



Frederikshavn Kommune
Rådhus Allé 100
9900 Frederikshavn

Tel.: +45 98 45 50 00
post@frederikshavn.dk
www.frederikshavn.dk
CVR-nr. 29189498

Dato: 18. november 2008

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

Frederikshavn Kommune er i overensstemmelse med Kvalitetsstyringsloven¹ ved at indføre et kvalitetsstyringssystem for kommunens sagsbehandling på natur- og miljøområdet. Kvalitetsstyringssystemet har været igennem et internt systemtjek (intern audit) i oktober 2008 og ledelsen har gennemført en evaluering af systemet i november 2008.

Sagsnummer: 07/3210
Sagsbehandler:
Tinne Stougaard
Direkte telefon.: 98456372
tist@frederikshavn.dk

Kommunen skal, jf. kvalitetsstyringsloven hvert år offentliggøre en redegørelse over kommunens indsats og resultater i kvalitetsstyringsarbejdet. Redegørelsen tager udgangspunkt i ledelsens evaluering af systemet og gælder for den periode, der er gået siden kommunen sidst offentliggjorde en redegørelse i april 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.

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

Kommunen har i september 2008 vedtaget en ny kvalitetspolitik og nye kvalitetsmål for natur- og miljøadministrationen.

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.

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

Frederikshavn Kommunes gældende kvalitetsmål er følgende:

Generelle kvalitetsmål for natur- og miljøadministrationen:

- 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.

Tilsyn

Virksomhed

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

Landbrug

- Tilsynsfrekvensen på landbrug skal tilgodese aftalen mellem KL og Staten således at
 - o 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).
 - o Husdyrbrug mellem 3 og 75 DE får tilsyn min. hvert 6. år,
 - o Husdyrbrug over 75 DE får tilsyn min. hvert 3. år og
 - o 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 hver 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. Delte startes op i foråret 2009.

Natur

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

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 14 dage
- Ændringer af registrering af beskyttet natur skal afklares inden 4 uger (lovbestemt) Der må højst gå 14 dage før rettelseme kan ses i Miljøportalen.
- Alle anmeldelser af akutte/igangværende overtrædelser af naturbeskyttelsesloven kontrolleres inden for maksimalt 2 arbejdsdage.

Status for 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 lovens formål samt de vedtagne lokale politikker og mål.

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.

Frederikshavn Kommune har siden sidste offentliggjorte redegørelse arbejdet dels med den fortsatte opbygning af kvalitetsstyringssystemets dokumenter og dels med de forbedringselementer, som blev vedtaget ved sidste ledelsesevaluering i 1. kvartal 2008.

Håndbogen er fortsat under opbygning, og endnu er der ikke udarbejdet alle de beskrivelser og procedurer, som kommunen har vurderet skal indgå i håndbogen. Der er godkendt ca. 70 % af de procedurer, som er vurderet nødvendige, mens en del af de resterende er under udarbejdelse. Kommunen vurderer, at de manglende beskrivelser og procedurer vil blive færdige primo 2009.

Kommunen har i oktober/november 2008 gennemført den anden interne audit af systemet samt en efterfølgende ledelsesevaluering, hvor natur- og miljøadministrationens ledelse har evalueret kvalitetssystemets effektivitet og fortsatte egnethed. Der har desuden i september 2008 været gennemført en forprøvning af systemet fra Dansk Standard Certificering, hvor systemet er blevet gennemgået for at få en udmelding på, om opbygningen er på rette vej og om der er områder, hvor der skal sættes særlig fokus fremover.

Kvalitetsstyringsloven sætter krav om, at kvalitetsstyringssystemet skal være certificeret inden udgangen af år 2009. Frederikshavn Kommune forventer at gennemføre certificeringsprocessen i 2. halvår 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 hvilke områder, der skal prioriteres særligt i den fortsatte opbygning af systemet.

Ledelsen konkluderer, at kvalitetsstyringssystemet er godt i gang med at blive implementeret efter hensigten med kvalitetsstyringsloven, selvom der er områder, som fortsat bærer præg af, at systemet endnu er under opbygning.

Ledelsen har i forbindelse med evalueringen besluttet at arbejde med følgende fokusområder i perioden indtil næste audit:

- Ansvarsfordeling og kvalitetssikring af dokumenter
- Dokumentation i forbindelse med tilkøb af ekstern kompetence
- Registrering af afvigelser og forbedringsforslag

- Implementering af rutiner vedrørende kompetencestyring
- Opfølgning på de vedtagne kvalitetspolitikker og -mål.

Med de nævnte tiltag vurderer ledelsen, at systemet vil kunne blive implementeret i en sådan grad, at det vil kunne certificeres i 2. halvår af 2009.

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