

September 2010

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 medio 2010 gennemført 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 i starten af 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

I foråret 2010 har Frederikshavn Kommune vedtaget en revideret kvalitetspolitik og en række kvalitetsmål, som kommunen arbejder hen imod.

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.

Frederikshavn Kommunes gældende kvalitetsmål 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

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

bæredygtigt grundlag i respekt for borgerens livsvilkår og for bevarelsen af dyre- og plantelivet.

- Tilsynet 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.
- 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.
- 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 tilgodeses 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. Der gives tilbagemelding til klager, hvis dette er aftalt.
- Indskærpelser, forbud og påbud skal altid følges op med kontrol (rykkerbrev) eller tilsyn.
- Interne høringer skal besvares indenfor snitfladeaftalernes fastsatte frister.
- Der skal iværksættes et tæt samarbejde mellem interne og eksterne høringspartnere til forberedelse af det tekniske grundlag for de kommunale vand- og naturplaner.

Kvalitetsmål for de enkelte teams

Landbrug:

- Der skal sættes fokus på vidensdelingen mellem miljøgodkendelses-sagsbehandlere og tilsynsfolk på landbrugsområdet således, at vilkår i miljøgodkendelser bliver så aktuelle og realistiske som muligt og hensigtsmæssige at føre tilsyn ud fra.
- På miljøgodkendelsesområdet skal der arbejdes målrettet på at skabe en ensartet og effektiv sagsbehandlingsproces.
- For årets landbrugstilsyn skal der sættes fokus på, hvad ejendommens godkendte husdyrproduktion er samt grundlaget herfor.
- Der skal i løbet af 1. halvår 2010 udarbejdes en liste over de husdyrbrug, hvor der vurderes at være en risiko for utilstrækkelig opbevaringskapacitet for husdyrgødning. Disse landbrug skal kontrolleres inden for nærværende tilsynsår.
- Der skal inden 1. oktober 2010 færdiggøres 41 miljøgodkendelser i overensstemmelse med husdyraftalen mellem KL og staten.
- Sagsbehandlingstiderne for miljøgodkendelser skal senest ved udgangen af 2010 overholde tiderne fastsat i husdyraftalen mellem KL og staten.

Grundvand og badevand:

- Vi vil foretage opfølgning på forringet kystbadevandskvalitet ved Lyngså og Skiveren. Arbejdet omkring badevandsprofiler skal afsluttes senest 1. marts 2011.
- Vi vil udarbejde udkast til fire indsatsplaner på grundvandsområdet.

Side3/4

Vandløb:

- Vi vil revidere mindst 2 vandløbsregulativer på baggrund af nye opmålinger.
- Der skal laves screening af vandindvindingsstilladelser på dambrug. Dambrugenes fortsatte produktion skal afklares.
- Der foretages faunabedømmelse på min. 25 vandløbsstationer i 2010.

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 vandløbsreguleringssager.
- Høringer i forbindelse med udvidelser af husdyrbrug, følger en særlig procedure hvor høringsfristen efter planen skal lande på 3 uger.
- Der udvælges område til naturkvalitetskortlægning og der laves målsætning for området.
- Vi skal påbegynde udarbejdelsen af mindst 3 naturhandleplaner (som samtidig kan fungere som plejeplaner) i 2010.
- Vi vil behandle 15 overtrædelsessager som en kampagne i forsommeren. Grove overtrædelser politianmeldes.
- Den vejledende sagsbehandlingstid for ansøgninger om erhvervsmæssig indvindingsstilladelse indenfor regionalt udlagte råstofområder er 6 måneder. Der skal foretages tilsyn af alle igangværende erhvervsmæssige råstofgrave 1 gang årligt.

Virksomhed:

- Der skal vælges et system til elektronisk anmeldelse af jordflytningssager.
- Sagsbehandlingen af olietanksager skal revurderes og simplificeres mest muligt.
- Der skal sættes fokus på sagsbehandlingen indenfor spildevandsområdet.
- Ved alle tilsyn, der gennemføres i 2010, sættes fokus på at sikre forebyggelse af jord- og grundvandsforurening (årets tilsynsystema).

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.

Side4/4

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

Kommunen har fået certificeret kvalitetsstyringssystemet i efteråret 2009. Certificeringsfirmaets første opfølgings-gennemgang af systemet foretages i efteråret 2010.

Resultatet af ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet

Ledelsen har på baggrund af resultaterne fra den senest gennemførte interne audit medio 2010 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 der i natur- og miljøadministrationen er et godt kendskab til kvalitetsstyringssystemet og at det bruges aktivt på flere områder. Det bidrager på denne måde til at kommunen lever op til kvalitetsstyringslovens formål og kommunens kvalitetspolitik, som er at sikre faglig kvalitet, effektivitet og ensartethed i kommunens sagsbehandling samt sikre brugernes tillid og tilfredshed med sagsbehandlingen.

Det er dog vigtigt, at der er fokus på at sikre den fortsatte opdatering og brug af procedurer og paradigmer.

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