

Ledelsens evaluering af analyserapport 2010.

Udarbejdet af Kirsten Johansen og Susanne Frederiksen, efter nedenstående dagsorden:

1. Godkendelse af dagsorden.
2. Godkendelse af referat fra seneste møde.
3. Opfølgning på sidste referat.
4. Opfølgning på aktiviteter og handlinger, iværksat som et resultat af foregående evaluering.
5. Sammenfatning og analyse af resultaterne fra de forudgående interne og evt. eksterne audits i det seneste år.
6. Sammenfatning og status på afvigelser, og de derved foretagne korrigerende og forebyggende, samt på indkomne forslag til systemforbedringer og de handlinger som de har resulteret i.
7. Sammenfatning af resultat af udførte brugertilfredshedsundersøgelser.
8. Sammenfatning af eventuelle fravigelser af procedurer.
9. Sammenfatning og status på kvalitetsstyringssystemets resultater i forhold til loven, kvalitetspolitik og kvalitetsmål.
10. Orientering om væsentlige ændringer af lovgivningsmæssig, organisatorisk eller teknisk art, der kan få betydning for kvalitetsstyringssystemet.
11. Sammenfatning vedr. opdatering af kompetencekortlægningen og evt. behov for supplerende tiltag som uddannelse, rekruttering eller tilkøb i denne forbindelse.
12. Overordnet konklusion, opdatering af kvalitetsmål og forbedring af systemet i øvrigt.
13. Godkendelse af årets auditplan.
14. Oversigt over procedureændringer i årets løb.
15. Evt.

Ad. 1. Godkendt.

Ad. 2. Der foreligger intet referat, da de planlagte møder ikke blev gennemført.

Ad. 3. Intet.

Ad. 4. Der blev i årsrapporten 2009 vurderet behov for opkvalificering i relation til retssikkerhedsloven. Den systemansvarlige har deltaget i et kursus herom efterfølgende. Der har ikke været udbudt kurser i tilsyn med jordvarmeanlæg, hvorfor dette stadig udestår.

Der vurderes ikke længere at være behov for kurser i relation til slambekendtgørelsen.

Vandforsyningsplanlægningen blev ikke afsluttet i 2010 og der vil fortsat være behov for tilkøb af konsulentbistand i 2011 og 2012.

Ad. 5. Kvalitetsstyringssystemet er certificeret 14.12.2009.

Der er afholdt intern audit d. 01.09.2010 på alle tværgående og overordnede procedurer. Auditor: Peter Morell, Force Technology.

Der blev konstateret 3 afvigelser, 1 stor og 2 små samt givet 8 forbedringsforslag.

Afvigelse: Der manglede sidehoved på 4 dokumenter til styring af dokumenterne.

Handling: Tilføjelse af sidehoved.

Afvigelse: Definition på "korrigerende handling" mangler. Definition på "afhjælpende/forebyggende handling" er ikke helt korrekt. Definition på "afvigelser" er ikke fuldstændig.
Handling: Definitionerne sikres.

Afvigelse: Fordeling af "Ansvar og beføjelser" er ikke beskrevet korrekt i henhold til lovgivningen samt egen procedure.

Handling: Tilretning af procedure.

Næste interne audit blev afholdt d. 16.11.2011 på udvalgte fagprocedurer. Auditor: Jan Spøtrup Andersen, Dansk Standard.

Der blev ikke konstateret afvigelser, men givet 3 forbedringsforslag.

Ekstern audit blev gennemført d. 22.11.2010. Auditor: Karin Birgitte Hiss, DS Certificering A/S.

Der blev ikke konstateret afvigelser, men der skal ske opfølgning på 3 observationer. Der blev desuden givet 2 forbedringsforslag.

Ad. 6. Alle afvigelser er rettet og lukket.

Forbedringsforslag fra 1. interne audit:

Forslag: Der foreslås udarbejdet en interesseundersøgelse/-plan for undersøgelse af alle borgers/virksomheders tilfredshed med Ærø Kommune.

Status: Forslaget efterkommes ikke, da vi ønsker at målrette brugerundersøgelsen kvalitetsstyringssystemet alene.

Forslag: Bilagsmappen revideres, så den kun indeholder bilag, som skal styres.

Status: Bilagsmappen er revideret.

Forslag: Det bør beskrives, hvordan elektroniske og fysiske dokumenter sikres mod terror, brand o.l.

Status: Proceduren er tilrettet.

Forslag: Proceduren vedr. intern audit bør indeholde lovhenvvisninger, som auditor skal forholde sig til.

Status: Proceduren er tilrettet.

Forslag: Det foreslås, at der indhentes dokumentation for leverandørernes kvalifikationer og kvalifikationerne bør udløse, at leverandørerne skal gives karakterer.

