kommunen, hvorefter de under den systemansvarliges ansvar indføres overalt inden for Miljøområdet.

Kommunen skal hvert år offentliggøre en fyldestgørende beskrivelse af kvalitetsstyringssystemets opbygning og bestanddele. Der henvises i øvrigt til kvalitetsstyringslovens og den tilhørende bekendtgørelses bestemmelser herom.

Kommunens kvalitetsstyringssystem er overalt i kommunens Miljøområde til rådighed for og kendt af medarbejdere, der udfører sagsbehandling inden for Miljøområdet.

Kvalitetsstyringssystemets dokumenter kan efter behov printes ud på papir, men udprintet materiale bevarer ikke status som gældende og systematisk vedligeholdt dokumentation. Der foregår således en løbende revision af kvalitetsstyringssystemet, som man kun kan følge med i ved at anvende kommunens kvalitetsmanual.

Ikke gyldige dokumenter arkiveres af den systemansvarlige, således at forveksling med gældende dokumenter er udelukket, men således, at det kan udredes, hvilke procedurer, der var i anvendelse på et givet tidspunkt.

Behovet for ajourføring af dokumenterne vurderes blandt andet i forbindelse med intern audit (se 8.2.2) og myndighedens evaluering (se 5.6).

Henvisning: Procedure for Dokumentstyring.

4.2.4 Styring af registreringer

Registreringer er dokumenter, som knytter sig til sagsbehandlingen, eller som kommunen har tilvejebragt som dokumentation for overholdelse af kvalitetsstyringssystemets krav.

Registreringer er informationer og data, som modtages udefra, eller som tilvejebringes i forbindelse med sagsbehandlingen eller som tilvejebringes for at skaffe dokumentation for overholdelse af kvalitetsstyringssystemets krav og for at sikre effektiv funktion af kvalitetsstyringssystemet.

Registreringer gennemføres, styres og arkiveres efter retningslinierne i procedurer herom.

Henvisning: Procedure for styring af registreringer, herunder sagsakter.

5 Kommunens ansvar

5.1 Byrådets forpligtelse

Byrådet har - bistået af den forvaltningsmæssige ledelse - det overordnede ansvar for:

at organisationens opgavevaretagelse, processer og aktiviteter lever op til kvalitetspolitikken og de tilknyttede mål, og
at certificering etableres og opretholdes i henhold til kvalitetsstyringsloven
Byrådet ansvar omfatter også kvalitetsstyringssystemet. Det betyder, at Byrådet har ansvaret for at politik, mål og procedurer bliver udmeldt, gennemført og vedligeholdt på relevante niveauer i organisationen, og at der afsættes ressourcer til formålet mm.

Den forvaltningsmæssige ledelses ansvar indbefatter:



at politik og mål for kvalitetssikring, -styring og -udvikling efterleves og opfyldes fagligt tilfredsstillende

at sikre, at medarbejderne er informerede og bevidste om kvalitetsstyrings-systemets krav og retningslinier i relation til aktuelle opgaver

at sikre, at der sker den nødvendige ansvarsdelegering, og at alle processer og sagsforløb - hvor det relevant og påkrævet - forstås og overvåges af kompetent personale med fornøden uddannelse, erfaring og indsigt

5.2 Sikring af brugernes tillid og tilfredshed

Det er vigtigt, at medarbejderne i kommunens Miljøområde er bevidste om, at kommunens overordnede mål med etableringen af kvalitetsstyringsordningen er at sikre den faglige kvalitet og arbejde mod stadig større tilfredshed hos borgere og virksomheder, samt at kvalitetsstyringsystemet i forfølgelsen af disse mål hele tiden undergår løbende forbedringer.

Målsætningen om sikring af borgernes og virksomhedernes tillid til og tilfredshed med sagsbehandlingen indebærer komplekse forhold, fordi der let kan være modstridende interesser blandt myndigheder og brugerne af natur- og miljøadministrationernes ydelser, da natur- og miljølovgivningen eksempelvis skal medvirke til at værne natur og miljø, så samfundsudviklingen kan ske på et bæredygtigt grundlag i respekt for menneskets livsvilkår og for bevarelsen af dyre- og plantelivet.

