

Indsats og resultater for natur- og miljøsagsbehandlingen i 2010

I sommeren 2006 vedtog folketinget kvalitetsstyringsloven.

Loven skal medvirke til at sikre faglig kvalitet, effektivitet og ensartethed i kommunernes sagsbehandling på natur- og miljøområdet. Den skal også sikre borgernes og virksomhedernes tillid til og tilfredshed med sagsbehandlingen.

I Aalborg Kommune deles opgaverne på natur- og miljøområdet mellem Forsyningsvirksomhederne og Teknik- og Miljøforvaltningen. Begge forvaltninger vedtager årligt lokale kvalitetsmål, der udspringer af den fælles kvalitetspolitik. Kvalitetspolitikken er i 2011 vurderet og ændret, og den er vedtaget af Aalborg Byråd den 11. april 2011, pkt. 3.

Gennem en årrække har Forsyningsvirksomhederne og Teknik- og Miljøforvaltningen haft et tæt samarbejde. F. eks. har vi valgt Det Norske Veritas som fælles certificeringsorgan. Begge forvaltninger blev certificeret iht. kvalitetsstyringsloven i november 2009. Forsyningsvirksomhederne og Teknik- og Miljøforvaltningen skal i 2012 recertificeres.

Ledelsen i henholdsvis Forsyningsvirksomhederne og Teknik- og Miljøforvaltningen har gennemført en evaluering af de respektive kvalitetsstyringsystemer. Forvaltningerne har drøftet de foreløbige resultater, det præsterede kvalitetsniveau det foregående år og muligheder for ændringer og forbedringer.

Forsyningsvirksomhederne

Forsyningsvirksomhederne har i 2010 haft et travlt og spændende år med at forbedre og opbygge faste rutiner med det elektroniske kvalitetsstyringsystem Sherlock. Igennem løbende processer er det lykkedes, at forenkle, opdatere og optimere kvalitetsstyringsystemet for at gøre systemet bedre og klar til den opfølgende eksterne audit i slutningen af året.

Da flere af Forsyningsvirksomhedernes kvalitetsmål har vist sig svære at måle på, er målene blevet revideret og gjort mere målbare. Målene er godkendt af Forsyningsudvalget den 3. marts 2010.

I forbindelse med den opfølgende audit 1. november 2010 fandt Det Norske Veritas ingen afvigelser og bemærkede bl.a.,

- at Forsyningsvirksomhederne er bevidste om helhedstænkning
- at samarbejdet mellem Teknik- og Miljøforvaltningen bliver løbende afprøvet
- at medarbejderne er motiveret og kompetente inden for deres sagsområder
- at der er fremskridt at spore på flere områder

at der bør arbejdes på at "stresse" kvalitetsstyringssystemet for at finde svagheder og styrker
at undersøgelser af brugertilfredshed bør kvalificeres yderligere

Forsyningsvirksomhederne er inden for fokusområdet implementering og drift af kvalitetsstyringssystemet vurderet af Det Norske Veritas til at have en forholdsvis høj grad af styring og kontrol.

Forsyningsvirksomhederne gennemførte i 2009 i forbindelse med et offentligt møde om Aalborg Kommunes Vandforsyningsplan 2009-2020 en brugertilfredshedsundersøgelse. I næste certificeringsperiode skal der laves en ny brugerundersøgelse.

Forsyningsvirksomhederne vil arbejde videre med at udvikle brugertilfredshedsundersøgelser i forhold til erfaringer fra 2009 for at synliggøre, om borgerne har tillid til og er tilfredse med Forsyningsvirksomhedernes sagsbehandling.

Teknik- og Miljøforvaltningen

Teknik- og Miljøforvaltningen har i 2010 arbejdet målrettet med kvalitetsledelse i hele forvaltningen. Vi har styrket organisationen med henblik på at sikre, at Teknik- og Miljøforvaltningen forbedrer opgaveløsningen, og det er med stor tilfredshed ledelsen har konstateret, at vi er inde i en meget positiv udvikling. Vi arbejder målrettet og engageret, og vi har fået meget fine udtalelser fra Det Norske Veritas. Vores certificeringsorgan siger bl.a.,

at ledelse og medarbejdere i TMF er synligt engagerede i kvalitetsarbejdet. Der er opmærksomhed omkring de vigtigste kvalitetsstyringsprocesser i forvaltningen.
at opbygningen af kvalitetsledelse er overskuelig og let tilgængelig
at der er mødt engagerede og kompetente medarbejdere, som har et godt overblik over deres sagsområder

Teknik- og Miljøforvaltningens resultater har endnu engang afspejlet et højt aktivitetsniveau. I 2010 har forvaltningen totalt set indfriet 588 kvalitetsmål fordelt over alle vore opgaveområder. Vi arbejder til stadighed på, at forenkle vores målhierarki under hensyntagen til det brede opgavefelt, vi varetager. I forbindelse med den årlige ledelsesevaluering er bl.a. målhierarkiet udpeget som et anbefalet forbedringsområde, men også en tæt opfølgning på en række emner, der udgør en risiko for kvaliteten i forvaltningen, er i fokus. Teknik- og Miljøforvaltningens årsrapport er udgivet i april måned og giver et godt billede af de vigtigste opnåede resultater i 2010.

Vi har besluttet, at den årlige brugertilfredshedsundersøgelse skal handle om Østre Anlæg dels i forhold til benyttelse, dels i forhold til de ændringer, der de senere år er lavet af vejanlæg og trafikken i bydelen. Den nyeste brugertilfredshedsundersøgelse er fra miljøområdet hos virksomheder og landbrug. Vi er stolte over det resultat, vi har opnået, og vi har bl.a. noteret os,

at 88 % er overordnet tilfredse med deres kontakt med forvaltningen i 2009
at 95 % oplever god og venlig service ved kontakt
at 91 % af landbrugene oplever positiv dialog i forbindelse med tilsyn

Teknik- og Miljøforvaltningen arbejder efter ISO 9001-standarden i hele forvaltningen og er certificeret efter samme standard. Miljø- og Trafik & Vejområdet er certificeret i 2009. Øvrige områder certificeres senest med udgangen af 2012.

For yderligere oplysninger henvises til muligheden for at søge aktindsigt i kvalitetsstyringssystemets procedurer i henholdsvis Forsyningsvirksomhederne og Teknik- og Miljøforvaltningen efter de almindelige regler herom.