


<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

## Indholdsfortegnelse:

### 1. Introduktion til kvalitetsstyringssystemet.

- 1.1. Oversigt over natur- og miljøområdets regulering.
- 1.2. Baggrund for systemets etablering.
- 1.3. Oversigt over kommunens opgaver indenfor natur og miljø.
- 1.4. Formålet med at have et kvalitetsstyringssystem.
- 2. Processernes samspil.
- 3. Referencer.
- 4. Kvalitetsstyringssystemets opbygning og virkemåde.
  - 4.1. Dækningsområde.
  - 4.2. Dokumentationskrav.
    - 4.2.1. Kvalitetshåndbogens form og indhold.
    - 4.2.2. Anvendelsen af håndbogen.
    - 4.2.3. Dokumentstyringen i kvalitetssystemet.
    - 4.2.4. Styring af registreringer.
- 5. Kommunens ansvar.
  - 5.1. Teknik- og Havneudvalgets forpligtelser.
  - 5.2. Sikring af brugernes tillid og tilfredshed.
  - 5.3. Kvalitetspolitik.
  - 5.4. Kvalitetsmål.
    - 5.4.1. Oversigt over kvalitetsmålene.
    - 5.4.2. Planlægning med hensyn til kvalitetsstyringssystemet.
  - 5.5. Ansvar, beføjelser og kommunikation.
    - 5.5.1. Ansvar og beføjelser.
    - 5.5.2. De systemansvarlige.
    - 5.5.3. Intern kommunikation.
  - 5.6. Myndighedens interne evaluering af kvalitetsstyringssystemet.
- 6. Styring af ressourcer.
  - 6.1. Tilvejebringelse af ressourcer.
  - 6.2. Menneskelige ressourcer.
    - 6.2.1. Generelt.
    - 6.2.2. Competence, bevidsthed og uddannelse/træning.
- 7. Arbejdets udførelse.
  - 7.1. Planlægning af opgavevaretagelsen.
  - 7.2. Køb af tjenesteydelser.
    - 7.2.1. Købsprocessen ved køb af tjenesteydelser.
    - 7.2.2. Tværkommunal koordinering særligt med nabokommunerne.
  - 7.3. Gennemførelse af sagsbehandlingen.
- 8. Måling, analyse og forbedring af administrationen.

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

- 8.1. Generelt.
- 8.2. Måling og evaluering.
  - 8.2.1. Brugertilfredshedsmålinger.
  - 8.2.2. Intern audit (egenkontrol af kvalitetsstyringssystemet).
  - 8.2.3. Kvalitetssikring af processer.
- 8.3. Styring af afvigelser.
- 8.4. Analyse og offentliggørelse af informationer om kvalitetsstyringssystemets præstationer.
  - 8.4.1. Analyse.
  - 8.4.2. Offentliggørelse.
- 8.5. Forbedring.
  - 8.5.1. Løbende forbedring.
  - 8.5.2. Afhjælpende handlinger og korrigerende handlinger.
  - 8.5.3. Forebyggende handlinger.

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

## 1. Introduktion til kvalitetsstyringssystemet.

### 1.2. Baggrund for systemets etablering.

Ærø Kommunes kvalitetsstyringssystem er vedtaget i overensstemmelse med lov om et kvalitetsstyringssystem for kommunal sagsbehandling på natur- og miljøområdet samt den tilhørende bekendtgørelse.

Folketinget vedtog i maj 2006, loven om et kvalitetsstyringssystem for den kommunale sagsbehandling på natur- og miljøområdet. Baggrunden for beslutningen om at etablere et kvalitetsstyringssystem i kommunerne var, at en stor del af amternes opgaver overføres til kommunerne som følge af kommunalreformen, og at man derved vil sikre den faglige bæredygtighed i kommunerne.

Etableringen af et kvalitetsstyringssystem er derfor et initiativ, som skal bidrage til at sikre opgavernes faglige kvalitet, effektivitet og ensartethed. Kvalitetsstyringssystemet, hverken lemper eller skærper natur- og miljølovgivningen; den drejer sig alene om, at det skal sikres, at reglerne håndteres korrekt.

Et af kravene i kvalitetsstyringsloven er at sikre, at kvalitetsstyringssystemet stemmer overens med kravene i loven samt bekendtgørelsen. Dette sikres ved, at Ærø Kommune inden udgangen af 2009 certificeres af et akkrediteret certificeringsorgan.


Et andet krav er offentliggørelse af det kommunale kvalitetsstyringssystemets præstationer. Dette vil føre til større åbenhed om og gennemsigtighed i varetagelsen af natur- og miljøopgaver.

Kvalitetsstyringssystemet er gældende for natur- og miljøopgaver i Teknisk Afdeling i Ærø Kommune.

### 1.3. Oversigt over kommunens opgaver indenfor natur og miljø.

Kvalitetsstyringssystemet skal sikre, at det gennem løbende overvågning og opfølgning synliggøres, at kravene i de relevante love og bekendtgørelser, på natur- og miljøområdet, følges.

Kvalitetsstyringssystemet skal anvendes ved sagsbehandling efter lovene angivet i følgende:

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

### Øversigt over opgaver på natur- og miljøområdet.

A.

Kommunernes opgaver i henhold til miljøbeskyttelsesloven, hvilket bl.a. omfatter opgaver vedrørende beskyttelse af jord og grundvand, spildevandsbortskaffelse, affaldsbortskaffelse, godkendelse af visse særligt forurenende virksomheder (dem som staten ikke er myndighed for), påbudsudstedelse for alle andre virksomheder, godkendelse af visse virksomheder efter risikobekendtgørelsen samt tilsyn med de nævnte aktiviteter.

