



Ledelsens evaluering

Konklusion

Indarbejdningen af et kvalitetsstyringssystem tager tid. Kvalitetsstyringssystemet blev iværksat i efteråret 2009 og endeligt certificeret i december samme år. Systemet fungerer overordnet fint både som videndelingshåndbog og som et system, der øger systematik og højner ensartetheden.

På grundlag af registreringerne, som sagsbehandlerne foretager i systemet, kan det konkluderes, at der er skabt en forbedringskultur blandt sagsbehandlerne, idet ønsker til forbedret kvalitet registreres og efterfølgende indarbejdes. Derimod bliver afvigelser ikke altid registreret i den løbende sagsbehandling.

Ledelsen har ikke i samme grad noteret forbedringer i systemet. Tilsvarende gælder afvigelser. Ledelsens Evaluering fra 2009 nævner ni forbedringer af kvalitetsstyringssystemet. Tre af forbedringerne er udarbejdet eller under udarbejdelse. Øvrige forbedringsforslag overføres til 2011.

Den årlige audit tog i 2010 afsæt i "Det hele sagsforløb". Formålet var at følge sagen fra start til slut, hvor dokumentstyringen og den komplette sag var i fokus. Audit 2010 fungerede efter hensigten og gav nogle positive drøftelser om, hvordan en sag kan/bør forløbe på bedst mulig måde for borger og sagsbehandler.

I 2010 blev der via ESDH sat styr på registreringerne af klager til overordnet myndighed og reklamationer over sagsbehandlingen. Dette har ikke tidligere været muligt. I 2011 får kommunen et nyt ESDH, som gerne skulle lette registreringerne yderligere. Registreringerne og optællingerne har vist, at der i forhold til klagerafgørelserne og antallet af reklamationer ikke kræves nye indsatser.

For 2010 blev der fastlagt kvalitetsmål for sagsbehandlingstider og behandling af klager. Opgaven var i første omgang at finde en egnet metode til opsamling af data. Metoden blev opstillet og anvendt fra begyndelsen af 2010. På grundlag heraf kan det konkluderes:

- at Plan & Byg i 86% af sagerne opfylder de fastlagte sagsbehandlingstider,
- at Natur & Miljø i 76% af tilsynssagerne for virksomheder og 60% for landbrug har udarbejdet tilsynsrapport indenfor den fastlagte frist.

Ved fastlæggelsen af kvalitetsmålene for sagsbehandlingstider har ledelsen ikke opstillet et mål for, hvornår målet anses for opfyldt. Dette justeres i 2011.

Til supplerung af de interne målinger skulle der ved udgangen af 2010 være udført en brugertilfredshedsundersøgelse. Undersøgelsen er blevet forsinket, men gennemføres i januar 2011.

Lovgivningsmæssigt vil der i 2011 ske en række ændringer. Plan & Byg skal fra årskiftet administrere et nyt bygningsreglement. Ændringerne vil påvirke arbejdsgange og rutiner som sammenholdt med et nyt ESDH vil kræve justeringer i kvalitetsstyringssystemets procedurer, dokumentation og registreringer.

I 2011 vil der i samarbejde med bl.a. Center for Ejendomme og Intern Service blive foretaget en vurdering af et nyt kvalitetsstyringssystem. Målet er at anvende et fælles system for kvalitetsstyringen i de to centre.

1. Lovgrundlag og standard

BEK nr. 661 af 14/06/2006 Bekendtgørelse om krav til kvalitetsstyringssystemet for den kommunale sagsbehandling på natur- og miljøområdet, § 12:

Standard: DS/EN ISO 9001, Kvalitetsledelsessystemer

2. Opfølgning på ledelsens evaluering 2009

Ved evalueringen i 2009 besluttede ledelsen en række forbedringer af kvalitetsstyringssystemet, som der skulle arbejdes med i 2010.

Forbedringer i forhold til kvalitetsstyringssystemet:

- Registrering af reklamationer og reklamationernes årsag skal ske på en måde i ESDH, så reklamationerne nemt kan søges via liste.
- Instruks for inddata i miljødatabase skal udarbejdes.
- Instruks for brug af byggesagsstyringssystem skal udarbejdes.
- Procedurer omfattende myndighedsopgaver efter vejlovgivningen skal udarbejdes.
- Procedurer omfattende myndighedsopgaver efter varmemforsyningslovgivningen skal udarbejdes.
- Procedure for arkivanvendelse skal udarbejdes i forhold til bl.a. overholdelse af sikkerhedsregler, udlevering af materiale, systematik ved aktindsigt m.m.
- Indscanning af analogt luftfotoarkiv.

