

MILJØstyrelsen
Jura

20. januar 2006
113-0009
JCH/LBJ

UDKAST

Bekendtgørelse om krav til kommunale natur - og miljømyndigheders kvalitetsstyringssystem

I medfør af § 4, stk. 2, § 7, § 8, stk. 2, § 9, stk. 2, § 10, stk. 2, § 14 og § 16, stk. 2 i lov om et kvalitetsstyringssystem for sagsbehandling på natur- og miljøområdet (Kvalitetsstyringsloven), fastsættes:

Kapitel 1

Anvendelsesområde og definitioner m.v.

§ 1. Bekendtgørelsen fastsætter regler om kommunalbestyrelsernes og de kommunale fællesskabers kvalitetsstyringssystemer, jf. lovens § 2, i form af krav til procedurer for:

- 1) tilrettelæggelse af sagsbehandling,
- 2) udpegning af en eller flere systemansvarlige,
- 3) koordinering mellem myndigheder ved sagsbehandlingen,
- 4) kompetencestyring,
- 5) dokumentstyring,
- 6) intern audit,
- 7) brugertilfredshedsundersøgelser,
- 8) myndighedens evaluering af kvalitetsstyringssystemet,
- 9) afhjælpende, korrigerende og forebyggende handlinger, og
- 10) offentliggørelse.

Stk. 2. Bekendtgørelsen fastsætter tillige regler om fastsættelse af lokale kvalitetspolitikker og -mål, om kvalitetshåndbogen og om indberetning til Miljøstyrelsen.

§ 2. I denne bekendtgørelse forstås ved:

- 1) Dokumenter: Al information og data, eksempelvis kvalitetsstyringssystemet skriftlige procedurer, tjeklister, paradigmer m.v.
- 2) Eksternt udviklede dokumenter: dokumenter, som ikke er tilvejebragt af myndigheden selv, eksempelvis love, bekendtgørelser, rapporter udarbejdet af konsulenter m.v.
- 3) Registreringer: Dokumenter, som knytter sig til sagsbehandlingen eller som myndigheden tilvejebringer som dokumentation for overholdelse af kvalitetsstyringssystemets

krav. Eksempler på registreringer er sagsakter, auditrapporter og resultater af brugertilfredshedsundersøgelser.

§ 3. Alle procedurer, jf. lovens § 4, stk. 1, § 5, § 6, § 8, stk. 1, § 9, § 11, § 13 og § 15 skal indeholde:

- 1) angivelse af formål og anvendelsesområde,
- 2) en beskrivelse af, hvem der er ansvarlig for at varetage opgaven, og
- 3) en beskrivelse af forløbet fra en opgave igangsættes til den afsluttes.

Kapitel 2

Kvalitetsstyringssystemets indhold

Udpegning af en eller flere systemansvarlige

§ 4. Myndighedens procedurer for den eller de systemansvarlige, jf. lovens § 4, stk. 1, skal indeholde krav om, at den eller de systemansvarlige skal:

- 1) iværksætte interne audits, jf. lovens § 11, og analysere auditresultaterne,
- 2) analysere resultaterne fra eksterne audits, jf. lovens § 12,
- 3) iværksætte brugertilfredshedsundersøgelser, jf. lovens § 11, og analysere resultaterne heraf,
- 4) undersøge, om kvalitetsstyringssystemet fungerer og bidrager til at sikre lovens formål, jf. lovens § 1, stk. 1, og lokalt fastsatte kvalitetsmål, jf. lovens § 5, stk. 1,
- 5) følge status for korrigerende og forebyggende handlinger, jf. § 15,
- 6) følge op på tidligere evalueringer af kvalitetsstyringssystemet,
- 7) holde sig orienteret om væsentlige ændringer af organisatorisk, lovgivningsmæssig eller teknisk art, der vil kunne få betydning for kvalitetsstyringssystemet,
- 8) overveje eventuelle behov for forbedringer af kvalitetsstyringssystemet, og
- 9) sikre, at kvalitetsstyringssystemet er kendt af myndighedens medarbejdere.

Stk. 3. Proceduren skal tillige indeholde krav om, at den eller de systemansvarlige rapporterer oplysninger samt undersøgelses- og analyseresultater, jf. stk. 2, nr. 1-8, til den eller de ledelsespersoner, der udpeges hertil.

Procedurer for sagsbehandling

§ 5. Myndighedens kvalitetspolitik, jf. lovens § 5, stk. 1, skal indeholde myndighedens hensigter og tilsigtede udviklingsretninger i relation til at sikre faglig

kvalitet, effektivitet og ensartethed i sagsbehandlingen samt sikre brugernes tilid til og tilfredshed med sagsbehandlingen.