B.

Kommunernes opgaver i henhold til vandforsyningsloven, hvilket bl.a. omfatter opgaver vedrørende indsatsplanlægning, vandforsyningsplanlægning, vandindvinding og vandindvindingsanlæg, anden indvinding og bortledning af vand, ændring i og bortfald af retten til vandindvinding, forholdet mellem et vandforsyningsanlæg og forbrugerne samt tilsynsopgaver.

C.

Kommunernes opgaver i henhold til jordforureningsloven, hvilket navnlig omfatter meddelelse af påbud om undersøgelser og afværgehandlinger, behandling af anmeldelser om flytning af jord samt udstedelse af tilladelser til byggeri og anlægsarbejde på arealer kortlagt som forurenede. Desuden er en række tilsynsopgaver omfattet.

D.

Kommunernes opgaver i henhold havmiljøloven, hvilket navnlig omfatter beføjelsen til at meddele tilladelse til og føre tilsyn med dumpning af optaget havbundsmateriale indenfor søterritoriet, opgaver vedrørende sanering og bekæmpelse af olie- eller kemikalieforurening i havne og på kyststrækninger samt opgaver vedrørende udarbejdelse af beredskabsplaner, herunder underretning af miljøministeren og forsvaret om beredskabsplanerne.

E.

Kommunernes opgaver i henhold til lov om kemiske stoffer og produkter, hvilket omfatter enkelte opgaver vedrørende bekæmpelsesmidler.

F.

Kommunernes opgaver i henhold til lov om betalingsregler for spildevand m.v., hvilket navnlig omfatter opkrævning af tilslutningsbidrag samt fastsættelse af vandafledningsbidrag for tilslutning til det offentlige spildevandsanlæg samt fordeling af udgifter til udførelse, drift og vedligeholdelse ved private spildevandsanlæg, såfremt de hertil tilsluttede ejendomme ikke kan blive enige om fordelingen.

G.

Kommunernes opgaver i henhold til lov om godtgørelse i forbindelse med indsamling af hermetisk forseglede nikkel-cadmium-akkumulatorer navnlig vedrørende anmeldelse fra virksomheder, der afleverer akkumulatorer i kommunen.

H.

Kommunernes opgaver i henhold til råstoffloven. Opgaverne omfatter behandling af sager ved-

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

rørende erhvervsmæssig råstofindvinding og anmeldelse af ikke-erhvervsmæssig råstofindvinding, samt håndhævelse og tilsyn.

I.

Kommunernes opgaver efter okkerloven. Opgaverne omfatter meddelelse af tilladelse til og føre tilsyn med udgrøftning og dræning i de geografiske områder, der er omfattet af loven, når der ikke skal etableres okkerrensingsanlæg.

J.

Kommunernes opgaver efter lov om miljømål m.v. for vandforekomster og internationale naturbeskyttelsesområder (miljømålsloven). Efter kommunalreformen overføres opgaven med udarbejdelsen af vand- og Natura 2000-planer fra amtskommunerne til staten. I overensstemmelse med strukturaftalen sikres det lokale indspil ved at kommunerne efter miljømålsloven får mulighed for at komme med ideer/forslag/oplæg forud for udarbejdelsen af planerne. Kommunernes høringsret bevares ved offentliggørelsen af forslag til de statslige planer. Derudover skal kommunerne udarbejde kommunale handleplaner, som skal sikre den konkrete gennemførelse af de statslige planer.

K.


Kommunernes opgaver efter naturbeskyttelsesloven. Administrationen af de generelt beskyttede naturtyper, bygge- og beskyttelseslinjer, administrationen af kapitel 2a om internationale naturbeskyttelsesområder, afgørelse om visse offentlige anlæg (vejanlæg, visse elanlæg og rørledningsanlæg) i det åbne land, afgørelser om tilladelse til opsætning af reklamer på idrætsanlæg, administration af reglerne om offentlighedens adgang, retten til at pleje ikke statsejede, fredede arealer, ret til at nedlægge et foreløbigt forbud mod anvendelse af en ejendom, der strider imod en påtænkt fredning. Det betyder samtidig, at bl.a. afgørelser om dispensation og om tilsyn og håndhævelse efter naturbeskyttelseslovens § 73, stk. 1, overgår til kommunerne.

L.

Kommunernes opgaver efter vandløbsloven. Som led i kommunalreformen er i inddelingen af de offentlige vandløb i amtsvandløb og kommunevandløb blevet ophævet. Amtskommunernes opgaver vedrørende tilsyn med og vedligeholdelse, regulering og restaurering af amtsvandløb samt opgaver vedrørende offentlige pumpelag overføres til kommunerne. Kommunerne varetager i dag for så vidt angår kommunevandløb, private vandløb og private pumpelag helt de samme opgaver som amtskommunerne varetager for amtsvandløbene.

M.

Kommunernes opgaver efter regler udstedt i medfør af lov om sommerhuse og camping m.v. (campingreglementet). Bestemmelsen i sommerhusloven om, at ministeren kan bemyndige et amtsråd til at meddele tilladelser til sådan ferieboligudlejning, som kræver miljøministerens tilladelse i henhold til lovens § 1, ændres, så det i stedet bliver kommunerne, ministeren kan delegere denne kompetence til. I praksis er der tale om, at amtskommunerne hidtil har været bemyndiget til at træffe afgørelser i henhold til campingreglementet (bekendtgørelse nr. 68 af 26. januar 2000).

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

N.

