

August 2011

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

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

Sagsnummer: 07/3210

Kommunen har i juni 2011 lavet en intern gennemgang samt en evaluering af systemet 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 medio 2010.

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.

Kommunens kvalitetspolitik og kvalitetsmål

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.

Kommunen har desuden en række kvalitetsmål for natur- og miljøområdet, som kommunen arbejder hen imod. Kvalitetsmålene er følgende:

Kvalitetsmål for natur- og miljøadministrationen generelt:

- Det daglige arbejde skal leve op til Natur- og miljølovgivningens formål om at værne om natur, vand og miljø, så samfundsudviklingen kan ske på et bæredygtigt grundlag i respekt for borgerens livsvilkår og for bevarelsen af dyre- og plantelivet. Med dette overordnede sigte for øje, skal vores afgørelser være gode og lovlige, og dermed leve op til den udvikling vi erfarer gennem klagenævssystemet.

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

- Kommunens administration på natur- og miljøområdet skal bidrage til at lovene og de regler, der er fastsat med hjemmel i lovene overholdes samt foranledige et ulovligt forhold lovliggjort medmindre forholdet er af underordnet betydning. Der skal følges op på denne håndhævelse med kontrol eller tilsyn.
- Vi vil sikre at der til stadighed sker en løbende kompetenceudvikling og at de enkelte teams indenfor natur- og miljøområdet vedbliver at være kompetente og attraktive teams at være medarbejder i.
- Der skal arbejdes for løsninger omkring digital sagsbehandling indenfor opgavetyper, hvor der er et stort antal sager og/eller få professionelle brugere.
- For at sikre ensartethed og effektivitet skal der udarbejdes minimum 10 paradigmer for afgørelser/skrivelser indenfor områder, hvor der er et stort antal sager og/eller et stort behov for ensartethed.
- Tilsynsfrekvensen på virksomheder og landbrug skal som minimum tilgodesee aftalen mellem KL og Staten om minimumsfrekvenser for tilsyn.
- Ved klager over gener (støj, lugt, affald, skadedyr, vandløbsvedligeholdelse m.v.), skal klagen undersøges hurtigst muligt under hensyn til sagens art, dog inden for 14 dage.
- Interne høringer skal besvares indenfor snitfladeaftalernes fastsatte frister

Kvalitetsmål for de enkelte faggrupper:

Virksomhed:

- Der skal arbejdes for et system omkring digital sagsbehandling af olietanke.
- Der skal afsluttes 56 miljøgodkendelsessager.
- Ved alle tilsyn, der gennemføres i 2011, sættes fokus på opbevaring og håndtering af farligt affald (årets tilsynsystema).

Landbrug:

- Der skal fortsat fokuseres på vidensdeling mellem miljøgodkendelses-sagsbehandlere og tilsynsfolk på landbrugsområdet. Vidensdeling skal sikre at vilkår i miljøgodkendelser bliver så aktuelle og realistiske som muligt, og dermed hensigtsmæssige at føre tilsyn ud fra.
- For årets landbrugstilsyn skal der sættes fokus på, hvad ejendommens godkendte husdyrproduktion er samt grundlaget herfor.
- Der skal følges op på de husdyrbrug, som i 2010 er kontaktet vedr. utilstrækkelig opbevaringskapacitet for husdyrgødning. Opfølgningen skal foretages i løbet af 2011.
- Sagsbehandlingstiderne for miljøgodkendelser modtaget efter 1. oktober 2010 skal overholde sagsbehandlingstiderne fastsat i husdyraftalen mellem KL og staten.

Grundvand og badevand:

- Vi vil foretage opfølgning på forringet kystbadevandskvalitet ved Lyngså og Skiveren.

- Der skal fremlægges udkast til indsats for drikkevandsområderne: Sæby, Skagen og Læsø

Side3/4

Vandløb:

- Der påbegyndes opmåling og revision af yderligere 2 vandløbsregulativer. Regulativerne skal være i overensstemmelse med – og endelig vedtagelse afventer – vandhandleplanen.
- 2 vandløb forventes nedklassificeret og overføres til Forsyningen.
- Der påbegyndes myndighedsbehandling af kommunens 2(3) igangværende dambrug.

Natur og råstof:

- Den vejledende sagsbehandlingstid indenfor vand- og naturområdet på en almindelig ansøgning er maksimalt 3 måneder, dog gælder særlige forhold for vandindvindings- og vandløbsreguleringsager.
- Der gennemføres naturkvalitetskortlægning for 500 ha. i 2011. Konstaterede overtrædelser følges op.
- Sagsbehandlingstiden for en råstofansøgning, fra sagen er fuldt oplyst må højst være 6 måneder. Der skal foretages tilsyn af alle igangværende erhvervsmæssige råstofgrave 1 gang årligt.

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.

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 opnået certifikat efter kvalitetsstyringsloven. Certificeringsfirmaet har gennemført en efterprøvning af systemet i efteråret 2010, hvor kommunen bibeholdt certifikatet.

Resultatet af ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet

Ledelsen har på baggrund af resultaterne fra den senest gennemførte interne audit i juni 2011 evalueret kvalitetsstyringssystemets aktuelle status.

Desuden har ledelsen drøftet status for kommunens kvalitetspolitik og -mål samt hvilke områder, der skal prioriteres særligt i den kommende periode.

Ledelsen konkluderer, at kvalitetsstyringssystemet fungerer tilfredsstillende. De kvalitetssikrede paradigmer giver værdi og benyttes i større og større udstrækning. En

del af medarbejderne gør sig overvejelser om forbedringer af systemet, hvilket er med til at sikre en løbende forbedring.

Side4/4

Ledelsen konkluderer endvidere, at det er vigtigt at fokusere på de anvendelsesorienterede redskaber i kvalitetsstyringssystemet.

Endelig konkluderes, at det er væsentligt, at der træffes overordnede beslutninger om systemets fremtidige udvikling med henblik på at gøre medarbejderne bevidste om, hvor udviklingen er på vej hen. Herunder udviklingen af en forbedringskultur og fokus på at gøre kvalitetsstyringssystemet mere simpelt og anvendelsesorienteret.

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.