Arbejdet med finde en effektiv måde at registrere reklamationer er gennemført. Instruks for brug af byggesagsstyringssystem er under udarbejdelse, men ikke færdig. Det analoge luftfotoarkiv er blevet indscannet. Øvrige punkter er ikke gennemført.

Forbedringer i forhold til produkter og brugerkrav

- Gennemgribende gennemsyn og opdatering af Teknik- og Miljøcenterets artikler på kommunens hjemmeside: www.htk.dk.
- Fortsættelse af arbejde med digitalisering af sektorplaner jf. digital klimaplan med henblik på offentliggørelse via kommunens hjemmeside. Følgende sektorplaner forventes digitaliseret i 2010: Beredskabsplan, indsatsplan for grundvand, affaldsplan og støjkortlægning.

Den gennemgribende opdatering af TMCs artikler på www.htk.dk er ikke gennemført. Ledelsen arbejder på, at en fast redaktør i 2011 får ansvar for løbende at sikre hjemmesidens artikler opdateret i samarbejde med medarbejderne.

Beredskabsplanen er digitaliseret. Trafikstøjhandlingsplanen er offentliggjort på kommunens hjemmeside. Digitalisering af øvrige planer er nu tilrettelagt og således, at kun nye planer digitaliseres fra starten. Øvrige planer afventer af ressourcemæssige årsager til ny revision.

Flere af de foreslåede forbedringer er ikke gennemført. Denne situation er dog allerede tilkendegivet i ledelsens evaluering for 2009, idet forbedringerne er betinget af tilstedeværelse af de nødvendige ressourcer.

Ressourcer

I 2010 er Teknik- og Miljøcenterets ressourcer reduceret med 1 årsværk. Da mange opgaver ikke er kendte på forhånd, må ledelsen løbende foretage opgaveprioriteringer, der kan betyde, at ikke alle de foranstående forbedringer kan gennemføres i den forventede takt. Forbedringsforslagene overføres derfor til 2011.

Efter drøftelse med medarbejderne i Geodata har ledelsen besluttet, at Geodatas opgaveområde ikke er egnet for certificering. Geodata har dog udarbejdet én procedure, hvor det overordnede ansvar påhviler sagsbehandlerne i Plan og Byg (indberetning til PlansystemDK).

Beredskab blev ikke certificeret i 2010 som planlagt grundet ressourcer. Certificeringen er dog ikke opgivet. I 2011 skal et nyt tidsforløb besluttes.

3. Audit, analyse af resultater

Certificeringsaudit 2009

Ved audit blev der fundet en enkelt afvigelse på selve systemet (CBmanager) vedrørende muligheden for at tilgå tidligere versioner af procedurerne. Afvigelsen blev lukket under auditeringen.

Auditeringen gav dertil anledning til 3 forbedringsforslag:

- Definere evt. mål vedrørende egen sagsbehandlingstid.
- Gennemfør evt. et Lean-projekt vedrørende sagsbehandling.
- Ved VVM-screeninger kunne det være en fordel at tydeliggøre endelige godkendelser fra specialister, der har bidraget.

Efterfølgende er defineret mål vedrørende sagsbehandlingstiden og igangsat et Lean-projekt. Tydeliggørelse af endelige godkendelser vedrørende VVM-screeningen er under overvejelse, men forbedringen vurderes grundlæggende som en god. Ved certificeringsaudit den 8. – 10. december 2009 var den overordnede vurdering fra Dansk Standard (DS), at Teknik- og Miljøcenteret har et godt og velindarbejdet system med gode procedurer og et tilfredsstillende system til forbedringer og afvigelser. Alle afvigelser fra præaudit i 2009 var lukket ved certificeringen i december 2009.

Intern audit 2010

Audit af **ledelsen** er udført af MQT. Ved audit blev konstateret 4 mindre væsentlige afvigelser. 1 afvigelse er lukket. Derudover fremkom 3 forbedringer og en enkelt observation, som kræver vurdering og handling. Den sidste er lukket. De konkrete observationer kan ses af auditrapporten fra MQT.

