

25. marts 2008

Redegørelse om indsats og resultater for kommunens kvalitetsstyringssystem på natur- og miljøområdet

Frederikshavn Kommune har i overensstemmelse med Kvalitetsstyringsloven¹ indført et kvalitetsstyringssystem for kommunens sagsbehandling på natur- og miljøområdet.

Sagsnummer: 07/3210

Kvalitetsstyringssystemet har nu været indført i ca. 1 år. Kommunen offentliggør derfor i overensstemmelse med kvalitetsstyringsloven denne redegørelse over kommunens indsats og resultater i kvalitetsstyringsarbejdet. Redegørelsen gælder for den periode, der er gået siden kommunens etablering i januar 2007.

Sagsbehandler:
Tinne Stougaard
Direkte telefon.: 98456372
tist@frederikshavn.dk

Ifølge loven skal redegørelsen indeholde:

- Kvalitetspolitik og kvalitetsmål
- Resultatet af ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet
- Beskrivelse af kvalitetsstyringssystemet bestanddele
- Oplysning om at borgere og virksomheder m.fl. kan søge aktindsigt i kommunens procedurer
- Oplysninger om hvorvidt systemet er certificeret i overensstemmelse med kravene i kvalitetsstyringsloven og –bekendtgørelsen.

Formål med kvalitetsstyringssystemet

Formålet med indførelse af et kvalitetsstyringssystem på natur- og miljøområdet er at sikre faglig kvalitet, effektivitet og ensartethed i kommunens sagsbehandling, samt at sikre brugernes tillid til og tilfredshed med sagsbehandlingen.

Kommunens kvalitetspolitik og kvalitetsmål

I forbindelse med beslutningen om at indføre kvalitetsstyringssystemet, er der vedtaget en række kvalitetspolitikker og kvalitetsmål, som kommunen arbejder efter.

Frederikshavn Kommunes gældende kvalitetspolitik og -mål lyder:

"Frederikshavn Kommune har vedtaget en kvalitetspolitik, der 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*

¹ Lov nr. 506 af 7. juni 2006 om et kvalitetsstyringssystem for den kommunale sagsbehandling på natur- og miljøområdet

retningslinjer og anvisninger, der har betydning for en hensigtsmæssig sagsbehandling,

Side2/3

- 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 natur- og miljøadministration,
- 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 (fx spørgeskemaer og/eller interview) med henblik på at afdække, om kommunens opgavevaretagelse er af tilfredsstillende kvalitet og tilstrækkeligt ensartet, og
- at intern audit af kvalitetsstyringssystemets effektivitet samt myndighedens evaluering af dets fortsatte egnethed og effektivitet skal gennemføres løbende og efter faste procedurer.

Kommunens kvalitetsmål for kommunens natur- og miljøadministration er:

- Sikring af faglig kvalitet, effektivitet og ensartethed i kommunens sagsbehandling,
- Sikring af brugernes tillid til og tilfredshed med sagsbehandlingen."

Status for kommunens kvalitetsstyringssystem – opbygning og certificering

Frederikshavn Kommune har i hele 2007 arbejdet med at opbygge et kvalitetsstyringssystem, som kan sikre lovens formål samt de vedtagne politikker og mål.

Kvalitetsstyringssystemet består af en kvalitetshåndbog med en række procedurer, som tilsammen beskriver, hvordan kommunen vil sagsbehandle for at leve op til formålene.

Håndbogen indeholder dels en overordnet beskrivelse af systemet samt en række procedurer, som tilsammen beskriver hvordan kvalitetsstyringssystemet fungerer, hvilke elementer systemet indeholder og fremgangsmåden i forbindelse med etableringen og driften af systemet.

Derudover indeholder håndbogen en række procedurer for sagsbehandlingen af de sagsområder på natur- og miljøområdet, som er omfattet af kvalitetsstyringsloven.

Håndbogen er fortsat under opbygning, og endnu er der ikke udarbejdet alle de beskrivelser og procedurer, som kommunen har vurderet skal indgå i håndbogen.

Kommunen vurderer, at de manglende beskrivelser og procedurer vil blive færdiudarbejdet i løbet af 2008.

Side3/3

Kommunen har i januar 2008 gennemført den første interne audit af systemet samt en efterfølgende ledelsesevaluering, hvor natur- og miljøadministrationens ledelse har evalueret kvalitetssystemets effektivitet og fortsatte egnethed.

Kvalitetsstyringsloven sætter krav om, at kvalitetsstyringssystemet skal være certificeret inden udgangen af år 2009.

Frederikshavn Kommune har primo 2008 indgået aftale med et firma, som kan gennemføre en certificering af kommunens kvalitetsstyringssystem og forventer at blive certificeret i løbet af 2009.

Resultatet af ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet

Ledelsen har på baggrund af resultaterne fra den gennemførte interne audit samt en analyserapport om systemet, drøftet kvalitetsstyringssystemets aktuelle status.

Desuden har ledelsen drøftet, hvorvidt der er behov for en revision af kommunens kvalitetspolitik og –mål samt hvilke områder, der skal prioriteres særligt i den fortsatte opbygning af systemet.

Ledelsen konkluderer, at kvalitetsstyringssystemets opbygning er godt i gang, og at systemet allerede på flere områder er medvirkende til at sikre lovens formål og kommunens kvalitetspolitik og –mål. Dog er der fortsat en del udviklingsarbejde, før systemet er færdigudbygget.

Ledelsen har i forbindelse med evalueringen besluttet at igangsætte et arbejde, som skal resultere i en revideret kvalitetspolitik, som er enklere og klarere, samt kvalitetsmål, som er målbare.

Det er endvidere besluttet, at arbejdet med at finde en holdbar løsning til kompetencestyring og dokumentstyring skal prioriteres højt, så en løsning hertil kan være implementeret inden udgangen af 2008.

Med de nævnte tiltag vurderer ledelsen, at systemet ved udgangen af 2008 effektivt vil medvirke til at opfylde lovens formål.

Mulighed for aktindsigt

Der er mulighed for at søge om aktindsigt i kommunens kvalitetshåndbog. Såfremt du ønsker aktindsigt, kan du kontakte Tinne Stougaard, som er kvalitetsansvarlig på tlf. 98456372. Eller du kan skrive til kommunen på adressen Rådhus Allé 100, 9900 Frederikshavn eller e-mail: tf@frederikshavn.dk.

Tinne Stougaard
Kvalitetsansvarlig