Status: Forslaget efterkommes ikke for så vidt angår karaktergivning. Det bemærkes, at indhentning af dokumentation for kvalifikationer ikke gælder kendte leverandører, men nye leverandører. Proceduren er tilrettet for sidstnævnte.

Forslag: Det foreslås, at godkendelse af procedurer gives til lederen af afdelingen i stedet for Teknik- og Havneudvalget, for at sikre smidig ajourføring.

Status: Kompetencen er overdraget pr. 18.11.2010.

Forslag: Der er en del overlap imellem tværgående og overordnede procedurer. De overordnede procedurer foreslås reduceret i tekst.

Status: Dokument vedr. overordnede procedurer er tilrettet.

Forslag: Det foreslås, at proceduren for ledelsens evaluering ændres og tilpasses afdelingens virkelighed.

Status: Delvis gennemført. Der arbejdes videre med udformningen efter udarbejdelse af årsrapport 2010.

Forbedringsforslag fra 2. interne audit:

Forslag: Procedurer for intern audit tilrettes, så den målretter auditeringen efter de fagprocedurer, som er i brug.

Status: Proceduren er ændret, så der åbnes mulighed for at tilpasse auditeringen efter, hvilke sager der har været i årets løb.

Forslag: Sagsstyring bør tilføjes muligheden for brug af elektronisk kalendersystem.

Status: Gennemført.

Forslag: Det bør undersøges om der er en tilsynsforpligtelse i forhold til tankstationer og dampretur-anlæg.

Status: Gennemført. Der skal ikke udarbejdes særskilt procedure herfor.

Forbedringsforslag fra ekstern audit:

Forslag: Overvej at afholde intern audit én gang årligt i stedet for to gange.

Status: Overvejes fra 2011.

Forslag: Deltagelse i faglige netværk bør indbygges i kompetenceskemaet.

Status: Gennemført.

Observationer: Sikre styring af den overordnede auditplan, således at det synliggøres, hvis der er procedurer, som ikke auditeres som planlagt.

Status: Gennemføres inden næste interne audit.

Observationer: Proceduren sikrer ikke, at der foretages en vurdering af eksterne leverandørers fortsatte anvendelighed.

Status: Gennemført.

Observationer: Proceduren sikrer ikke, at der foretages tilsyn på campingpladser efter en fastsat tilsynsfrekvens.

Status: Tilsynsfrekvens indskrives i proceduren.

Auditrapport er vedlagt årsrapporten som bilag 1.

Ad. 7. Der er gennemført brugertilfredshedsundersøgelse i 2010, under henvisning til beslutningen om kun at gennemføre brugertilfredshedsundersøgelser i lige år.

Brugerundersøgelsen omfatter tilfredshedsundersøgelse vedr. etablering af jordvarmeanlæg i perioden 2008-2009-2010.

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse og baserer sig på 13 besvarelser ud af 25 udsendte spørgeskemaer.

Undersøgelsen konkluderer, at de adspurgte borgere er tilfredse eller meget tilfredse med sagsbehandlingen af den ansøgte sag, sagsbehandlingstiden og den samlede oplevelse af behandlingen. Alle borgere svarede endvidere, at de var tilfredse eller meget tilfredse med servicen fra kommunens sagsbehandlere på natur- og miljøområdet ved henvendelse til afdelingen.

Undersøgelsen vedlægges nærværende årsrapport, som bilag 2.

Ad. 8. Der er ikke konstateret afvigelser af procedurer i 2010.

Ad. 9. Ekstern auditor har konkluderet, at kommunens kvalitetsstyringssystem har gode oversigtsskabende værktøjer – bl.a. skema for handlingsplaner og tilsynsoversigter. Det konkluderes ligeledes, at der er fin forståelse for kvalitetsstyringssystemets forskellige styringselementer.

Ærø Kommune har vedtaget følgende **kvalitetspolitik** for Teknisk Afdeling gældende for natur- og miljøopgaver:

Ledelsen skal sikre:

- At der opbygges et kvalitetsstyringssystem, som lever op til gældende lovgivning.
- At sagsbehandlingen foretages i overensstemmelse med de overordnede politikker, værdier, visioner m.m. for Ærø Kommune.
- De nødvendige personaleressourcer til opbygning og implementering af kvalitetssystemet er til stede.
- At medarbejderne løbende uddannes og sikres en faglig udvikling.
- At der efter behov anvendes eksterne eksperter med dokumenteret uddannelse og erfaring i relation til de opgaver, der skal løses.
- Åbenhed, ved at kvalitetsstyringssystemet årligt revurderes og resultaterne offentliggøres.