Audit af de **systemansvarlige** er udført af MQT. Der er ikke konstateret afvigelser for de systemansvarlige. Der er angivet 2 forbedringsforslag, hvoraf den ene er lukket. Der er opstillet en handlingsplan for det andet forbedringsforslag. De systemansvarlige løser opgaverne i henhold til forskrifterne.

Ved audit af **Sekretariatet** (og øverige områder) har "det hele sagsforløb" været tema. Derfor er der navnlig sat fokus på følgende emner:

- Er procedurerne anvendelsesorienteret?
- Opsamling på tidligere afvigelser/forbedringer.
- Det hele sagsforløb fra modtagelse til afgørelse.

Sekretariatets procedurer er derfor ikke særskilt auditeret. Sekretariatets procedurer blev testet som en del af et sammenhængende sagsbehandlingsforløb fra sagen modtages første gang og til sagen afsluttes med en afgørelse. Audit gav anledning til forbedringsforslag, men det blev samtidig påvist, at foreligger en tilrettelæggelse af arbejdsgangen.

Plan & Byg har ved audit sat fokus på de sagsområder, hvor der ved den interne audit i 2009 blev peget på væsentlige forbedringsmuligheder, og hvor der fornyelig er gennemført lov- eller tekniske ændringer. Udgangspunktet for auditeringen har været "det hele sagsforløb" fra sagen modtages og til afgørelse træffes. Audit påviste væsentlige forbedringer siden sidste audit, især i forhold til en bedre systematik og ensartet sagsbehandling. De større og tidskrævende forbedringsforslag fra 2009 er dog ikke gennemført. Der blev konstateret 14 afvigelser og 14 forbedringsforslag.

Audit for **Natur & Miljø** er gennemført på samme måde som for Sekretariatet og Plan & Byg. Der blev ved audit konstateret 17 egentlige afvigelser, hvoraf de 6 afvigelser er lukket. Der blev konstateret 23 forbedringsforslag, hvoraf de 3 forbedringsforslag er lukket.

4. Status på forebyggende og korrigerende handlinger

De systemansvarlige anvender et forbedrings- og afvigelsesark for hvert opgaveområde pr. år. I arket registreres forbedringer og afvigelser på generelle afvigelser/forbedringer og på resultaterne fra de interne audits i 2009 og 2010. Statusopgørelser bygger på data fra disse ark og opgørelsen forholder sig alene til, om der i arkene er registreret "Godkendt". De systemansvarlige følger op på, om afvigelserne stadig er åbne.

I statusopgørelsen bilag 1 vil det være muligt at få detaljerede oplysninger om de opgjorte antal afvigelser og forbedringer på henholdsvis intern audit og generelle registreringer, som er lukket eller stadig mangler aktiv stillingtagen.

5. Opgørelse af reklamationer/klager

Proceduren for Brugertilfredshedsundersøgelse foreskriver en årlig opgørelse over:

- Reklamationer/klager over sagsbehandling stilet til borgmester og/eller Teknik- og Miljøcenter.
- Reklamationer/klager over sagsbehandling behandlet af kommunens borgerrådgiver.
- Rykkere fra borgere/virksomheder i forhold til konkrete sager.
- Klager over afgørelser jf. de almindelige klageregler til overordnet myndighed (f.eks. Natur- og Miljøklagenævn, Statsforvaltning, Ombudsmand).
- Klageafgørelser fra overordnet myndighed.
- Øvrige registreringer af ris og ros.

Ledelsens evaluering i 2009 viste, at det i praksis var vanskeligt at indsamle de nødvendige data fra ESDH-systemet. Det gav anledning til en række forbedringsforslag. På baggrund heraf blev der udarbejdet en række NØGLEORD til registrering af reklamationer, klager, klageafgørelser og rykkere:

Nøgleord	Dokumenttype
TMC. Reklamationer	Alle klager over sagsbehandling og/eller afgørelser stilet til Teknik- og Miljøcenter, Borgmester eller Borgerrådgiver.
TMC. Klage over afgørelse	Alle klager over afgørelser stilet til overordnet myndighed.
TMC. Klageafgørelse	Alle afgørelser fra overordnet myndighed vedrørende klager over afgørelser.
TMC. Rykker	Alle rykkere vedrørende Teknik- og Miljøcenterets sagsbehandling.

Tabel 1. Oversigt over nøgleord.