Brugertilfredshed kan derfor ikke knyttes snævert sammen med brugeres oplevelse af det konkrete udfald af enkeltydelser i forhold til en lovgivning, hvis hensigt er at virke restriktiv på visse punkter. Måling af brugertilfredshed er derfor relateret til oplevelsen af sagsbehandlingsprocesserne ved opgavevaretagelsen opfattet som en høj grad af gennemsigtighed i processerne fx vedrørende analyser og undersøgelser, planlægning, de konkrete afgørelser, information og kommunikation.

Afgørende brugertilfredshedsparametre vil være effektivitet (fx svar på det rette grundlag inden for gældende eller aftalt svarfrist) og lighed (lige behandling af alle på et ensartet grundlag) snarere end enkeltsagers udfald.

5.3 Kvalitetspolitik

Kolding Kommune har vedtaget en kvalitetspolitik i Miljøområdet.

Henvisning: Miljøområdets Kvalitetspolitik

Politikken skal sikre, at:

myndighedskrav, almindelig god forvaltningsskik og fastsatte procedurer overholdes

at brugere, medarbejdere og eventuelle samarbejdspartnere skal informeres hurtigt og effektivt om omfang og indhold af indgåede aftaler og aftaleændringer samt om retningslinjer og anvisninger, der har betydning for en hensigtsmæssig sagsbehandling

der anvendes personale og efter behov eksterne eksperter med anerkendt faguddannelse og dokumenteret erfaring, herunder den nødvendige indsigt og kompetence inden for kommunens natur- og miljøadministrations anvendte principper, metoder, teknikker og procedurer, således at pålagte opgaver kan varetages professionelt



der kun benyttes eksterne eksperter og specialister, som kan sandsynliggøre at leve op til kvalitetskrav svarende til dem, der gælder for kommunens miljøområde

at ledelsen skal bidrage aktivt til at sikre den medarbejderudvikling og -uddannelse (administrativt og fagligt), som er nødvendig for at opfylde gældende politik og mål

medarbejderne har en ensartet forståelse for opgaveløsning og dokumentation af kvalitet

der planlægges hensigtsmæssigt, navnlig i relation til sammenhængende sagsforløb med henblik på at tilgodese brugernes behov og forventninger i størst muligt omfang og inden for krav, der følger af lovgivningen

der gennemføres periodiske interessent- eller brugertilfredshedsundersøgelser med henblik på at afdække, om kommunens opgavevaretagelse er af tilfredsstillende kvalitet og tilstrækkeligt ensartet

intern audit- af kvalitetsstyringssystemets effektivitet samt myndighedens evaluering af dets fortsatte egnethed og effektivitet skal gennemføres løbende og efter faste procedurer

5.4 Kvalitetsmål

5.4.1 Oversigt over kvalitetsmålene

Byrådet har vedtaget følgende kvalitetsmål for kommunens miljøområde:

Henvisning: Kolding Kommunes Miljøområdes kvalitetsmål

5.4.2 Planlægning med hensyn til kvalitetsstyringssystemet

Byrådet har ansvaret for, at kvalitetsstyringssystemets integritet opretholdes, når ændringer af kvalitetsstyringssystemet planlægges og gennemføres - fx i forbindelse med kommunesammenlægninger, indgåelse af forpligtende samarbejder og organisationsændringer.

5.5 Ansvar, beføjelser og kommunikation

5.5.1 Ansvar og beføjelser

Det er byrådet, der har det overordnede ansvar for kommunes kvalitetsstyringsordning. Byrådet sikrer, at ansvar og beføjelser i relation til kommunens varetagelse af sine natur- og miljøopgaver samt i relation til kvalitetsstyringssystemet er defineret og kommunikeret til kommunens medarbejdere, herunder til den udpegede systemansvarlige - i form af en organisationsplan med tilhørende stillings- og jobbeskrivelser eller tilsvarende.