Kommunens opgaver efter lov om planlægning, for så vidt angår VVM-sager. Bestemmelserne i planloven om VVM overgår pr. 1. januar 2007 til kommunerne. Dette forventes dog ikke at komme til at gælde anlæg, hvor staten er godkendelsesmyndighed eller hvor mere end to kommuner vil være VVM-myndighed. Planlovens VVM-regler indebærer, at bygherren for en række projektyper skal rette henvendelse til den pågældende kommune med henblik på, at kommunen i hvert enkelt tilfælde tager stilling til spørgsmålet om VVM-pligt. I tilfælde af VVM-pligt skal kommunen udarbejde et tillæg til kommuneplanen for det pågældende projekt på grundlag af en gennemført miljøvurdering. Kommunen skal i den forbindelse sikre inddragelsen af offentligheden samt meddele bygherren afslag/tilladelse eller godkendelse til det ønskede projekt. Dette gælder også, hvis kommunen er bygherren.

Der er tale om en overordnet opstilling af opgaver på natur- og miljøområdet. En lang række af de nævnte områder varetages af Svendborg Kommune, for Ærø Kommune, som følge af det forpligtende samarbejde. Se bilag B-63, Oversigt over Ærø Kommunes opgaver på natur- og miljøområdet, som meddelt ved dispensation fra Indenrigs- og Sundhedsministeriet den 21. juni 2006.

Kvalitetsstyringssystemet beskriver foruden kommunens kvalitetspolitik og -mål, de procedurer, som er nødvendige for at dokumentere, at kommunen opfylder kravene i kvalitetsstyringsloven.

Ansvar for at kvalitetsstyringssystemet og dets ændringer effektivt indføres i organisationen, påhviler Teknik- og Havneudvalget. Men afdelingslederen og medarbejderne, der arbejder med natur- og miljøopgaver, i Ærø Kommunes Tekniske Afdeling, har et stort ansvar for at udmønte kvalitetsstyringssystemet i praksis.

Reference:

[492-2008-65447 Dispensation vedr. forpligtende samarbejde Ærø-Svendborg: 21-06-06.pdf](#)

#### **1.4. Formålet med et kvalitetsstyringssystem.**

Formålet med et kvalitetsstyringssystem til natur- og miljøopgaver er at have et værktøj som Teknisk Afdeling i Ærø Kommune kan anvende til at:

- styre natur- og miljøopgaver, sådan at borgere og virksomheder oplever, at kommunens opgaveløsning gennemføres og dokumenteres på en måde, som er kendetegnet ved høj målopfyldelse, faglig kvalitet, effektivitet og ensartethed,
- lovgivningens krav og almindelig god forvaltningskik følges,

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

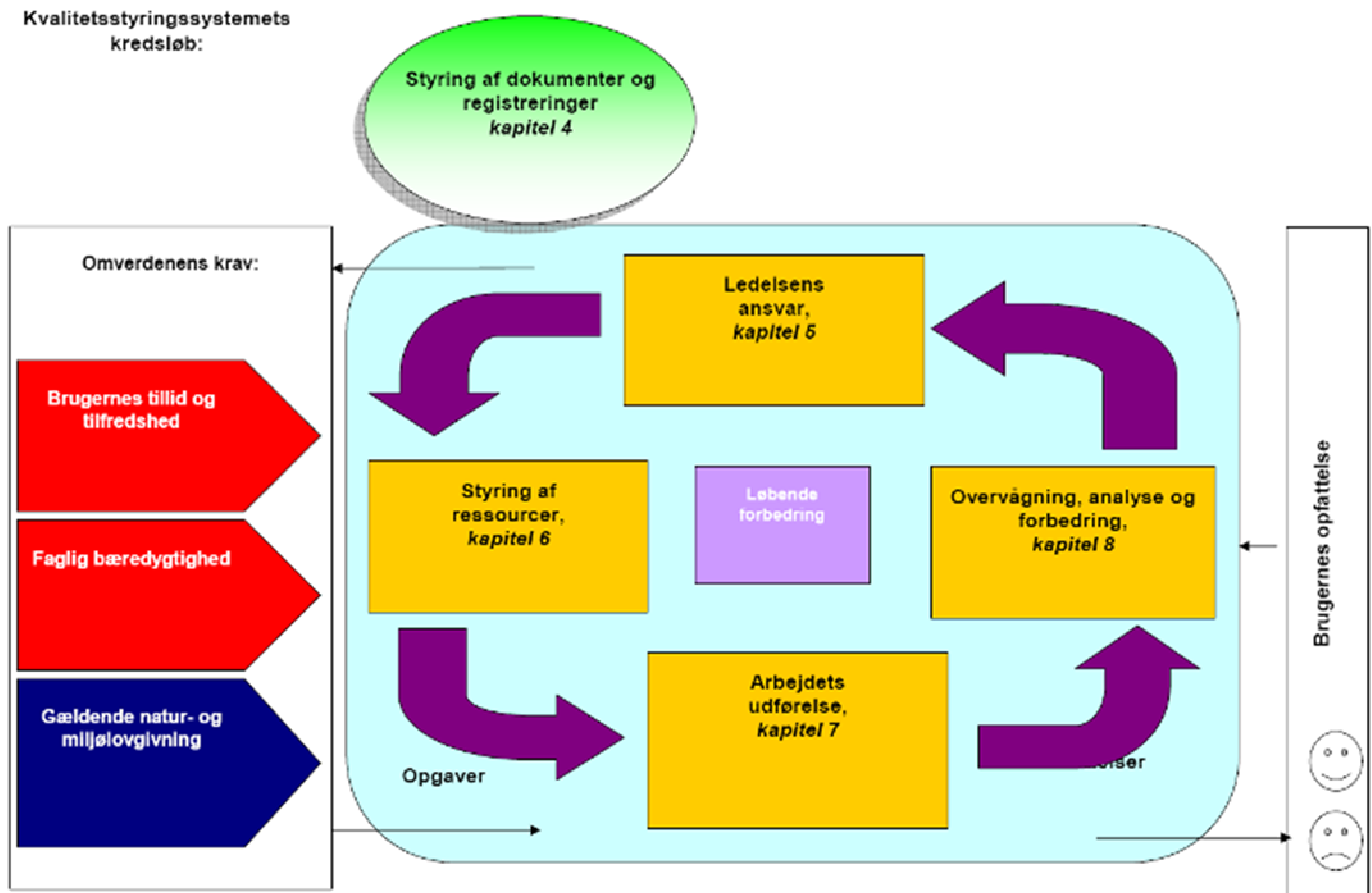
- sikre, kvaliteten af det udførte arbejde, hvad enten modtageren er kommunens institutioner, virksomheder, borgere eller politikere,
- kvalitetsstyringssystemet som led i den øvrige planlægning og udvikling regelmæssigt evalueres og tilpasses med henblik på at sikre systemets fortsatte effektivitet og egnethed til at nå den fastsatte kvalitetspolitik og eventuelle kvalitetsmål,
- synliggøre, arbejde og resultater med natur og miljøopgaver over for kommunens interessenter.