I forhold til sagsmængden er antallet af **reklamationer** og **rykkere** ikke stort – samlet set 12 reklamationer og 12 rykkere (tabel 2 næste side). Sammenlignet med 2009 med lidt færre sager er antallet af reklamationer steget fra 9 til 12, mens antallet af rykkere er faldet fra 32 til 19. Den typiske reklamation, henholdsvis rykker vedrører sagsbehandlingstiden, der opleves for lang. Ledelsen må dog tilkendegive, at der i nogle tilfælde opstår flaskehalse i sagsbehandlingen, hvorved nogle sager kan ligge for længe. Sagsbehandlingstiden er via målfastsættelsen udpeget som et fokusemne.

Teknik- og Miljøcenteret har modtaget 20 **klager over afgørelser** i 2010. I 2009 var antallet 26. I 2010 blev 3 plansager ændret af overordnet myndighed. Alle 3 sager omfattede samme sag omkring påbud om nedtagning af fast hegn i et boligområde.

	Natur & Miljø	Plan & Byg
Antal indkomne sager i perioden 1. januar – 22. oktober 2010	509	Plan: 238 Byg: 504 I alt: 742
Reklamationer	1	Plan: 7 Byg: 4 I alt: 11
Rykkere	7	Plan: 4 Byg: 8 I alt: 12
Klage over afgørelse	7	Plan: 10 Byg: 3 I alt: 13
Klageafgørelse	2 (2 medhold)	Plan: 15 (12 medhold) Byg: 3 (3 medhold)

Tabel 2. Opgørelse over reklamationer, rykkere, klager og klageafgørelser i henhold til procedure for brugertilfredshed (periode 1.januar – 22. oktober 2010).

6. Kvalitetsmål

For 2010 har Teknik- og Miljøcenteret fastlagt 2 kvalitetsmål:

- Udførelse af **brugertilfredshedsmåling** på udvalgte, certificerede opgaveområder.
- Opnåelse af **sagsbehandlingstider** fastlagt i december 2009, herunder fastlæggelse af metoder til dokumentation af gældende sagsbehandlingstider.

Brugertilfredshed

Meddelelse af afgørelser efter byggeloven og tilsyn med virksomheder efter miljøbeskyttelsesloven er valgt som emner for en brugertilfredshedsundersøgelse. Undersøgelsen er tilrettelagt således, at den kan sammenlignes med en tilsvarende undersøgelse fra 2001. Undersøgelsen er i forhold til det planlagte blevet forsinket. Undersøgelsen er påbegyndt i januar 2011, idet undersøgelsen dækker sager fra hele 2010. Undersøgelsen afrapporteres i begyndelsen af februar 2011.

I undersøgelsen indgår mål for, hvornår tilfredsheden kan vurderes at være tilfredsstillende.

Sagsbehandlingstider

Plan- og Miljøudvalget har for opgaver indenfor **Plan & Byg** fastlagt følgende mål:

2 uger Lovbestemt.

Anmeldelse af byggeri (carporte, udhuse, nedrivninger m.v.).

4-6 uger.

Tilbygninger, udestuer, parcel- og rækkehuse o.lign. byggeri.

Større byggeri, omfattende byggesag aftales med tidsplan.

Dispensationer fra lokalplaner (kræver politisk stillingtagen og høring).

8-12 uger.

Landzonesager (kræver politisk stillingtagen og høring).

Udstykningssager og matrikulære sager.

7-8 mdr.

Lokalplaner

Til opgørelse af sagsbehandlingstiderne for Plan & Byg anvendt registreringer i KMD Structura Byggesag. Der er registreret på følgende sagstyper:

- Anmeldelsessager i henhold til BR 08.
- Byggetilladelse med begrænset kompleksitet (parcel- og rækkehuse, landbrug og simple haller).
- Byggetilladelse af etageboliger og erhvervsbyggeri.
- Landzonesager, der er indkommet i 2010.

Der er ikke registreret på lokalplaner, dispensationer og udstykningssager.

Sagsbehandlingstiden er opgjort fra den dato, hvor Teknik- og Miljøcenteret har modtaget fyldestgørende materiale til dato for afgørelsen (se tabel 3).

	Anmeldelsessa- ger		Byggetilladelse begrænset kom- pleksitet		Byggetilladelse erhvervsbyg- geri og etage- boliger		Landzonetilla- delser	
Krav opfyldt	64	77 %	70	91 %	101	89 %	4	80 %
Krav ikke umiddelbart op- fyldt	19	23 %	7	9 %	12	11 %	1	20 %
I Alt	83		77		113		5	

Tabel 3. Status på Plan & Bygs kvalitetsmål i perioden 1. jan. til 30. sept. 2010.