Medarbejderne skal:

- Anvende kvalitetsstyringssystemet.
- Bidrage til at kvalitetsstyringssystemet fungerer og løbende forbedres.
- Sikre ensartet og effektiv sagsbehandling.

Det vurderes, at arbejdet med kvalitetsstyringssystemet i 2010 har levet op til Ærø Kommunes kvalitetspolitik. Det skal bemærkes, at det har været nødvendigt at indkøbe ekstern bistand til gennemførelse af interne auditer i årets løb.

Kvalitetsmål fastsat i årsrapport 2009:

- Der skal være afholdt intern audit senest d. 30. september 2010.
- Medarbejderne skal løbende deltage i relevante kursusforløb eller anden form for kompetenceudvikling.
- En gang årligt skal det vurderes om der er de tilstrækkelige kompetencer til stede i afdelingen for, at sagsbehandlingen kan løses tilfredsstillende.
- Alle medarbejdere skal være aktiv i mindst en relevant Erfa-gruppe.
- Natur- og miljøindholdet på hjemmesiden, skal opdateres løbende.
- 50 % af svarene fra brugerundersøgelsen skal være positive.
- I januar 2010 skal der tages stilling til årets tema for brugerundersøgelse.
- Kvalitetsstyring skal være et fast punkt på dagsordenen, én gang i kvartalet, umiddelbart efter et afdelingsmøde, mellem de relevante sagsbehandlere.
- Fokus på løbende udbygning af skabeloner.

Målopfyldelse er ikke sket i forhold til afholdelse af intern audit inden d. 30. september. Da der blev afholdt 2 interne auditer i 2010, lykkedes det kun at gennemføre den første indenfor tidsmålet.

Det er ligeledes ikke lykket at få afholdt 4 faste møder om kvalitetsstyringssystemet i 2010. Proceduren er ændret, så der fremover kun skal afholdes møder 2 gange årligt.

Øvrige mål er opfyldt.

Ad. 10. Intet at berette.

Ad. 11. Det er vurderet, at der kan blive behov for tilkøb af ekstern bistand til udarbejdelse af vandforsyningsplan og udarbejdelse af nye vandløbsregulativer. Ligeledes indkøbes ekstern bistand til udarbejdelse af ny spildevandsplan.

Der er ikke umiddelbart behov for særskilte kurser i relation til ny lovgivning. Behovet vurderes løbende og der er fokus på, det aktuelle kursusudbud.

Ad. 12. Kvalitetsmål for 2011:

- Der skal være afholdt intern audit senest d. 30. september 2011.
- Medarbejderne skal løbende deltage i relevante kursusforløb eller anden form for kompetenceudvikling.
- En gang årligt skal det vurderes om der er de tilstrækkelige kompetencer til stede i afdelingen for, at sagsbehandlingen kan løses tilfredsstillende.
- Alle medarbejdere skal være aktiv i mindst en relevant Erfa-gruppe.
- Natur- og miljøindholdet på hjemmesiden, skal opdateres løbende.
- I december 2011 skal der tages stilling til årets tema for brugerundersøgelse 2012.
- Kvalitetsstyring skal være et fast punkt på dagsordenen, én gang hvert halve år, umiddelbart efter et afdelingsmøde, mellem de relevante sagsbehandlere.
- Fokus på løbende udbygning af skabeloner.

Der planlægges ikke ændringer eller forbedringer af systemet i øvrigt.

Ad. 13. Årets auditplan er godkendt med systemet, men det forudses, at der på baggrund af auditorernes forbedringsforslag, vil ske ændringer, så der kun gennemføres en intern audit inden d. 30. september 2011.

Ad. 14. Administrativt tilpassede procedurer i 2010:

Godkendelse af vandværkers takstblade er ændret (M-71).

Behandling af grønne regnskaber er udgået (M-6).

Håndhævelser efter miljøbeskyttelsesloven er revideret (M-5).

Tilladelse til pileanlæg, samletanke m.v. er revideret (M-26).

Udledningstilladelse til rensed husspildevand er revideret (M-27).

Færdigmelding spildevandsanlæg er revideret (M-29).

Påbud om tilslutning til offentlig kloak er revideret (M-30).

Påbud om forbedret spildevandsrensning er revideret (M-31).

Opfølgning på minirensanlæg er revideret (M-32).

Bade- og bådebroer er revideret (N-6).

Ansvar og beføjelser er revideret (T-14).

Afholdelse af intern audit er revideret (T-05).

Beskrivelse af ledelsens evaluering er revideret (T-03).

Brug af eksterne leverandører er revideret (T-12).

Afvigelser, korrigerende handlinger, afhjælpende handlinger revideret (T-06).

Dokumentoversigt er revideret (O-1).

Overordnede beskrivelser af systemet er revideret (O-2).

Ad. 15. Intet.