Henvisning: Organisationsdiagram for Teknisk Forvaltnings Miljøområde

5.5.2 Den systemansvarlige

Til varetagelse af det daglige ansvar vedr. kvalitetsstyringssystemets udarbejdelse, vedligeholdelse og fortsatte udvikling er der af ledelsen udpeget en systemansvarlig.

Den systemansvarlige har ansvar for at:



iværksætte interne audit og analysere resultaterne heraf
analysere resultaterne fra eksterne audit
iværksætte brugertilfredshedsundersøgelser og analysere resultaterne heraf
undersøge, om kvalitetsstyringssystemet fungerer og bidrager til at sikre
lovens formål og kommunens fastsatte kvalitetspolitik og -mål
følge status for korrigerende og forebyggende handlinger
holde sig orienteret om væsentlige ændringer af organisatorisk, lovgiv-
ningsmæssig eller teknisk art, der vil kunne få betydning for kvalitetssty-
ringssystemet
overveje eventuelle behov for forbedringer af kvalitetsstyringssystemet
foranledige opfølgning på ledelsens beslutninger om forbedring og ændring
af kvalitetsstyringssystemet
følge status for den i nr. 8 nævnte opfølgning
sikre, at kvalitetsstyringssystemet er kendt af myndighedens medarbejdere
rapportere oplysninger samt undersøgelses- og analyseresultater til ledelsen
Den systemansvarlige har en særlig uddannelse til at kunne varetage de
ovennævnte opgaver og ansvar.

5.5.3 Intern kommunikation

Kolding Kommune går ind for, at medarbejderne til hver en tid har let ad-
gang til at fremføre kvalitetsrelaterede spørgsmål, forslag og ideer. Forslag
til forebyggende handlinger behandles i henhold til fastsatte procedurer her-
om.

Henvisning: Procedure for ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet
og forebyggende handlinger til sikring af systemets funktion.

5.6 Myndighedens interne evaluering af kvalitetsstyringssystemet

Kommunalbestyrelsen lader med højst 12 måneders mellemrum gennemføre
en evaluering af kvalitetsstyringssystemet for at sikre, at det fortsat er eg-
net, fyldestgørende og effektivt. Denne evaluering omfatter en vurdering af
muligheder for forbedring og af behovet for ændringer af systemet, herunder
mål og politik. Ved gennemførelse af evalueringen inddrages Udvikling-, Plan
og Bygområdet, samt Forsyningsrådets ledelse og medarbejdere.

Henvisning: Procedure for ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet
og forebyggende handlinger til sikring af systemets funktion.

6 Styring af ressourcer

6.1 Tilvejebringelse af ressourcer

Kommunens Miljøområde har afsat de ressourcer, der er nødvendige for at
indføre og vedligeholde kvalitetsstyringssystemet og løbende forbedre dets
effektivitet.

Ledelsen vil hvert år vurdere, hvor mange ressourcer der er nødvendige for
at tilgodese løsningen af kvalitetsstyringsopgaven.

6.2 Menneskelige ressourcer

6.2.1 Generelt

Medarbejderne er kommunens Miljøområde vigtigste ressource. Den enkeltes
kvalitetsbevidsthed og rettidige omhu er den mest afgørende faktor for til-
fredsstillende sagsbehandling.

6.2.2 Kompetence, bevidsthed og uddannelse/træning



For at opnå den tilstræbte kvalitet vedrørende kommunens miljøområdes sagsbehandling gennemføres relevant medarbejderuddannelse og -udvikling af såvel faglig som generel art.

De medarbejdere, der medvirker i opgavevaretagelsen, er anført i personalearkivet/-databasen, som løbende ajourføres. Her er angivet medarbejderens kvalifikationer, særlige erfaringer og gennemført uddannelse, herunder gennemført relevant efteruddannelse.