Af de 19 anmeldelsessager, som ikke opfylder tidsfristen, er de 10 enten lovliggørelsessager eller sager, hvor der har været partshøring eller naboorientering og evt. dispensation. Af de 7 sager for byggeri af begrænset kompleksitet, der ikke opfylder tidsfristen, er de 5 enten lovliggørelsessager eller sager med høring og evt. dispensation.

I 2010 er der ikke målt på lokalplaner, dispensationer og matrikulære sager. Ledelsen har vurderet, at målemetoden skal defineres mere entydigt for at sikre en sammenhæng mellem indsatsen til måling og resultat. I 2011 vil der blive arbejdet videre med at fastlægge en veldefineret målemetode.

Samlet set er der i perioden 1. januar til den 30. september 2010 registreret 278 afgørelser, hvoraf de 239 svarende til 86 % er afgjort indenfor tidsfristen. For knap halvdelen af de resterende sager foreligger forklaring på, hvorfor tidsfristen ikke er opfyldt. Specielt lovliggørelsessager, og sager, der indeholder høringer eller dispensationer, kan vanskeligt opfylde de fastlagte mål for sagsbehandlingstid. Ledelsen vil derfor arbejde videre med at definere omstændighederne, som de forskellige sager skal måles i forhold til.

For **Natur & Miljø** har Plan- og Miljøudvalget fastlagt nedenstående mål for sagsbehandlingstid:

1-3 arbejdsdage for, hvornår en klager skal have svar på sin henvendelse (Sagen skal dog ikke være færdigbehandlet indenfor 1-3 arbejdsdage).

14 dage for afrapportering af virksomhedstilsyn. Dette mål omhandler tilsyn i forhold til Miljøstyrelsens tilsynsfrekvens på virksomhedsområdet.

For måling af **klager** er der oprettet et skema, hvor den enkelte sagsbehandler, der modtager klagen, skal registrere klagen og derefter sikre, at der bliver foretaget tilbagemelding til klager indenfor 1-3 dage. For **tilsyn** er der oprettet en afvigelse i forbedrings- og afvigelsesskemaet, når tidsfristen på 14 dage ikke kan opfyldes. Sammenholdt med registrering af antal førte tilsyn, kan andelen af tilsyn, der ikke afrapporteres indenfor 14 dage, beregnes.

I optællingsperioden fra 1. januar til den 6. december 2010 er der modtaget 49 **klager** over røg, støj mv. Alle klager er besvaret indenfor 1 – 3 dage fra modtagelse, hvilket giver en 100 % opfyldelse af kvalitetsmålet.

I optællingsperioden er der samtidig gennemført 76 tilsyn på virksomheder. Ved optælling af registrerede afvigelser, er 76 % af de gennemførte virksomhedstilsyn afrapporteret indenfor

14 dage. Der er gennemført 5 tilsyn på landbrug, der er omfattet af kvalitetsmålet for afrapportering. Ved optælling af registrerede afvigelser er 60 % af de gennemførte landbrugstilsyn afrapporteret indenfor de målsatte 14 dage.

Ledelsens vurdering af målopfyldelse

Vurderingen af målopfyldelsen for brugertilfredshedsundersøgelserne vil indgå i afrapporteringen heraf. Afrapportering vil foreligge i februar 2011.

Ved fastlæggelsen af målene for sagsbehandlingstiderne er ikke samtidig fastlagt, hvornår målene vurderes at være opfyldt. Vurderes målet f.eks. at være opfyldt, når 90% eller 80% af sagerne overholder de fastlagte mål for sagsbehandlingstider? Dette vil indgå i målfastsættelsen for 2011.

Ledelsen vurderer, at målopfyldelsen for Plan & Bygs sager er rigtig godt på vej. En målopfyldelse, der ligger tæt ved 90%, når forbeholdende i sagsbehandlingen tages i betragtning, vurderer ledelsen som et tilfredsstillende resultat. Målopfyldelsen for Natur & Miljø er fuldt tilfredsstillende i forhold til klagesagerne. Her er nået en opfyldelse på 100%. Derimod er opfyldelsen for afrapportering af virksomhedstilsynet lidt i underkanten af det tilfredsstillende. Ledelsen vil i samarbejde med medarbejderne drøfte resultaterne og vurderer mulighederne for forbedringer eller ændringer, som kan understøtte, at målet bliver opfyldt.

