

4. januar 2010

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

Frederikshavn Kommune har i overensstemmelse med Kvalitetsstyringsloven<sup>1</sup> indført et kvalitetsstyringssystem for kommunens sagsbehandling på natur- og miljøområdet.

Sagsnummer: 07/3210

Kvalitetsstyringssystemet i Frederikshavn er godt implementeret i natur- og miljøadministrationen og der er en positiv tilgang til kvalitetsstyringen blandt ledere og medarbejdere. Kvalitetsstyringssystemet er blevet certificeret i efteråret 2009.

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

Kommunen har gennemført en intern gennemgang samt en evaluering af systemet ultimo 2009 og offentliggør derfor i overensstemmelse med kvalitetsstyringsloven denne redegørelse over kommunens indsats og resultater i kvalitetsstyringsarbejdet. Redegørelsen gælder for den periode, der er gået siden seneste offentliggørelse ultimo 2008.

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.

### Kommunens kvalitetspolitik og kvalitetsmål

I efteråret 2008 har Frederikshavn Kommune vedtaget en kvalitetspolitik og en række kvalitetsmål, som kommunen arbejder hen imod. En del af målene er formuleret med henblik på opfyldelse inden udgangen af 2009, hvorefter der forventes en revurdering af målene.

Frederikshavn kommunes gældende kvalitetspolitik for natur- og miljøadministrationen er at:

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

---

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

Frederikshavn Kommunes gældende kvalitetsmål er følgende:

Side2/4

*Kvalitetsmål for natur- og miljøadministrationen generelt:*

- Når nye sager modtages fra privatpersoner, kvitterer Journal & Arkiv for sagen i forbindelse med sagsoprettelsen med angivelse af hvem/hvilket team, der i forvaltningen modtager sagen. Kvitteringen journaliseres på sagen. Sager, som modtages fra firmaer og professionelle modtager ikke kvittering fra Journal & Arkiv.
- Hos de enkelte teams udsendes der - for de sager, hvor der ikke er udsendt kvittering fra Journal & Arkiv - en kvitteringsskrivelse for nye sager senest 14 dage efter modtagelsen, hvor det oplyses, hvem der er sagsbehandler på sagen samt eventuelt om forventet sagsbehandlingstid. Kvitteringsskrivelse kan undlades, hvis der på anden måde tages kontakt til ansøger.
- Ved klager over gener (støj, lugt, affald, skadedyr m.v.), skal klagen undersøges hurtigst muligt under hensyn til sagens art, dog inden for 14 dage. Der gives tilbagemelding til klager, hvis dette er aftalt.
- Indskærpelser, forbud og påbud skal altid følges op med kontrol (rykkerbrev eller tilsyn).

*Kvalitetsmål for tilsyn:*

Virksomhed:

- Tilsynsfrekvensen på virksomheder skal som minimum tilgodeses aftalen mellem KL og Staten svarende til at
  - listevirksomheder får tilsyn hvert 3. år og
  - branchevirksomheder og "Bilag 1"-virksomheder får tilsyn hvert 4. år.

Landbrug:

- Tilsynsfrekvensen på landbrug skal tilgodeses aftalen mellem KL og Staten således at
  - Der hvert år gennemføres tilsyn for de af kommunens landbrug, som bliver udtaget til KO-kontrol (ca. 1 % af de landbrug, der har søgt om støtte efter enkeltbetalingsordningen).
  - Husdyrbrug mellem 3 og 75 DE får tilsyn min. hvert 6. år,
  - Husdyrbrug over 75 DE får tilsyn min. hvert 3. år og
  - Husdyrbrug med pelsdyr får tilsyn min. hvert 4. år.
- Der skal gennemføres flydelagskontrol for ca. 150 gyllebeholdere inden for årene 2007-2009.

Kystbadevand og bassinvand:

- Der udtages som minimum 10 vandprøver pr. station i badevandssæsonen.

Grundvand:

- Der føres teknisk tilsyn med almene vandforsyningsanlæg hvert andet år. Analyseprogrammet for vandværkerne godkendes hvert år.
- Der forlanges egenkontrolprøver fra enkeltvandforsyninger hvert 5. år.
- Der udføres tilsyn med enkeltvandforsyningsanlæg i problemsager (typisk hvor der er overskridelse af bakteriologiske krav).