Deltagelse i relevante kurser samt læsning af relevante artikler og tidsskrifter, samarbejde og udveksling af erfaringer med faglige kolleger udgør et væsentligt element i såvel kommunens fortsatte kvalitetsudvikling og -forbedring som i medarbejdernes personlige uddannelse og udvikling.

Behovet for efteruddannelse og medarbejderudvikling fastlægges bl.a. gennem periodiske medarbejderudviklingssamtaler med den enkelte medarbejder.

7 Arbejdets udførelse

7.1 Planlægning af opgavevaretagelsen

Teknisk Forvaltnings Miljøområde sikrer, at

fastsatte sagsbehandlingstider kan overholdes
den råder over de nødvendige procedurer, jf. kvalitetsstyringsloven og bekendtgørelse om kvalitetsstyringssystemet samt øvrige dokumenter, der er nødvendige for miljøområdet for at sikre effektiv planlægning, funktion og styring af sagsbehandlingen
disse dokumenter stilles til rådighed for medarbejderne og eventuelle tilkøbte resourcepersoner på en sådan måde, at de kan anvende dokumenterne i praksis

7.2 Køb af tjenesteydelser

7.2.1 Købsprocessen

Teknisk Forvaltnings Miljøområde sikrer,

at der indhentes sagkyndig viden fra eksterne leverandører, i det omfang de nødvendige kompetencer ikke fuldt ud er til stede i kommunen
at der foregår en forlods stillingtagen til leverandørers tilstrækkelige kompetenceniveau, inden de benyttes
at kontraktens indhold kvalitetssikres forud for aftaleindgåelse
at der foretages vurdering og kontrol af kvalitet og miljøkrav af modtagne ydelser og leverancer
at der gennemføres nødvendig opfølgning i forbindelse med fejl og mangler
at der jævnligt - fx i forbindelse med myndighedens evaluering - tages stilling til anvendte leverandørers fortsatte tilstrækkelighed

7.2.2 Tværkommunal koordination

Sikring af koordination i forhold til Kolding Kommunes nabokommuner er særlig vigtig i den nye myndighedsstruktur, da mange opgaver inden for natur og miljøområdet - især de nye opgaver, kommunen har overtaget fra amtet - går på tværs af kommunegrænsen. Kommunen lægger derfor vægt på et smidigt og gnidningsfrit samarbejde med nabokommunerne om forskellige opgaveløsninger.



Det skal derfor sikres,

at der tages stilling til, om der i et foreliggende tilfælde (som ikke er omfattet af lovmæssig koordination) er tale om et kommunegrænseoverskridende spørgsmål, for hvilket afgørelse i den pågældende kommune kan have konsekvenser for forhold af betydning for en eller flere regionale, statslige eller andre kommunale myndigheder

at der tages stilling til, om der er behov for et samarbejde mellem de berørte myndigheder

at det overvejes om det vil være hensigtsmæssigt ad hoc eller permanent at nedsætte udvalg til drøftelse af sager, som nævnt ovenfor.

7.3 Gennemførelse af sagsbehandlingen

Arbejdet gennemføres i henhold til gældende procedurer, og i varetagelsen af komplekse sager skal det fornødne samarbejde etableres, jf. ovenfor under 7.2.

Teknisk Forvaltnings Miljøområde sikrer, at hver enkelt sagsbehandler med selvstændigt sagsansvar efter passende procedurer foretager en kontrolgennemgang af eget arbejde, inden en konkret ydelse afsluttes.

8 Måling, analyse og forbedring

8.1 Generelt

Teknisk Forvaltnings miljøområde gennemfører med passende mellemrum måling/overvågning af brugertilfredshed.