## 2. Processernes samspil.

Kvalitetsstyringssystemet skal opfylde de overordnede mål, som fremgår af kvalitetsstyringsloven samt lokale mål for opgavevaretagelsen, som er særlige for kommunen. De overordnede mål drejer sig om sikring af den faglige bæredygtighed og om sikring af borgernes og virksomheders tillid til og tilfredshed med sagsbehandlingen på natur- og miljøområdet, gennem en høj grad af gennemsigtighed i administrationen.

Ærø Kommune har et værdigrundlag, som skal indarbejdes i kvalitetsstyringssystemet.

Kvalitetsstyringssystemets kredsløb:



<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

### **Fig.1. Det procesorienterede kredsløb i kommunens natur- og miljøadministrations kvalitetsstyringssystem.**

Kredsløbet skal forstås som en spiral, der løfter kvalitetsstyringssystemet til et løbende forbedret niveau, tager sit udgangspunkt i beskrivelse af den forvaltningsmæssige ledelses ansvar (kapitel 5) baseret på Kommunalbestyrelsens vedtagelser og retningslinjer. Ud fra omverdenens krav til natur- og miljøopgaver skal det sikres, at de fornødne ressourcer - først og fremmest medarbejdere med de rette kompetencer - er til stede (kapitel 6). Derved skabes grundlaget for opgavevaretagelsen (kapitel 7), der skal gennemføres i henhold til fastsatte procedurer. Ydelserne til borgere og virksomheder giver grundlaget for at måle kvalitetsstyringssystemets effektivitet gennem overvågning af processerne, gennem brugertilfredshedsundersøgelse og gennem intern audit. De derved indsamlede informationer skal udløse den nødvendige opfølgning og forbedring (kapitel 8). Brugen og håndteringen af procedurer, sagsakter og andre optegnelser forudsætter styring, som er beskrevet i kapitel 4.

### **3. Referencer.**

Referencer og henvisninger vises i form af elektroniske links i teksten.

### **4. Kvalitetsstyringssystemets opbygning og virkemåde.**

#### **4.1. Dækningsområde.**

Kvalitetsstyringssystemet gælder for de medarbejdere og ressourcer i kommunens Tekniske Afdeling, der arbejder med natur- og miljøopgaver, og som skal gøre det muligt at realisere kommunens kvalitetspolitik og -mål.

Ærø Kommune er omfattet af lov om forpligtende samarbejde. En del af kommunens opgaver på natur- og miljøområdet varetages derfor af Svendborg Kommune. Opgaver, der varetages af Svendborg Kommune, er omfattet af deres kvalitetsstyringssystem.

#### **4.2. Dokumentationskrav**

##### **4.2.1. Kvalitetshåndbogens indhold**

Kvalitetshåndbogen indeholder en dokumentoversigt, en overordnet beskrivelse af kvalitetsstyringssystemet, tværgående procedurer og fagprocedurer med udvalgte paradigmer, bilag, tjeklister, blanketter og/eller databaser, der benyttes i sagsbehandlingen.

Kvalitetshåndbogen vedligeholdes løbende, så kvalitetsstyringssystemets forbedringsspiral jf. fig. 1, afspejles og dokumenteres i håndbogen.

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

#### 4.2.2. Håndbogens form og anvendelse.

Kvalitetshåndbogen er bygget op i Ærø Kommunes IT-system. Håndbogen, procedurerne, bilag mm. er alle udarbejdet i Word eller Excel. Selve styringen af dokumenterne sker i et excel-regneark, gemt på serverdrev, hvortil der linkes via Novell.

Den elektroniske kvalitetshåndbog består af:

- En oversigt over samtlige procedurer og instruktioner.
- En overordnet beskrivelse af kvalitetsstyringssystemet.
- Tværgående procedurer.
- Faglige procedurer vedrørende sagsbehandling på natur- og miljøområdet.
- Udvalgte instruktioner omfattende mere præcise beskrivelser af, hvordan særlige opgaver udføres.
- Udvalgte bilag omfattende lister, blanketter, kort m.v. som benyttes i opgavevaretagelsen.

Ved aftaler med underleverandører og løst tilknyttet personale, informeres disse om kvalitetskravene og modtager den fornødne instruktion.

Samspillet mellem de funktioner og processer, som kvalitetsstyringssystemet omfatter, fremgår dels af excel-regnearket "Styring af system" og dels af kvalitetshåndbogens systemdokumenter.

Registrering af afvigelser foregår i mappen "Hændelser".


