

Analyserapport for kvalitetsstyringssystemet på natur- og miljøområdet 2009

1. Indledning og formål

I henhold til lov om kvalitetsstyring for den kommunale sagsbehandling på natur- og miljøområdet, har Rebild Kommune indført et kvalitetsstyringssystem der medvirker til at sikre faglig kvalitet, effektivitet og ensartethed i sagsbehandlingen på natur- og miljøområdet, samt til at sikre borgernes og virksomhedernes tillid til og tilfredshed med sagsbehandlingen.

Nærværende analyserapport har til formål at danne grundlag for ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet.

Alle afvigelsesrapporter fra tidligere audit er lukkede.

2. Tidsperiode

Denne analyse omfatter perioden fra 1. april 2008 til 10. september 2009.

3. Brugertilfredshedsundersøgelse

Der er ikke gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse, men det er planlagt at udføre en i 2010. Det er endnu ikke fastlagt hvordan og hvornår. I henhold til kvalitetsstyringssystemet skal der som minimum gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelse hvert andet år.

4. Intern audit 2009

Der er gennemført intern audit i perioden fra den 14. juli 2009 til den 10. september 2009. Ved den interne audit er alle de generelle tværgående procedurer samt en fjerdedel af fagprocedurerne auditeret. Den interne audit er foretaget i Teknik og Miljø og der er udfærdiget 21 rapporter.

5. Rapporter på afvigelser og forbedringsområder

De 21 rapporter fordeler sig med 4 større afvigelser, 10 mindre afvigelser, 6 forbedringsområder og 1 annulleret rapport.

5.1 Større afvigelser

- 1 stk.: Medarbejder vidste ikke om proceduren svarede til sagsbehandlingen
- 1 stk.: Manglende kendskab til at åbne kvalitetsstyringssystemet
- 2 stk.: Mangelfuld procedure

De to førstnævnte rapporter er lukkede, idet manglerne af afhjulpet.

Ved de to mangelfulde procedurer har de auditerede tilkendegivet, at procedurerne vil blive tilrettede. Auditholdet vil inden udgangen af 2009 kontrollere, at procedurerne er blevet tilrettet.

5.2 Mindre afvigelser

- 2 stk.: Medarbejder holder sig ikke planmæssigt orienteret om nyt/ændret lovstof
- 1 stk.: Dokumenter vedr. politianmeldelse ikke lukket for aktindsigt
- 2 stk.: Manglende journalisering
- 3 stk.: Manglende kvitteringsskrivelser
- 1 stk.: Manglende notat
- 1 stk.: Manglende orientering til leder om auditplan

Medarbejderne som ikke holdt sig planmæssigt orienteret om nyt/ændret lovstof, har efterfølgende tilmeldt nyhedsbrevet i NIS på deres arbejdsområder.

Dokumenter vedr. politianmeldelse er nu lukket for aktindsigt hos den pågældende medarbejder.

De resterende auditerede har tilkendegivet, at de fremover vil sørge for journalisering, fremsendelse af kvitteringsskrivelser, udarbejde notater samt fremover at orientere relevante ledere om auditplan.

5.3 Forbedringsområder

- 1 stk.: Arkivering af store tegninger
- 3 stk.: Uddybelse af procedure
- 1 stk.: Forenkle procedure
- 1 stk.: Udarbejdelse af notat ved videresendelse af sag internt

Forbedringsområderne er drøftet med de enkelte og alle forslag efterkommes.

5.4 Annullering

En afvigelsesrapport er annulleret, idet auditholdet efterfølgende erfarede, at journaliseringen alligevel var udført korrekt.

6. Status for korrigerende og forebyggende handlinger

Alle har meldt tilbage med gode forslag til, hvordan afvigelserne kan afhjælpes og flere korrigerende og/eller forebyggende handlinger er gennemført. Senest ved næste interne audit vil der blive fulgt op på, om de resterende handlinger er gennemført.

7. Konklusion

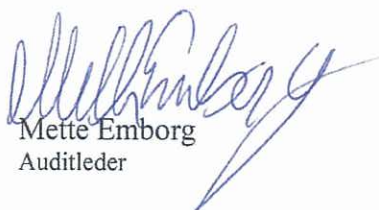
Konklusionen på den interne audit er, at der i perioden siden sidste interne audit, er opnået bedre kendskab til kvalitetsstyringssystemet. Systemet anvendes i nogen grad i den daglige sagsbehandling, men bærer stadig præg af at være under opbygning, med de begrænsninger det medfører.

8. Forslag til forbedring af kvalitetsstyringssystemet

Ledelsen bør præcisere vigtigheden af kvittering, notatpligt og journalisering.



Eddy Norup
Systemansvarlig



Mette Emborg
Auditleder

Ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet 2009

Den gennemførte interne audit giver ikke anledning til ændringer i KS-systemet. Ledelsen er enig i betragtningen om, at systemet er under opbygning, hvilket afspejler sig i såvel kendskabet som den daglige brug, hvorfor en reel effektivitetsvurdering på nuværende tidspunkt er meget vanskelig.

Ledelsen vil følge op på og sikre at medarbejderne er bekendte med forpligtelsen til at udsende kvitteringer og notatpligten samt sikre kendskab til og brug af journalsystemet. Dette vil ske gennem afdelings- og forvaltningsmøder.

Ledelsen har med disse bemærkninger evalueret analyserapporten.

Ledermødet den 22. september 2009