8.2 Måling

8.2.1 Brugertilfredshed

Miljøområdets overvågning/måling af brugertilfredshed består i

udsendelse/behandling af spørgeskemaer til borgere og virksomheder, eller analyse af brugertilbagemeldinger, herunder rosende omtale og eventuelle klager eller tilkendegivelser af utilfredshed eller tilfældige hændelser, som omtales i dagspressen eller medierne.

kontakter til interesseorganisationer mv. gennem kommunens netværk

Henvisning: Procedure for brugertilfredshedsundersøgelse af kommunens ydelser

8.2.2 Intern audit

Teknisk Forvaltnings Miljøområde gennemfører det, der kaldes intern audit, som er kommunens egen kontrol eller måling af, om kvalitetsstyringssystemet fungerer, dvs. om de nødvendige procedurer er indført og anvendes. Der tilvejebringes hvert år en auditplan under hensyntagen til status og vigtighed af de processer og områder, der skal auditeres, samt til resultaterne af tidligere audit. Det sikres, at kvalitetsstyringssystemet er underkastet audit med ca. 12 måneders mellemrum.

Der lægges ved intern audit vægt på at undersøge, om processer og aktiviteter med betydning for faglig kvalitet udføres som planlagt og på en måde, der realiserer gældende mål, politik og procedurer i øvrigt.



Valget af auditorer og intern audit gennemføres i henhold til:

Henvisning: Procedure for Intern audit af kvalitetsstyringssystemet
Proceduren sikrer objektivitet og upartiskhed i auditprocessen. Auditorer auditerer ikke deres eget arbejde eller ansvarsområde, er i besiddelse af tilstrækkelig faglig indsigt i det eller de områder, som auditeres, og er også passende oplært eller har modtaget undervisning i praktisk auditeringsarbejde.

Interne audit afsluttes med en skriftlig rapport med registrering af eventuelle afvigelser samt udpegning af forbedringsområder.

Lederen med ansvar for det område, der auditeres, sikrer, at der uden unødigt forsinkelse iværksættes handlinger for at fjerne konstaterede afvigelser og årsagerne dertil.

Opfølgningsaktiviteterne omfatter verifikation af de iværksatte handlinger og rapportering af verifikationsresultater.

De tværgående systemprocedurer auditeres hvert år, mens sagsbehandlingsprocedurerne skal auditeres på en måde som sikrer, at disse procedurer bliver gennemgået over en fireårig periode. Intern audit kan have karakter af en systematisk gennemgang af procedurer, instruktioner og tilknyttede dokumenter eller af systematisk gennemgang af enkeltsager. Der kan også være tale om en kombination af de to former for audit.

Intern audit vil normalt omfatte emner vedrørende kvalitetsstyringssystemets effektivitet eller faglige kvalitet af udførte processer, organisationens brugerbetjening, serviceniveau, kommunikation med og vejledning af brugere osv.

Hele systemet vil være genstand for intern audit inden for en fireårig periode.

8.2.3 Kvalitetssikring af processer

De processer og aktiviteter, som indgår i konkrete opgaver, kvalitetssikres - meget ofte i form af en selvkontrol, hvor sagsbehandleren egenhændigt checker, at alle delaktiviteter er gennemført tilfredsstillende, inden afgørelsen frigives eller sagen erklæres for afsluttet. Efter behov kan der medvirke en særskilt udpeget kvalitetssikrer og/eller en eller flere vejledere.

Relevante registreringer vedrørende kvalitetssikring af processer kan indføres i sagsmappen i form af udfyldte checklister, påtegninger, notater, rapporter eller mødereferater.

8.3 Styring af afvigelser

En vigtig del af kvalitetsstyringssystemet er at skabe den vidensdeling og interne læring, som er grundlaget for organisationens forbedringskultur - herunder, at der systematisk sættes ind over for observerede afvigelser i form af fejl, mangler, utilsigtede hændelser eller tilsvarende kvalitetsproblemer. Styring og tilhørende ansvar for at tage sig af afvigende opgavevaretagelse mv. er defineret i:

Henvisning: Procedure for afvigelser, afhjælpende handlinger og korrigerende handlinger.

8.4 Analyse og offentliggørelse af informationer om kvalitetsstyringssystemets præstationer



8.4.1 Analyse

Forud for offentliggørelse, myndighedens evaluering, jf. 5.6, og årsrapportering gennemføres den fornødne bearbejdning af foreliggende informationer om kvalitetsstyringssystemets præstationer. Analysen bygger på viden og indhøstede erfaringer, observationer, resultater eller tilsvarende fra interne audit, brugertilfredshedsundersøgelser, ledelsens og medarbejdernes forslag, behandlede klager, hændelser omtalt i pressen etc.