Planlægning og styring af aktiviteterne:

- Afhjælpende og korrigerende handlinger.
- Revision af systemdokumenter.
- Intern og ekstern audit.
- Ledelsens gennemgang af kvalitetsstyringssystemet.
- Brugerundersøgelser.

#### 4.2.3. Dokumentstyringen i kvalitetssystemet.

Styringen af dokumenter, der vedrører selve kvalitetsstyringssystemet, fx de tværgående procedurer og procedurer for sagsbehandlingen, er beskrevet i det følgende.

Oprettelse af procedurer og ændring af procedurer er delegeret til Teknik- og Havneudvalget af Kommunalbestyrelsen.

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

Udarbejdelse og godkendelse af styringsdokumenter, skabeloner, bilag og instruktioner er delegeret til Teknisk Afdeling af Kommunalbestyrelsen.

Kommunen har udpeget en systemansvarlig. Den pågældende forestår i samarbejde med afdelingslederen vedligeholdelsen og distributionen af kvalitetsstyringssystemets dokumenter, til de relevante medarbejdere.

Når et dokument udgår af systemet og eventuelt erstattes af et andet, bliver det historiske dokument automatisk gemt med oplysninger om den aktive driftsperiode.

Kommunen skal hvert år offentliggøre en fyldestgørende beskrivelse af kvalitetsstyringssystemets opbygning og bestanddele. Der henvises i øvrigt til kvalitetsstyringslovens og den tilhørende bekendtgørelses bestemmelser herom.

Kommunens kvalitetsstyringssystem overalt til rådighed for og kendt af medarbejdere, der udfører sagsbehandling inden for natur- og miljøområdet.

Kvalitetsstyringssystemets dokumenter kan efter behov printes ud på papir, men udprintet materiale bevarer ikke status som et gyldigt og systematisk vedligeholdt dokumentation.

Historiske, ikke gyldige dokumenter, er gemt i Mappen "Historiske dokumenter", så der er en tydelig adskillelse mellem gyldige og ikke-gyldige dokumenter. Derved undgås forveksling af dokumenter.

Behovet for ajourføring af dokumenterne vurderes blandt andet i forbindelse med intern audit og myndighedens evaluering.

Reference:


[492-2009-9481 T-01 Dokumentstyring.docx](#)

#### **4.2.4. Styring af registreringer.**

Registreringer er informationer, dokumenter og data, som:

- modtages udefra,
- udarbejdes i forbindelse med sagsbehandlingen,
- fremskaffes som dokumentation for overholdelse af kvalitetsstyringssystemets krav,
- sikrer og synliggør en effektiv funktion af kvalitetsstyringssystemet.

Registreringer gennemføres, styres og arkiveres efter retningslinjerne i proceduren herom.

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

Reference:

[492-2009-9482 T-02 Styring af registreringer, herunder sagsakter.docx](#)

## 5. Kommunens ansvar

### 5.1. Teknik- og Havneudvalgets forpligtelser

Teknik- og Havneudvalget har - bistået af den forvaltningsmæssige ledelse - det overordnede ansvar for at:

- organisationens opgavevaretagelse, processer og aktiviteter lever op til kvalitetspolitikken og de tilknyttede mål,
- certificering etableres, og opretholdes i henhold til kvalitetsstyringsloven.

Teknik- og Havneudvalgets ansvar omfatter også kvalitetsstyringssystemet. Det betyder, at udvalget har ansvaret for at politik, mål og procedurer bliver udmeldt, gennemført og vedligeholdt på relevante niveauer i organisationen, og at der afsættes ressourcer til formålet.

Den forvaltningsmæssige ledelses ansvar omfatter at:


- politik og mål for kvalitetssikring, -styring og -udvikling efterleves og opfyldes fagligt tilfredsstillende,
- sikre, at medarbejderne er informerede og bevidste om kvalitetsstyringssystemets krav og retningslinjer i relation til aktuelle opgaver,
- sikre, at der sker den nødvendige ansvarsdelegering, og at alle processer og sagsforløb - hvor det er relevant og påkrævet - forstås og overvåges af kompetent personale med fornøden uddannelse, erfaring og indsigt.

### 5.2. Sikring af brugernes tillid og tilfredshed.

Kommunens overordnede mål med etableringen af kvalitetsstyringen er at sikre den faglige kvalitet og arbejde mod stadig større tilfredshed hos borgere og virksomheder samtidig med, at kvalitetsstyringssystemet løbende forbedres i forhold til disse mål.

Målsætningen om sikring af borgernes og virksomhedernes tillid og tilfredshed med sagsbehandlingen, indeholder komplekse forhold. Idet der ofte kan være modstridende interesser mellem myndigheder og brugerne af natur- og miljømedarbejdernes ydelser.

Derfor kan brugertilfredshed ikke knyttes snævert sammen med brugernes oplevelse af det konkrete udfald af enkeltgydelser i forhold til en lovgivning, hvis hensigt er at virke restriktiv på visse punkter. Måling af brugertilfredshed er derfor relateret til oplevelsen af sagsbehandlingsprocesserne ved opgavevaretagelsen, opfattet som en høj grad af gennemsigtighed i proces-

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

serne fx vedrørende analyser og undersøgelser, planlægning, forståelighed af de konkrete afgørelser, information og kommunikation.

Afgørende brugertilfredshedsparametre vil være effektivitet (fx svar på det rette grundlag inden for gældende eller aftalt svarfrist) og lighed (lige behandling af alle på et ensartet grundlag) og forståelighed af myndighedens kommunikation snarere end tilfredshed med enkeltsagers udfald.

### 5.3. Ærø Kommunes Kvalitetspolitik.

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.


