

Analysereport nr. 2

Kolding Kommunes kvalitetsstyringssystem for Miljøområdet

Ledelsens evaluering for året 2009

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 2009.

Der afholdes møde vedrørende ledelsens evaluering den 28. maj 2010 og d. 23. juni 2010.

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 (sags id: 09/1430 (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 samt 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 2009

Den første interne audit i 2009, blev afholdt d. 19. maj 2009.

Resultatet herfra er:

Der blev auditeret 6 procedurer, hvor af der fremkom 7 afvigelser (heraf 2 korrigerende handlinger) samt (mange) 29 forbedringsforslag. Se skema (Bilag 1 2009)

Den anden interne audit blev afholdt over dagene: 24-31. august 2009.

Resultaterne herfra er:

Der blev auditeret 12 procedurer, hvor af der fremkom 7 afvigelser. Ved ledelsens evaluering blev det klarlagt at 4 afvigelser var lukket, 3 forventes lukket i august 2010. 71 forbedringsforslag, mange er indarbejdet i procedurerne og nogle vurderes ikke relevante. Se skema (Bilag 1 2009)

Efter opgørelse af den anden interne audit og sammenligning med oversigten for 2009, har det vist sig at der yderligere er 4 procedurer der ikke er blevet auditeret i 3. kvartal.

Procedure for: Håndhævelse efter MBL

Procedure for: Dyrehold under 3DE

Procedure for: Ansøgning om skovrejsning

Procedure for: Forespørgselsordning om beskyttede naturtyper (§3 status)

Det betyder at disse skal **tilføjes i listen over procedurer for 2. kvartal i 2010.**

De procedurer der skulle have været **auditeret i 4. kvartal 2009** er overført til 1. kvartal i 2010 og **disse er gennemført i april 2010.** (3 procedurer).

Evaluering af handlingsplanen for 2009/2010, 1 procedure der afventer svar fra MST og procedure for sommerhuslov udsat til 3. kvartal 2010.

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 auditprocessen.

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 værdiskabende audit, hvorfor der er lagt vægt på de positive forhold i procedurerne, samtidig med at der skelnes mellem afvigelser, fokusområder og forslag til forbedringer.

Opfølgning fra 2008

Handlingsplan fra 2008 er fulgt op.

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

Bilag 1 viser status over fokusområder.

Lederteam har gennemgået og forholdt sig til samtlige afvigelser og forbedringsforslag. Der er få afvigelser der bliver lukket d. 19. august 2010, idet der er givet forlængelse. Der er givet rigtig mange forbedringsforslag i forbindelse med intern audit for 2009, mange af disse går på systemforbedringer i forbindelse med skift til Acadre, og nu ændrer vi systemet til en ny elektronisk løsning. I forbindelse med ændringen vil mange af de foreslåede forbedringer blive gennemført.

Fremadrettet vil der være fokus på at forbedringsforslag koncentrerer om emner der er væsentlige for systemets funktion. Mindre rettelser og forbedringsforslag i fagprocedurer vil Lean-agenter/procedureansvarlige sørge for at få gennemført. Det er vores forventninger, at der hermed vil være færre forbedringsforslag som lederteam skal forholde sig til.

Analyse af ekstern audit (se bilag 1 bagerst).

Vi havde certificeringsaudit d. 5.-6. oktober 2009, hvor vi blev certificeret uden afvigelser. Der blev konstateret uoverensstemmelser under audit, men disse blev der rettet op på inden den eksterne audit blev afsluttet, dvs. ingen opfølgning herfra.

Der er fra Dansk Standard givet 9 forbedringsforslag, (F1-09 til F9-09).

Vi har gennemgået de 9 forbedringsforslag, de fleste af disse er taget til efterretning og er ved at blive implementeret i systemet.

Analyse af resultatet fra brugertilfredshedsundersøgelse

Kolding Kommune har endnu ikke foretaget brugertilfredshedsundersøgelse, i udgangen af 2009 blev denne forberedt. Der udføres først brugertilfredshedsundersøgelse i 2010 i februar/marts i forbindelse med landbrugstilsyn. Resultatet vil derfor først komme medio 2010. Det første resultat kan fremkomme ved ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet for år 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.

Kolding Kommune skiftede i oktober 2009 elektronisk sagsstyringssystem (Acadre).

Der har ikke været organisatoriske ændringer, der vil kunne få betydning for kvalitetsstyringssystemet. Organisatoriske ændringer er først trådt i kraft i 2010.

Konklusion af kvalitetsstyringssystemets effektivitet

Dette er den anden evalueringsrapport i forbindelse med Kolding Kommunes kvalitetsstyringssystem i Miljøområdet. Det betyder, at der er et datagrundlag for 2008 som kan sammenlignes med år 2009. 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 fremgå af denne evalueringsrapport.

Landbrug har 31 kvalitetsmål - heraf er 6 delvist opfyldt, og resten er opfyldt.

Natur og Vand har 59 kvalitetsmål - 51 af disse er opfyldt

Industri har 11 mål - 1 er ikke opfyldt, 2 delvist opfyldt, resten er opfyldt.

Vi har haft større målopfyldelse i 2009 end i 2008, det skyldes tildels at vi er blevet bedre til at sætte og formulere målbare og realistiske mål, og er ikke et udtryk for en forøgelse af ressourcen. Det er vores vurdering, at kvalitetsstyringssystemet har været medvirkende til at opgaveløsningen er blevet mere effektiv og ensartet. Vi har f.eks. konstateret en klar ressource- og tidsbesparelse ved oplæring af nye medarbejdere.

Systemet vurderes at blive brugt aktivt af medarbejderne i Miljøområdet og synes at være implementeret i organisationen.

Kvalitetsmålene er revideret i forhold til 2008, men det er ikke skønnet nødvendigt at ændre kvalitetspolitikken.

Forbedringsforslag fra intern/ekstern audit er, i det omfang det er skønnet relevant, indarbejdet med henblik på en forbedring af systemet.