



## **Ledelsens evaluering af ledelsessystemet i Miljø og Natur 2016**

Vi har i ledelsen evalueret på analyserapporten, som er input til Ledelsens Evaluering.

### **Status for handlinger fra tidligere ledelsesevalueringer**

Vi mangler handling på følgende punkter:

Brugertilfredshedsundersøgelse i 2016 er gennemført som planlagt. Metodevalg skal evalueres inden den 15. april 2017.

Nye mål for 2017 skal være udarbejdet inden den 1. april 2017. Ledelsen ønsker at fortsætte med mål på spildevandsområdet og servicemål for miljøgodkendelser til landbrug, da målene ikke er opfyldt. Mål for brugertilfredshed fortsætter med et nyt fokusområde.

Det er tvivlsomt i hvilken udstrækning Team Natur og vandløb kan bruge WebGIS. Samtidig er der usikkerhed om det eksisterende ArcGIS fremover bliver opdateret. Dette skal afklares.

### **Konklusion**

#### **Muligheder for forbedringer**

Implementering af det nye kortsystem WebGIS skal foretages i Team Industri og Team Landbrug. Vi vurderer, at det vil forbedre sagsbehandlingen på flere områder. Sagsbehandlere kan arbejde mere effektivt, når de ved hvordan WebGIS skal bruges.

Vi vil foretage andre former for overvågning af kunders opfattelse af, i hvilken grad deres behov og forventninger er blevet/bliver opfyldt. Vi vil tage udgangspunkt i de nye digitale løsninger, der findes på området.

Vi vil formidle politik og strategi i Miljø og Natur, så sagsbehandleren får en klar fornemmelse af i hvilken retning vi skal. Vi vil sætte mål, der har sammenhæng med strategi og politik.

Vi vil overvåge processer og klarlægge hvilke præstationsindikatorer, der skal til for at følge fremdrift og løbende forbedringer.

#### **Behov for ændringer af kvalitetsledelsessystemet**

Der er behov for uddannelse og træning af medarbejdere i forbindelse med det nye WebGIS.

Der er behov for ændringer i de processer hvor det viser sig, at der evt. skal ske ændringer i forhold til kommunikation med borgeren (Digitale løsninger).

Der bliver ændret i nogle processer, når præstationsindikatorer bliver fastlagt. Overblikket over hvilke processer følger senere.

#### **Ressourcebehov**

I forbindelse med at klarlægge præstationsindikatorer, vil vi afsætte ressourcer til fagkoordinatorer og systemansvarlige, som skal deltage i den proces.

Vi vil afsætte ressourcer til implementering af WebGIS og til formidling af strategi, politik og mål.

Den 6. februar 2017

Keld I. Hansen og Christa Jørgensen