*Virksomheder og borgere:*

- Skal opleve, at sagsbehandlingen er effektiv, ensartet og af høj faglig kvalitet.
- Skal have tillid til sagsbehandlingen.

### 5.4. Kvalitetsmål.

#### 5.4.1. Oversigt over kvalitetsmålene.

Der er vedtaget følgende kvalitetsmål for Ærø Kommunens Tekniske Afdeling gældende for natur- og miljøopgaver:

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

- Senest d. 30. juni 2009 skal alle de tværgående procedurer og fagprocedurerne på natur og miljøopgaver, være færdige.
- Der skal være afholdt intern audit senest d. 30. september 2009.
- 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.
- Kvalitetsstyring skal være et fast punkt på dagsordnen, én gang i kvartalet, umiddelbart efter et afdelingsmøde, mellem de relevante sagsbehandlere.

#### **5.4.2. Planlægning med hensyn til kvalitetsstyringssystemet.**

Teknik- og Havneudvalget har ansvaret for, at kvalitetsstyringssystemets integritet opretholdes, når ændringer af kvalitetsstyringssystemet planlægges og gennemføres – fx i forbindelse med indgåelse af forpligtende samarbejder og organisationsændringer.

#### **5.5. Ansvar, beføjelser og kommunikation.**

##### **5.5.1. Ansvar og beføjelser.**

Det er Teknik- og Havneudvalget, der har det overordnede ansvar for kommunes kvalitetsstyringssystem. Udvalget sikrer, at ansvar og beføjelser i relation til kommunens varetagelse af natur- og miljøopgaver samt i relation til kvalitetsstyringssystemet er defineret og kommunikeret ud til kommunens medarbejdere, herunder til den systemansvarlige – fx i form af en organisationsplan med tilhørende stillingsbeskrivelser eller tilsvarende.

##### **5.5.2. Den systemansvarlige.**

Til varetagelse af det daglige ansvar vedr. kvalitetsstyringssystemets udarbejdelse, vedligeholdelse og fortsatte udvikling er der af ledelsen udpeget en systemansvarlig.

Den systemansvarlige har ansvar for at:

- iværksætte interne audit og analysere resultaterne heraf,
- analysere resultaterne fra eksterne audit,
- iværksætte brugertilfredshedsundersøgelser og analysere resultaterne heraf,
- undersøge, om kvalitetsstyringssystemet fungerer og bidrager til at sikre lovens formål og kommunens fastsatte kvalitetspolitik og -mål,
- følge status for korrigerende og forebyggende handlinger,

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

- holde sig orienteret om væsentlige ændringer af organisatorisk, lovgivningsmæssig eller teknisk art, der vil kunne få betydning for kvalitetsstyringssystemet,
- overveje eventuelle behov for forbedringer af kvalitetsstyringssystemet,
- foranledige opfølgning på ledelsens beslutninger om forbedring og ændring af kvalitetsstyringssystemet,
- sikre, at kvalitetsstyringssystemet er kendt af myndighedens medarbejdere, og
- rapportere oplysninger samt undersøgelses- og analyseresultater til ledelsen.

Den systemansvarlige har en særlig uddannelse, for at kunne varetage de ovennævnte opgaver og ansvar.

Reference:

[492-2009-9490 T-09 Den systemansvarliges opgavevaretagelse.docx](#)

### **5.5.3. Intern kommunikation.**

Ærø Kommune forventer, at medarbejderne til hver en tid fremfører kvalitetsrelaterede spørgsmål, forslag og ideer og forholder sig hertil. Forslag til forebyggende handlinger behandles i henhold til fastsatte procedurer herom.

Referencer:

[492-2009-9483 T-03 Ledelsens evaluering af kvalitetsstyrings- systemet.docx](#)

[492-2009-9486 T-06 Afgivelser, afhjælpende handlinger og forebyggende handlinger.docx](#)

### **5.6. Myndighedens interne evaluering af kvalitetsstyringssystemet.**

Teknik- og Havneudvalget skal med højst 12 måneders mellemrum, gennemføre en evaluering af kvalitetsstyringssystemet for at sikre, at det fortsat er egnet, fyldestgørende og effektivt. Denne evaluering omfatter en vurdering af muligheder for forbedringer og af behov for ændringer af systemet, herunder mål og politik. Ved gennemførelsen af evalueringen inddrages afdelingslederen samt medarbejdere, der arbejder med natur- og miljøopgaver.

Referencer:

[492-2009-9483 T-03 Ledelsens evaluering af kvalitetsstyrings- systemet.docx](#)

## **6. Styring af ressourcer.**

### **6.1. Tilvejebringelse af ressourcer.**

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

Teknik- og Havneudvalget tilstræber at tilvejebringe de ressourcer, der er nødvendige for at:

- indføre og vedligeholde kvalitetsstyringssystemet og løbende forbedre dets effektivitet,
- styrke brugertilfredsheden,
- sikre optimal opgavevaretagelse,
- sikre, faglig kvalitet.

## **6.2. Menneskelige ressourcer.**

### **6.2.1. Generelt.**

Medarbejderne er altafgørende for den ydelse Teknisk Afdeling leverer. Der skal konstant prioriteres mellem opgaverne og opgaveløsningen afhænger af, at de nødvendige ressourcer er til rådighed.

Afdelingen er decentral og beslutningstagning påhviler i overvejende grad den enkelte sagsbehandler. Da der er under 2 årsværk ansat til at varetage natur- og miljøopgaverne, er der ikke mulighed for stor faglig sparring i opgaveløsningen. Det er derfor altafgørende for medarbejdernes muligheder for at være selvstyrende, og fagligt kvalificerede til at løse opgaverne, at der tænkes i netværk udenfor kommunen. Dette gælder også i forhold til kvalitetsstyringssystemet.

