

Den 27.10.2011

Analysereport for kvalitetsstyringssystemet på natur- og miljøområdet 2011

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 23. september 2010 til 21. oktober 2011.

3. Brugertilfredshedsundersøgelse

Der er gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse i 2011 på landbrugsområdet.

I henhold til kvalitetsstyring skal der som minimum gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelse hvert andet år. Ledergruppen fastlægger indenfor hvilket område og hvordan brugertilfredshedsundersøgelsen i 2013 skal udføres.

4. Intern audit 2011

Der er gennemført intern audit i perioden fra den 16. august 2011 til den 21. oktober 2011. Ved den interne audit er alle de generelle tværgående procedurer samt en fjerdedel af fagprocedurerne auditeret. Den interne audit er foretaget i Center Natur og Miljø og Center Plan, Byg og Vej og der er udfærdiget 7 rapporter.

5. Rapporter på afvigelser og forbedringsområder

De 7 rapporter fordeler sig med 5 større afvigelser og 2 forbedringsområder.

5.1 Større afvigelser

- 1 stk.: Svarfrist på 4 uger vedr. vindmøller overholdes ikke.
- 1 stk.: Minimumskravene til ledelsens redegørelses indhold ikke efterlevet
- 1 stk.: Manglende opdatering af kompetenceplan
- 1 stk.: Manglende kvalitetssikring af skrivelser ved ny medarbejder under oplæring
- 1 stk.: Fristen for udarbejdelse af badevandsprofiler ikke overholdt i 2011.

De auditerede har tilkendegivet, at manglerne vil blive udbedret. Auditholdet vil inden udgangen af 2011 følge op på dette.

5.3 Forbedringsområder

2 stk.: Tilretning af procedure.

Forbedringsområderne er drøftet med de enkelte og begge forslag efterkommes.

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.

Auditholdet vil senest ved udgangen af 2011 tjekke op på afvigelsesrapporterne.

7. Konklusion

Der er lavet 7 rapporter under årets interne audit mod 13 rapporter i 2010. Af de 7 rapporter er 2 forbedringsområder.

Konklusionen på den interne audit er, at der i perioden siden sidste interne audit, er opnået bedre kendskab/ejerskab til kvalitetsstyringssystemet.

Systemet anvendes i den daglige sagsbehandling.

8. Forslag til forbedring af kvalitetsstyringssystemet

For at sikre systemets effektivitet yderligere bør ledelsen fortsat engagere sig mere i kvalitetsstyringssystemet.

Ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet 2011.

Ledergruppen gennemgik ”Analyserapport for kvalitetsstyringssystemet på natur- og miljøområdet 2011”. Ledelsen konstaterer med tilfredshed, at der er sket forbedringer og fremgang i konsekvent og korrektanvendelse af de indførte procedurer. Ledelsen konstaterer endvidere med tilfredshed, at rapporten er kort og præcis.

For at ledelsen fortsat engagere sig mere i kvalitetssystemet, blev det besluttet at der afholdes halv-årlige statusmøder og at der på møderne tages stilling til, om der er emner som bør tages op på centermøderne.

Ledelsen glædede sig over det positive resultat af brugertilfredshedsundersøgelsen. Da undersøgelses resultat giver et entydigt billede med kun positive og neutrale tilkendegivelser, giver undersøgelsen ikke anledning til gennemførelse af korrigerende eller forebyggende handlinger.

Ledermødet den 27. oktober 2011