7. Orientering om væsentlige ændringer: organisatorisk, lovgivningsmæssigt og teknisk

Plan & Byg

I 2010 er Plan & Byg blevet nednormeret med 1 årsværk. I 2011 reduceres området yderligere med 1,6 årsværk. Da sagsmængden i 2010 har været stigende i forhold til 2009 kan reduktionen få indflydelse på sagsbehandlingstiderne generelt på Plan & Bygs opgaveområder, herunder fremdriften i lovliggørelsessagerne med baggrund i geokodning. Særligt kan der opstå flaskehals-problemer i forhold til udarbejdelse af nye lokalplaner.

Nyt bygningsreglement

Et nyt bygningsreglement træder i kraft 1. januar 2011. De væsentligste ændringer er sket indenfor energiområdet. Det betyder bl.a., at kvalitetshåndbogens procedurer og skabeloner skal gennemgås for opdateringer i forhold hertil.

Natur & Miljø

Bemandingen indenfor Natur & Miljø er fastholdt i 2010 og 2011. Alligevel påregnes flaskehalse i forbindelse med behandling af bl.a. miljøgodkendelser og især jordforureningssager. Området har både i 2009 og 2010 været påvirket af flere barsler, som navnlig ændrer kompetenceniveauet hos Natur & Miljø. Vikarerne har sjældent samme kompetenceniveau. Samlet set reducerer dette Natur & Miljø's samlede effektivitet.

Affaldsbekendtgørelse

I 2011 forventes anvendt en del ressourcer på opfølgning på opkrævning af erhvervsaffaldsgebyr i form af vurdering af ansøgninger om fritagelser.

Natur- og vandplaner

Staten har udarbejdet et endeligt forslag til natur- og vandplaner, der er sendt i offentlig høring i seks måneder fra 4. oktober 2010 til 6. april 2011. Arbejdet med natur- og vandplanerne vil præge arbejdet i 2011, først i forbindelse med høringsfasen, der løber til 6. april 2011 og efterfølgende med udarbejdelse af handleplaner på baggrund af de endelige natur- og vandplaner, som staten forventes at vedtage i oktober 2011. Kommunerne har herefter et halvt år til at udarbejde handleplanerne, der skal sikre, at de overordnede mål mv. bliver gennemført.

Jordforurening

Kommunerne skal efter den nye affaldsbekendtgørelses udarbejde et selvstændigt regulativ for styring af jord, som er affald. Regulativet skal træde i kraft den 1. januar 2011. Miljøstyrelsen har udarbejdet et udkast til vejledning om et sådant jordregulativ, som er i høring. Miljøstyrelsens ændringer på baggrund af høringssvar er endnu ikke udarbejdet og en ny udgave

af affaldsbekendtgørelsen er sendt i høring. Da regulativet skal vedtages af byrådet og efterfølgende sendes i høring, vurderer ledelsen, at det ikke er muligt at få regulativforpligtelsen indfriet inden fristens udløb. Nyt regulativ udarbejdes og godkendes hurtigst muligt i år 2011. I 2011 forventes dertil, at Miljøstyrelsen udsender en ny genanvendelsesbekendtgørelse for jord.

EU-servicedirektiv

I 2010 er det vedtaget et EU-servicedirektiv, der bl.a. angiver, at der på konkrete sagsbehandlingsområder, herunder miljøgodkendelser, anmeldelser efter autobranchebekendtgørelsen og mindre miljømæssige aktiviteter, skal fastsættes sagsbehandlingstider for, hvornår den enkelte virksomhed eller borger kan forvente en afgørelse fra kommunen. I første kvartal af 2011 udarbejdes et forslag til politisk behandling.

Digital forvaltning

I december har Folketinget besluttet en række ændringer indenfor:

- Lov om Vandforsyning m.v
- Lov om Miljøbeskyttelse
- Lov om Forurenede jord
- Lov om Varmeforsyning

Lovændringerne medfører regler for myndighedernes pligt til at foretage digitale registreringer indenfor de pågældende lovgivninger. Formålet er, at etablere digital adgang til oplysninger i forbindelse med ejendomshandel.