Reference:

[492-2009-28585 D-02 Organisationsdiagram.docx](#)

### **6.2.2. Kompetence, bevidsthed og uddannelse/træning.**

For at opnå den tilstræbte sagsbehandlings kvalitet på natur- og miljøopgaver, gennemføres relevant medarbejderuddannelse og -udvikling af såvel faglig som generel art.

De medarbejdere, der medvirker i opgavevaretagelsen, er anført i personalearkivet, som løbende ajourføres. Her er angivet medarbejdernes kvalifikationer, særlige erfaringer og gennemført uddannelse, herunder efteruddannelse.

Deltagelse i relevante kurser samt læsning af artikler og tidsskrifter, samarbejde og udveksling af erfaringer med faglige kolleger udgør et væsentligt element i såvel kommunens fortsatte kvalitetsudvikling og -forbedring, som medarbejdernes personlige uddannelse og udvikling.

Behovet for efteruddannelse og medarbejderudvikling fastlægges bl.a. gennem intern og ekstern audit, ved opfølgning på afvigelser, ved medarbejdernes løbende vurderinger af egne be-

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

hov og gennem medarbejderudviklingssamtaler med den enkelte medarbejder. Behovene for efteruddannelse og udvikling samles og styres af afdelingslederen.

Reference:

[492-2009-9500 S-04 Skabelon til medarbejderdata.docx](#)

## **7. Arbejdets udførelse.**

### **7.1. Planlægning af opgavevaretagelsen.**

Teknisk Afdeling skal sikre, at:

- de nødvendige procedurer, jf. kvalitetsstyringsloven og bekendtgørelse om kvalitetsstyringssystemet samt øvrige dokumenter, der er nødvendige for at natur- og miljøopgaver sikres effektiv planlægning, funktion og styring af sagsbehandlingen, er til stede,
- disse dokumenter stilles til rådighed for medarbejderne og eventuelle tilkøbte ressourcerpersoner på en sådan måde, at de kan anvende dokumenterne i praksis.

### **7.2. Køb af tjenesteydelser.**


#### **7.2.1. Købsprocessen ved køb af tjenesteydelser.**

Afdelingslederen skal sikre at:

- der indhentes sagkyndig viden fra eksterne leverandører, i det omfang de nødvendige kompetencer ikke fuldt ud er til stede i kommunen,
- der foregår en forlods stillingtagen til leverandørers tilstrækkelige kompetenceniveau, inden de benyttes,
- kontraktens indhold kvalitetssikres forud for aftaleindgåelse,
- der foretages vurdering og kvalitetskontrol af modtagne ydelser og leverancer,
- der gennemføres nødvendig opfølgning i forbindelse med fejl og mangler,
- der jævnligt - fx i forbindelse med myndighedens evaluering - tages stilling til anvendte leverandørers fortsatte tilstrækkelighed.

#### **7.2.2. Tværkommunal koordination særligt med nabokommunerne.**

Ærø Kommune har i kraft af sin natur af ø-kommune ikke opgaver af tværkommunal art.

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

Ærø Kommune har imidlertid et tæt samarbejde med Svendborg Kommune pga. lov om forpligtigende samarbejde. Svendborg Kommune varetager en del af Ærø Kommunes opgaver på natur- og miljøområdet.

### **7.3. Gennemførelse af sagsbehandlingen.**

Arbejdet gennemføres i henhold til gældende procedurer.

Hver enkelt sagsbehandler, med selvstændigt sagsansvar, foretager en kontrolgennemgang af eget arbejde, inden en konkret ydelse afsluttes.

### **8. Måling, analyse og forbedring af administrationen.**

#### **8.1. Generelt.**

Teknisk Afdeling gennemfører med passende mellemrum måling og evaluering af brugertilfredshed for natur- og miljøopgaver.

#### **8.2. Måling og evaluering.**

##### **8.2.1. Brugertilfredshedsmålinger.**

Ærø Kommunes måling og evaluering af brugertilfredshed kan fx bestå i:

- Udsendelse/behandling af spørgeskemaer til borgere og virksomheder.
- Analyse af brugertilbagemeldinger, herunder rosende omtale og eventuelle klager eller tilkendegivelser af utilfredshed eller tilfældige hændelser, som omtales i dagspressen eller medierne.
- Kontakt til interesseorganisationer mv. gennem kommunens netværk.

Reference:

[492-2009-9484 T-04 Brugertilfredshedsundersøgelse af kommunens ydelser.docx](#)

##### **8.2.2. Intern audit (egenkontrol af kvalitetsstyringssystemet).**

Ærø Kommune gennemfører intern audit af, om kvalitetsstyringssystemet fungerer. Om de nødvendige procedurer er indført og anvendes og om de virker som forudsat. Der udarbejdes hvert år en auditplan under hensyntagen til status og vigtighed af de processer og områder, der skal auditeres, samt til resultaterne af tidligere audit. Det sikres, at kvalitetsstyringssystemet er underkastet audit med ca. 12 måneders mellemrum.

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

Der lægges ved intern audit vægt på at undersøge, om processer og aktiviteter med betydning for faglig kvalitet udføres som planlagt og på en måde, der realiserer gældende mål, politik og procedurer i øvrigt.

T-05 proceduren sikrer objektivitet og upartiskhed i auditprocessen.

For interne auditorer gælder følgende:

- Vedkommende må ikke auditerer eget arbejde eller ansvarsområde.
- Vedkommende er i besiddelse af tilstrækkelig faglig indsigt i det eller de områder, som auditeres.
- Vedkommende er kvalificeret til at fortage praktisk internt auditarbejde.