8.4.2 Offentliggørelse

Kommunen offentliggør på sin hjemmeside hvert år i marts måned oplysninger om kvalitetsstyringssystemets præstationer. Offentliggørelsen sker i overensstemmelse med kravene herom i kvalitetsstyringsloven og den tilhørende bekendtgørelse. Offentliggørelse er normalt et led i processen omkring myndighedens evaluering af kvalitetsstyringssystemet og miljøområdet's årsrapportering.

8.5 Forbedring

8.5.1 Løbende forbedring

Teknisk Forvaltnings Miljøområde forbedrer løbende kvalitetsstyringssystemets effektivitet, ved at anvende kvalitetspolitikken, kvalitetsmålene, resultater af audit, analysen af data, de korrigerende og forebyggende handlinger og ledelsevalueringerne.

Kvalitetsstyringssystemets løbende forbedring indgår i drøftelserne af ledelsesmæssige forhold i øvrigt.

8.5.2 Afhjælpende handlinger og korrigerende handlinger

Teknisk Forvaltnings Miljøområde iværksætter ved konstaterede fejl, mangler eller afvigelser af væsentlig art de nødvendige afhjælpende handlinger og/eller korrigerende handlinger.

Teknisk Forvaltnings Miljøområde registrerer afhjælpende handlinger/korrigerende handlinger og gennemgår dem bagefter - som et led i den løbende forbedring - for at konstatere deres tilstrækkelighed og effektivitet.

Henvisning: Procedure for afvigelser, afhjælpende handlinger og korrigerende handlinger.

8.5.3 Forebyggende handlinger

Teknisk Forvaltnings Miljøområde iværksætter også de nødvendige forebyggende handlinger, som fjerner årsagen til en potentiel afvigelse, potentiel fejl eller anden uønsket potentiel situation.

Teknisk Forvaltnings Miljøområde registrerer forebyggende handlinger og gennemgår dem bagefter - fx i forbindelse med evalueringen af systemet - for at konstatere systemets tilstrækkelighed og effektivitet.

Henvisning: Procedure for ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet og forebyggende handlinger til sikring af systemets funktion.

8.6 Ekstern audit og certificering

Et tillidsskabende element i opfølgingsarbejdet er gennemførelsen af den lovpligtige certificering af kommunens kvalitetsstyringssystem ved et akkrediteret certificeringsorgans eksterne audit. Denne aktivitet har form af en uvildig tredjeparts bekræftelse og attestation af, at kvalitetsstyringssystemet er færdigudviklet, er effektivt indført i organisationen i praksis og dermed efterleves i det daglige, at systemet er genstand for interne audit, at myn-



dighedens årlige evaluering gennemføres og dokumenteres, således at den løbende forbedring af systemet dermed sikres til gavn for borgere og virksomheder i sidste ende.

Disse audit gennemføres i form af et certificeringsaudit (første gang), der gentages som recertificeringsaudit med 4 års mellemrum. I hver 4-årsperiode gennemføres tillige et antal eksterne opfølgingsaudit, hvor en nærmere defineret brøkdelt af det samlede system gennemgås ved omfattende stikprøve, idet hovedregelen er, at der ikke må gå over 12 måneder mellem hvert af de eksterne besøg.

Stikprøverne kan foruden interview af ledelse og medarbejdere bestå i, at gennemførte sager udtages til nærmere granskning med henblik på konstatering af, om de er gennemført i overensstemmelse med det planlagte i form af reguleringens bestemmelser og de fastlagte sagsbehandlingsprocedurer.

Certificeringsorganets bedømmelse dokumenteres gennem rapporter og udstedte certifikater, der bevidner systemets overensstemmelse med kvalitetsstyringslovens bestemmelser.