Geodata

I tilknytning til en organisatorisk ændring af centrene i Høje-Taastrup Kommune har direktionen besluttet, at brugen af GIS skal udbredes til andre centre end blot de tekniske centre. I denne forbindelse er besluttet at overføre GIS-funktionen (motoren) til Økonomi- og Digitaliseringscenteret (ØDC). I 2011 vil dette betyde, at Geodata skal bistå ØDC med opbygningen af en GIS-enhed. Fra 2012 overgår 1 årsværk i praksis til ØDC, hvilket pt. efterlader ca. ½ ufinansieret årsværk hos Teknik- og Miljøcenteret til varetagelse af fælleskortlægningen. Problemstillingen søges afklaret i begyndelsen af 2011.

Tekniske ændring

Teknik- og Miljøcenteret har i 2010 gennemgået selve kvalitetsstyringsværktøjet for at vurdere, om løsningen kan forbedres og optimeres på områder som håndtering af afvigelser og kompetencer. I juli 2010 blev det besluttet at videreføre det eksisterende system, men i en forbedret version. Der vil dog fortsat være behov for at vurdere om værktøjet imødekommer brugernes behov. I 2011 forventes, at Center for Ejendomme og Intern Service (CEIS) vil påbegynde en certificering. Derfor skal besluttes, om begge centre med fordel kan anvende det samme kvalitetsstyringsværktøj.

Digital byggesagsbehandling er under udvikling i et samarbejde mellem KL, staten og et antal kommuner. Digital byggeansøgning forventes at blive et krav til kommunerne fra 2012. Derfor vil der i 2011 skulle ske en forberedelse hertil.

Et nyt ESDH-system etableres i april 2011. Dermed skal medarbejdere og ledere gennemføre et kursusforløb med henblik på at kunne betjene det nye system. Ligeledes skal der ske en integration med KMD Byggesag, GIS og Geoenviron. Dette vil betyde ændrede arbejdsgange og dermed procedureændringer i kvalitetshåndbogen.

8. Forslag til forbedringer af kvalitetsstyringssystemet

Plan & Byg

Udvikling af vidensdelen, så alle nødvendige oplysninger samt "sådan gør vi" oplysninger ligger i kvalitets- og videnshåndbogen. (Overført fra 2010)

Udarbejdelse af en intern vejledning i brug af Byggesagsstyringssystemet, så der sker en ensartet registrering og styring af byggesager. (Overført fra 2010)

Inden for nogle sagsområder mangler der oplysninger på hjemmesiden og en del oplysninger er ikke opdaterede . Oplysningerne skal gennemgås og rettes. Ansvar er ikke afklaret (overført fra 2010)

Integration mellem KMD-Byggesag og systemet til fakturaudskrivning, så det bliver nemmere at udskrive regninger for byggetilladelser m.v.

Indscanning af byggesagsarkiv, incl. 110-sager i journalen. Det er en stor opgave, men når det er gjort, er det en stor fordel for både borgere og sagsbehandlere. Det vil også spare en del arkivplads (overført fra 2010)

Natur & Miljø

Digitalisering af sektorplaner for indsatsplan for grundvand, drikkevand, spildevand, natur og støj.

Bilagsoversigt

Statusopgørelse Bilag 1 fra oktober 2010 (3044587).

Natur & Miljø

Auditrapport fra 16. juni og 18. august 2010 (2873015).

Forbedrings- og afvigelsesskema for Natur og Miljø 2009 og 2010 (2371615).

Plan & Byg

Auditrapport fra 11. juni 2010 (2892488).

Auditrapport fra 23. september (2945537).

Forbedrings- og afvigelsesskema for plan og byg 2009 og 2010 (2372536).

Sekretariatet

Sekretariat. Bilag 2. Rykkere (304230).

Sekretariat. Bilag 3. Reklamationer 2010 (2986996).

Sekretariat. Bilag 4. Klager over kommunens afgørelse til overordnende myndighed 2010 (2986996).

Sekretariat. Bilag 5. Klageafgørelser 2010 (2986994).

Forbedrings – og afvigelsesskema for sekretariatet 2009 og 2010 (2508718).

Ledelsen og de systemansvarlige

Intern audit d. 10. september 2010, Toplevelse (2955864).

Intern audit d. 10. september 2010, Natur- og Miljøchef (2955869).

Intern audit d. 10. september 2010, Plan – og Byggechef (2955875).

Intern audit d. 10. september 2010, Systemansv. (2955883).

Forbedrings – og afvigelsesskema for ledelse/systemansv. 2009 og 2010 (2514045).