Stk. 2. Myndighedens kvalitetspolitik skal endvidere:

- 1) være afstemt efter myndighedens konkrete opgaver, som følger af de lokale forhold,
- 2) skabe rammer for at fastsætte lokale kvalitetsmål, jf. lovens § 5, stk. 1,
- 3) være kendt af alle myndighedens medarbejdere, og
- 4) årligt gennemgås med henblik på, at myndigheden vurderer, om der er behov for, at den revideres.

§ 6. Myndighedens lokale kvalitetsmål, jf. lovens § 5, stk. 1, skal være målbare og skal i øvrigt opfylde kravene i § 5, stk. 2, nr. 1, 3 og 4.

§ 7. Myndighedens procedurer for koordinering mellem flere myndigheder, jf. lovens § 6, skal indeholde krav om, at myndigheden i alle sager tager stilling til, om:

- 1) sagens afgørelse kan have konsekvenser for forhold af betydning for en eller flere regionale, statslige eller andre kommunale myndigheder,
- 2) der er behov for koordinering mellem de berørte myndigheder, og
- 3) det vil være hensigtsmæssigt ad hoc eller permanent at nedsætte udvalg til drøftelse af sager, hvis afgørelse kan have konsekvenser for forhold af betydning for andre kommunale, regionale eller statslige myndigheder.

Procedurer for kompetencestyring

§ 8. Myndighedens procedurer for kompetencestyring, jf. lovens § 8, stk. 1, skal indeholde krav om, at myndigheden:

- 1) kortlægger de medarbejderkompetencer, som er nødvendige for at løse dens opgaver,
- 2) løbende uddanner medarbejderne med henblik på at opfylde dens kompetencebehov, og
- 3) sikrer, at hver enkelt opgave løses af medarbejdere, der besidder de kompetencer, der er nødvendige til løsning af opgaven.

Stk. 2. Proceduren skal tillige indeholde krav om, at myndigheden skal registrere medarbejderkompetencerne og uddannelsen af medarbejderne, jf. stk. 1, nr. 1 og 2.

Stk. 3. Myndighedens procedurer for tilkøb af kompetencer, jf. lovens § 8, stk. 1, skal indeholde krav om, at myndigheden:

- 1) indhenter sagkyndig viden fra eksterne leverandører, i det omfang de nødvendige kompetencer ikke fuldt ud er til stede i myndigheden,

- 2) forud for leverandørvalget vurderer, om leverandørerne besidder de nødvendige kompetencer til løsning af opgaverne,
- 3) kvalitetssikrer kontraktens indhold forud for aftaleindgåelse,
- 4) kontrollerer kvaliteten af leverandørernes ydelser i den enkelte sag, og
- 5) foretager en løbende vurdering af leverandørernes fortsatte anvendelighed.

Procedurer for styring af dokumenter, herunder registreringer

§ 9. Myndighedens procedurer for styring af dokumenter, jf. lovens § 9, stk. 1, skal indeholde krav om, at myndigheden:

- 1) godkender alle dokumenter, inden de distribueres i myndigheden til brug for medarbejderne,
- 2) løbende gennemgår og ajourfører dokumenterne,
- 3) lader gældende revisionsstatus fremgå af dokumenterne,
- 4) søger for, at godkendte, gældende dokumenter er tilgængelige for og anvendes af medarbejderne,
- 5) forhindrer brug af ikke-gældende dokumenter, og
- 6) lader alle ikke-gældende dokumenter forblive tilgængelige i minimum tre år medmindre andet følger af lovgivningen i øvrigt.

Stk. 2. Myndighedens registreringer er ikke omfattet af kravene i stk. 1.

Stk. 3. Myndighedens procedurer for styring af registreringer skal indeholde krav om, at de forbliver tilgængelige i minimum tre år, medmindre andet følger af lovgivningen i øvrigt. Procedurerne skal tillige sikre, at myndigheden kan identificere registreringerne, for eksempel ved journalisering, datering og angivelse af overskrift.

§ 10. Myndigheden skal indføre og anvende procedurer, der indeholder krav om, at eksternt udviklede dokumenter med relevans for sagsbehandlingen skal videreformidles til de relevante medarbejdere.

Stk. 2. Eksternt udviklede dokumenter er ikke omfattet af kravene i § 9, stk. 1.

Kvalitetshåndbog

§ 11. Myndighedens kvalitetshåndbog, jf. lovens § 10, stk. 1, skal omfatte:

- 1) myndighedens kvalitetspolitik og kvalitetsmål,
- 2) procedurerne, der udgør kvalitetsstyringssystemet, og
- 3) en beskrivelse af samspillet mellem kvalitetsstyringssystemets procedurer.

Måling af kvalitetsstyringssystemets effektivitet, opfølgning m.v.

§ 12. Myndighedens procedurer for intern audit, jf. lovens § 11, skal indeholde krav om, at myndigheden

- 1) definerer auditkriterier,- formål og -metoder,
- 2) fastlægger ansvaret for planlægning og udførelse af audit,
- 3) stiller krav til planlægning og udførelse af audit, og
- 4) afslutter intern audit med en rapport til brug for myndigheden.

