



## Ledelsens evaluering af ledelsessystemet i Miljø og Natur 2017

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

### Status for handlinger fra tidligere ledelsesevalueringer

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.

**Status:** Der er foretaget en kvalitativ undersøgelse af, hvordan vores vejledning til brugere af BOM kan forbedres. Undersøgelsen er ikke afsluttet.

*Beslutning: Punktet skal med på den nye handleplan med ny dato.*

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.

**Status:** En afvigelse fra ekstern audit viser, at der mangler en klar og synlig kobling fra mål til handleplaner.

Der mangler også en opfølgingsrutine, der sikrer fremdrift og synliggørelse.

Handlingen er ikke fuldt ud gennemført.

*Beslutning: Punktet er en mulighed for forbedring og sættes på den nye handleplan.*

### Konklusion

Ledelsen har besluttet, at de vil arbejde med følgende forbedringsmuligheder. (Der er oprettet en handleplan):

1. Ledelsens evaluering 2016, intern audit og ekstern audit peger på, at der mangler klar og synlig kobling fra mål til konkrete handlingsplaner og etablering af en opfølgingsrutine, der kan sikre fremdrift og synliggøre status. Medarbejdere skal vide, hvordan deres opgaver er relevante for kvalitet og hvordan de bidrager til at opfylde politik og kvalitetsmål. Effektiv kommunikation er afgørende for ledelsessystemet. Hvad kræves der og bliver det opnået.
2. Ændringer i interne og eksterne forhold viser, at der er behov for, at procedurer tilrettes i forbindelse med implementering af GeoEnviron og en ny husdyrlov.
3. Kundetilfredshedsundersøgelsen og risikovurdering af BOM peger på vanskeligheder med at bruge systemet, både for sagsbehandlere og borgere.
4. Opstillede mål skal være målbare. (Gælder for målet om at 90 % af alle ansøgninger om rensning af spildevand ved ejendomme i det åbne land er færdigbehandlet inden for 21 dage efter modtaget fyldestgørende ansøgning. 10 % er færdigbehandlet indenfor 6 uger efter modtagelse af fyldestgørende ansøgning.) Det har vist sig, at målet ikke er målbart, fordi der ikke kan laves et udtræk fra SBSYS.
5. Afvigelser og en risikovurdering viser, at information og kommunikation med EPD kan forbedres.
6. Overveje om der skal laves en risikovurdering og analyse af opgaver der er nedprioriteret. (Processpræstation)
7. For at give intern audit mere værdi, vil det være en fordel med et fokuspunkt som ledelsen vil have undersøgt nærmere.



8. En analyse af eksterne leverandørers præstation viser, at der med fordel kan evalueres på, om vores kravspecifikationer er gode nok, og om der skal laves en fælles indsats i forhold til konkrete ydelser.
9. Risikoanalyse og vurdering af implementering af GeoEnviron viser, at der er store udfordringer med at få systemet integreret med SBSYS.
10. Ledelsen skal sikre, at der skabes risikobevisthed og -kultur. Træning og uddannelse af medarbejdere og ledelse er vigtig og nødvendig for at skabe en risikokultur.
11. Ledelsen skal sikre styring af ressourcer og prioritering af opgaver.

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

Kvalitetsledelsessystemet skal ændres og rettes til i forbindelse med ansættelsen af tre nye afdelingsledere. F.eks. skal ansvar og beføjelser klarlægges og beskrives.

### **Ressourcebehov**

GeoEnviron skal være et velfungerende fagsystem og vi vil afsætte de nødvendige ressourcer til den fortsatte implementering heraf.

Vi vil afsætte ressourcer til risikovurderingsarbejdet og opfølgning herpå.

Den 27. februar 2018

Keld I. Hansen og Christa Jørgensen