

Allerød Kommunes kvalitetsstyringssystem på natur- og miljøområdet, november 2011

Baggrund for indførelse af kvalitetsstyring på natur- og miljøområdet

Regeringen vedtog i forbindelse med nedlæggelsen af amterne en lov om, at kommunerne skulle etablere et kvalitetsstyringssystem for sagsbehandlingen på natur- og miljøområdet.

Formålet med loven er at sikre faglig kvalitet, effektivitet og ensartethed i sagsbehandlingen samt at sikre borgernes og virksomhedernes tillid til og tilfredshed med sagsbehandlingen.

Loven stiller en række krav, bl.a. om at kommunerne årligt skal offentliggøre sin indsats og resultater vedrørende kvalitetsstyringssystemets effektivitet og indvirkning på kvaliteten af sagsbehandlingen.

Systemet og dets bestanddele:

Systemet består af en kvalitetshåndbog, der giver en overordnet beskrivelse af systemet, 11 tværgående procedurer, der indeholder generelle retningslinjer for administrationen, samt 57 procedurer for de forskellige typer af sagsbehandling inden for natur- og miljøområdet. Der vil evt. blive udarbejdet flere procedurer med tiden, såfremt der kommer nye typer af sager. Dokumenterne tilhørende kvalitetsstyringssystemet findes i et elektronisk dokumentstyringssystem.

Kvalitetspolitik og –mål:

Allerød Kommune har vedtaget følgende kvalitetspolitik og –mål:

Kvalitetspolitik:

1. Med indførelsen af kvalitetsledelse ønsker Allerød Kommune at sikre at kommunens opgavevaretagelse på natur- og miljøområdet er kendetegnet ved faglig kvalitet, effektivitet og ensartethed, samt at lovens krav og almindelig god forvaltningsskik følges.
2. Samtidig skal kvalitetsledelse gennem strukturering af ledelses- og arbejdsprocesser være et effektivt værktøj for forvaltningens ledelse og medarbejdere.
3. Endelig skal kvalitetsledelse sikre at også omverdenen oplever opgavevaretagelsen på natur- og miljøområdet som tilfredsstillende.

Kvalitetsmål:

1. at tilstrækkelige kompetencer og ressourcer er til rådighed – målt via kompetence matrix,
2. at kvalitetsstyringssystemet efterleves og opleves som værdiskabende af medarbejderne – målt gennem audits samt en årlig medarbejder-/ brugerundersøgelse,
3. at opgavevaretagelsen opleves som tilfredsstillende af omverdenen – målt via en interessent-/ brugerundersøgelse hvert andet år.

Certificering af systemet

Det Norske Veritas (DNV) har den 16. december 2009 udstedt certifikat på, at Allerød Kommunes kvalitetsstyringssystem opfylder kravene i kvalitetsstyringsloven og den tilhørende bekendtgørelse. I november 2010 bekræftede DNV, at dette fortsat er tilfældet.

Resultat af kommunens egen evaluering af kvalitetsstyringssystemet

Kompetencekortlægning i Natur- og Miljøadministrationen har vist, at kommunen råder over de nødvendige kompetencer til at løse opgaverne, med undtagelse af nogle få områder, hvor kompetencer tilkøbes udefra.

Der er i 2011 gennemført intern audit af systemet, hvor det undersøges ved stikprøver, om procedurerne efterleves, og om lovgivningen overholdes. Generelt set var der god overensstemmelse mellem procedurer, lovgivning og handlinger. Der blev fundet enkelte fejl og nogle muligheder for forbedring, som der løbende er fulgt op på med henblik på at minimere risikoen for gentagelser.

Brugertilfredshedsundersøgelse

Allerød Kommune gennemførte i 2009 en brugertilfredshedsundersøgelse, hvor tilfredsheden hos virksomheder og landbrug med kommunens lovpligtige miljøtilsyn blev undersøgt. Undersøgelsen viste, at der generelt var tilfredshed med kommunens tilsyn. Kommunen har i 2011 valgt at udføre en tilsvarende undersøgelse, da der er kommet nye medarbejdere til, og da der i år føres tilsyn på andre virksomheder. Resultaterne af undersøgelsen analyseres i 2012.

Ansøgning om aktindsigt:

Borgere og virksomheder kan søge aktindsigt i kommunens procedurer efter de almindelige regler herom.