Stk. 2. Omfanget af den enkelte årlige audit skal tilrettelægges således, at alle dele af kvalitetsstyringssystemet skal være auditeret inden for en periode på tre år.

Stk. 3. Auditorer må ikke auditere deres eget arbejde.

§ 13. Myndighedens procedurer for brugertilfredshedsundersøgelser, jf. lovens § 11, skal indeholde krav om, at myndigheden overvåger informationer om, hvorvidt borgere og virksomheder finder, at den lever op til lovens formål, jf. lovens § 1, stk. 1, og lokalt fastsatte kvalitetsmål, jf. lovens § 5, stk. 1.

§ 14. Myndigheden skal indføre og anvende procedurer, der indeholder krav om, at den årligt evaluerer kvalitetsstyringssystemet. Evalueringen skal omfatte en drøftelse af myndighedens resultater og præsterede kvalitetsniveau og en vurdering af muligheden for forbedring og behovet for ændring af kvalitetsstyringssystemet.

Stk. 2. Proceduren skal indeholde krav om, at myndigheden i sin evaluering inddrager de oplysninger samt undersøgelses- og analyseresultater, som den eller de systemansvarlige har rapporteret, jf. § 4, stk. 3.

Stk. 3. Proceduren skal tillige indeholde krav om, at der skal udarbejdes et møde-referat fra evalueringen, der blandt andet skal indeholde myndighedens eventuelle beslutninger om iværksættelse af forebyggende handlinger.

§ 15. Myndigheden skal indføre og anvende procedurer, der indeholder krav om, at den:

- 1) vurderer behovet for at afhjælpe en konstateret mangel i sagsbehandlingen, og
- 2) effektivt gennemfører nødvendige afhjælpende handlinger.

Stk. 2. Myndigheden skal indføre og anvende procedurer, der indeholder krav om, at den:

- 1) identificerer de bagvedliggende årsager til den konstaterede mangel, jf. stk. 1, nr. 1,
- 2) vurderer behovet for at forhindre gentagelse, og
- 3) effektivt gennemfører nødvendige korrigerende handlinger.

Stk. 3. Proceduren skal tillige indeholde krav om, at myndigheden skal nedskrive oplysninger om konstaterede mangler og opfølgning herpå, jf. stk. 1, nr. 1-3, samt om de bagvedliggende årsager og opfølgning herpå, jf. stk. 2, nr. 1-3.

Stk. 4. Myndigheden kan efter behov fravige sin procedure for afhjælpende handlinger, jf. stk. 1, nr. 3, i en konkret sag, hvis fravigelsen er lovlig. Myndigheden skal skriftligt begrunde fravigelsen til brug for audit.

§ 16. Myndigheden skal indføre og anvende procedurer, der indeholder krav om, at den:

- 1) identificerer årsagerne til potentielle mangler i sagsbehandlingen,
- 2) vurderer behovet for at forebygge den potentielle mangels opståen, og
- 3) effektivt gennemfører nødvendige forebyggende handlinger.

Stk. 2. Procedurerne skal indeholde krav om, at myndigheden skal nedskrive oplysninger om årsagerne til potentielle mangler og opfølgning herpå, jf. stk. 1, nr. 1-3.

§ 17. Myndighedens procedure for offentliggørelse af oplysning om indsats og resultater som følge af deres kvalitetsstyringssystem, jf. lovens § 15, skal indeholde krav om, at myndigheden årligt offentliggør:

- 1) sin kvalitetspolitik og -mål, jf. lovens § 5, stk. 1, og
- 2) resultatet af myndighedens egen evaluering af kvalitetsstyringssystemet, jf. § 14.

Stk. 2. Proceduren skal tillige indeholde krav om, at myndigheden offentliggør oplysninger om dens:

- 1) procedurer af særlig interesse for offentligheden,
- 2) opnåelse og vedligeholdelse af certificering, jf. lovens § 12, og
- 3) eventuel fortabelse af certificeringen.

Stk. 3. Offentliggørelse efter stk. 2, nr. 2 og 3, skal ske senest tre måneder efter, at certificering og recertificering er opnået og senest tre måneder efter, at certificering eventuelt er mistet.

§ 18. Myndigheden skal umiddelbart efter den 1. januar 2007 foretage indberetning til Miljøstyrelsen om status for dens opfyldelse af kravene i lovens § 17, stk. 1.

Stk. 2. Myndigheden skal indberette oplysninger om sin:

- 1) opnåelse af certificering og recertificering, jf. lovens § 12, og
- 2) eventuelle fortabelse af certificeringen.

Stk. 3. Indberetning efter stk. 2, skal ske til Miljøstyrelsen senest tre måneder efter, at certificering og recertificering er opnået og senest tre måneder efter, at certificering eventuelt er mistet.

Kapitel 3

Ikrafttrædelse

§ 19. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. juli 2006.