Intern audit afsluttes med en skriftlig rapport med registrering af eventuelle afvigelser, samt udpeging af forbedringsområder.

Afdelingslederen skal sikre, at der inden for en kort tidsramme iværksættes handlinger for at rette konstaterede afvigelser og årsagerne dertil.

Opfølgningsaktiviteterne omfatter verifikation af de iværksatte handlinger og rapportering af verifikationsresultater.

De tværgående systemprocedurer auditeres hvert år, mens sagsbehandlingsprocedurerne skal auditeres på en måde, som sikrer, at disse procedurer bliver gennemgået over en fireårig periode.


Intern audit kan have karakter af en systematisk gennemgang af procedurer, instruktioner og tilknyttede dokumenter eller af systematisk gennemgang af enkeltsager. Der kan også være tale om en kombination af de to former for audit. Intern audit vil normalt omfatte emner vedrørende kvalitetsstyringssystemets effektivitet eller faglige kvalitet af udførte processer, organisationens brugerbetjening, serviceniveau, kommunikation med og vejledning af brugere osv.

Reference:

[492-2009-9485 T-05 Intern audit af kvalitetsstyringssystemet.docx](#)

### **8.2.3. Kvalitetssikring af processer.**

De processer og aktiviteter, som indgår i konkrete opgaver, kvalitetssikres, fx som selvkontrol, hvor sagsbehandleren selv kontrollerer, at alle delaktiviteter er gennemført tilfredsstillende, inden afgørelsen frigives eller sagen erklæres for afsluttet. Efter behov kan der medvirke en særskilt udpeget kvalitetssikrer og/eller en eller flere vejledere.

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

### 8.3. Styring af afvigelser.

En vigtig del af kvalitetsstyringssystemet er at skabe den vidensdeling og interne læring, som er grundlaget for organisationens forbedringskultur - herunder, at der systematisk sættes ind over for fejl, mangler, utilsigtede hændelser eller tilsvarende kvalitetsproblemer. Styring og tilhørende ansvar er defineret i proceduren, se henvisning herunder.

Reference:

[492-2009-9486 T-06 Afvigelser, afhjælpende handlinger og forebyggende handlinger.docx](#)

### 8.4. Analyse og offentliggørelse af informationer om kvalitetsstyringssystemets præstationer.

#### 8.4.1. Analyse.

Forud for offentliggørelse af Teknik- og Havneudvalgets evaluering, jf. punkt 5.6, og årsrapportering, gennemføres den fornødne bearbejdning af foreliggende informationer om kvalitetsstyringssystemets præstationer. Analysen bygger på resultater fra interne audit, brugertilfredshedsundersøgelser, ledelsens og medarbejdernes forslag, behandlede klager, hændelser omtalt i pressen etc.

#### 8.4.2. Offentliggørelse.

Oplysninger om myndighedens evaluering af kvalitetsstyringssystemet og Tekniske Afdelings årsrapport offentliggøres på kommunens hjemmeside.

### 8.5. Forbedring.


#### 8.5.1. Løbende forbedring.

Den løbende forbedring, med baggrund i de erfaringer og iagttagelser, der gøres gennem året, skal sikre, at kommunens sagsbehandling på natur- og miljøområdet forbedres.

Kvalitetsstyringssystemets løbende forbedring skal drøftes på ledelsesniveau samt på medarbejderniveau.

#### 8.5.2. Afhjælpende handlinger og korrigerende handlinger.

Afdelingslederen iværksætter ved konstaterede fejl, mangler eller afvigelser af væsentlig art de nødvendige afhjælpende og/eller korrigerende handlinger. Handlingerne registreres.

<b>KVALITETSHÅNDBOG FOR TEKNISK AFDELING</b>			 <b>ÆRØ KOMMUNE</b>	
Titel			Nr.	Gyldig fra:
<b>Overordnet beskrivelse af systemet</b>			<b>O-2</b>	<b>16.04.2009</b>
Udarb. af/ansvarlig:	Godkendt af:	Gyldighed	Udgave:	Erstatter:
<b>KJO/SCF</b>	<b>THU</b>	<b>Ja</b>	<b>1</b>	<b>ingen</b>

Reference:

[492-2009-9486 T-06 Afvigelser, afhjælpende handlinger og forebyggende handlinger.docx](#)

### **8.5.3. Forebyggende handlinger**

Afdelingslederen iværksætter de nødvendige forebyggende handlinger, som retter årsagen til afvigelserne, fejl eller uønskede situationer.

Den systemansvarlige registrerer forebyggende handlinger.

Reference:

[492-2009-9483 T-03 Ledelsens evaluering af kvalitetsstyrings- systemet.docx](#)

[492-2009-9486 T-06 Afvigelser, afhjælpende handlinger og forebyggende handlinger.docx](#)

### **8.6. Ekstern audit og certificering.**

Ekstern audit er en certificeringsaudit, der gentages med 4 års mellemrum. I løbet af den 4-årige periode gennemføres med max. 12 måneders interval et antal eksterne opfølgingsaudit af hele systemet, i form af stikprøvekontroller.

Stikprøverne kan foruden interview af ledelse og medarbejdere bestå i, at gennemførte sager udtages til nærmere granskning. Certificeringsorganets bedømmelse dokumenteres gennem rapporter og udstedte certifikater, der bevidner systemets overensstemmelse med kvalitetsstyringslovens bestemmelser.

Den eksterne audit dokumenteres gennem rapporter og afsluttet med et certifikat, der bevidner, at Ærø Kommunes kvalitetsstyringssystem lever op til kvalitetsstyringsloven samt bekendtgørelsen.