

7. Kvalitetsmål til godkendelse (Kvalitetsstyringssystem for natur- og miljøområdet) (2009-24955)

Borgerrepræsentationen skal træffe beslutning om at godkende kvalitetsmål, udarbejdet i henhold til kommunens kvalitetspolitik og træffe beslutning om uddelegering af kompetencer til Teknik- og Miljøudvalget.

INDSTILLING OG Beslutning

Teknik og Miljøforvaltningen indstiller, at Teknik- og Miljøudvalget overfor Borgerrepræsentationen anbefaler,

1. at Borgerrepræsentationen godkender kvalitetsmålene, der udspringer af Københavns Kommunes kvalitetspolitik og kravene i Kvalitetsstyringsloven.
2. at Borgerrepræsentationen uddelegerer kompetencen for at vedtage ændringer af kvalitetspolitik og kvalitetsmål til Teknik- og Miljøudvalget.

Problemstilling

Folketinget vedtog den 7. juni 2006 "Lov om et kvalitetsstyringssystem for den kommunale sagsbehandling på natur- og miljøområdet" (Kvalitetsstyringsloven), som pålægger alle kommuner at indføre et kvalitetsstyringssystem på natur- og miljøområdet. Loven stiller krav om, at alle kommuner senest i 2009 opnår certificering af deres kvalitetssystem.

Det følger af loven, at kommunens kvalitetspolitik og kvalitetsmål skal fastlægges af kommunalbestyrelsen. Kvalitetspolitikken blev vedtaget af Borgerrepræsentationen den 14. december 2006, mens kvalitetsmålene endnu ikke er vedtaget.

Den 29. november 2007 vedtog Borgerrepræsentationen at uddelegere kompetencen for ansvar og drift af kvalitetsstyringssystem på natur- og miljøområdet til Teknik- og Miljøforvaltningen, som er den eneste forvaltning, der er berørt af loven.

Løsning

De foreslåede kvalitetsmål udspringer både af kommunes kvalitetspolitik og lovens krav. For at kvalificere målene blev der lavet en brugertilfredshedsundersøgelse i november/december 2008, der havde til formål at vurdere borgernes og virksomheders tilfredshed med sagsbehandlingen på natur- og miljøområdet.

Helt overordnet handler kvalitetsstyring om at sikre, at der træffes klare og entydige afgørelser af høj faglig kvalitet, som giver mening for borgere og virksomheder. På den baggrund foreslås følgende kvalitetsmål:

- 1) 80 % af borgere og virksomheder opfatter vores formidling og information som tydelig, forståelig og ligeværdig.
- 2) Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige kompetencer og værktøjer til opgaveløsningen.

- 3) I alle sager skal det sikres, at der sker den nødvendige koordinering og vidensdeling. Både mellem de relevante fagområder i kommunen, med de statslige og regionale myndigheder og med andre samarbejdspartnere.

I forhold til uddelegering af kompetencer, indstilles det, at den formelle kompetence til at foretage ændringer i kvalitetspolitik og kvalitetsmål overdrages til Teknik- og Miljøudvalget. Forvaltningen har modtaget en udtalelse fra By- og Landskabsstyrelsen om, at kommunens fredningsret ikke er omfattet af kvalitetsstyringsloven, hvilket betyder at det alene er sagsbehandlingen i Teknik- og Miljøforvaltningen, som er omfattet af loven. Det vurderes derfor mest hensigtsmæssigt at den fremtidige kompetence til fastsætte kvalitetspolitik og kvalitetsmål uddelegeres til Teknik- og Miljøudvalget.

Økonomi

Der er ingen økonomiske konsekvenser forbundet med at vedtagelse af kvalitetsmålene eller uddelegeringen af ansvaret til Teknik- og Miljøforvaltningen.

Videre proces

Efter Borgerepræsentationens godkendelse af indstillingen følger Teknik- og Miljøforvaltningen op på beslutningen.

Hjalte Aaberg

/Martin Nordrup Andersen

bilag

[Bilag 1: Beskrivelse af kvalitetsmål](#)

Teknik- og Miljøudvalgets beslutning den 22.04.2009

Indstillingen blev anbefalet.