Vandløb:

- Der vil stikprøvevis blive ført tilsyn med de enkelte åmandshold og med fremmede entreprenører for at sikre kvaliteten af det udførte arbejde i forhold til gældende regulativer og vandløbskvalitet.
- Der udføres kampagne med ekstraordinært bræmmetilsyn i 2008/2009.

- Ca. 300 saprobiestationer kontrolleres over en 5-årig periode med gennemsnitligt 60 stationer om året. Dette startes op i foråret 2009.

Side3/4

#### Natur:

- Der udarbejdes/udfyldes et naturkvalitets-registreringsskema ved alle besigtigelser i forbindelse med sagsbehandling.
- Der skal foretages besigtigelse i alle ansøgningssager, lovliggørelsessager og § 3-rettelsessager. I forbindelse med interne høringssager foretages besigtigelse efter behov.

#### *Kvalitetsmål for sagsbehandling:*

#### Landbrug:

- Ved nye sager efter § 10, § 11, § 12 og § 16 i husdyrloven skal den første gennemgang af sagen med udfyldelse af de grundlæggende elementer i sagens tjekskema være gennemført inden for 2 måneder fra modtagelsen.

#### Spildevand i det åbne land:

- Der skal inden udgangen af 2009 ske en revurdering af udpegningen af ejendomme i det åbne land, som skal have gennemført forbedret spildevandsrensning.

#### Grundvand:

- Der skal i 2008 nedsættes et koordinationsforum for udarbejdelse af indsatsplaner.
- Indvindingstilladelse til ikke almene vandværker, enkeltindvindere, markvanding, havevanding og industri: Alle eksisterende tilladelser skal gennemgås i 2008 for at se hvad status er og om de kræver fornyelse.

#### Vandløb:

- Oversigt over vandløbsregulativer gøres offentligt tilgængeligt i 2008.
- Der skal i 2008 udarbejdes tillægsregulativ for harmonisering af grødeskæring for gamle amtsvandløb og tilstødende kommunale vandløb.

#### Natur:

- Der skal minimum udarbejdes 2-4 plejeplaner årligt (afhængig af fredningens/plejeplanens størrelse) for fredede områder.
- Den vejledende sagsbehandlingstid for ansøgninger om dispensation fra naturbeskyttelseslovens § 3 samt §§ 16-19 er 3 måneder.
- Interne høringer skal besvares inden for 14 dage.
- Ændringer af registrering af beskyttet natur skal afklares inden for 4 uger (lovbestemt). Der må højst gå 14 dage før rettelserne kan ses i Miljøportalen.
- Alle anmeldelser af akutte/igangværende overtrædelser af naturbeskyttelsesloven kontrolleres inden for maksimalt 2 arbejdsdage.

#### **Beskrivelse af kommunens kvalitetsstyringssystem – opbygning og certificering**

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

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 driften af systemet.

Side4/4

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

Håndbogen er elektronisk og er tilgængelig for samtlige de medarbejdere, som er omfattet af kvalitetsstyringssystemet.

Kommunen har i efteråret 2009 fået gennemført en certificeringsproces, som er endt ud i, at kommunen har opnået certifikat efter kvalitetsstyringsloven.

### **Resultatet af ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet**

Ledelsen har på baggrund af resultaterne fra den senest gennemførte interne audit i november 2009 samt certificeringsrapporten fra oktober 2009, evalueret 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 kommende periode.

Ledelsen konkluderer, at kvalitetsstyringssystemet er godt implementeret i natur- og miljøadministrationen og systemet bidrager til, at kommunen lever op til kvalitetsstyringslovens formål. Der er stort fokus blandt ledelsen og medarbejderne på, at systemet løbende skal forbedres med henblik på netop at sikre dets fortsatte egnethed og effektivitet. Ledelsen har også besluttet, at der skal igangsættes en revurdering af kommunens kvalitetsmål.

Ledelsen konkluderer endvidere, at det er vigtigt, at der fortsat er fokus på kvalitetsstyringssystemets udvikling for netop at sikre den løbende forbedring, som er udgangspunktet for et kvalitetsstyringssystem.

### **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](mailto:tf@frederikshavn.dk).

Tinne Stougaard  
*Kvalitetsansvarlig*