

*Stk. 2.* Kommunalbestyrelsens kvalitetspolitik skal indeholde kommunalbestyrelsens hensigter i relation til at sikre faglig kvalitet, effektivitet og ensartethed i sagsbehandlingen samt i relation til at sikre virksomhedernes og borgernes tilid til og tilfredshed med sagsbehandlingen. Kvalitetspolitikken skal:

- 1) være tilpasset kommunens opgaver ud fra lokale forhold,
- 2) skabe rammer for at fastsætte lokale kvalitetsmål, jf. stk. 1,
- 3) være kendt af kommunens medarbejdere, og
- 4) årligt gennemgås med henblik på eventuel revision.

*Stk. 3.* Kommunalbestyrelsens lokale kvalitetsmål skal være målbare og skal opfylde kravene i stk. 2, nr. 1, 3 og 4.

*Stk. 4.* Kommunalbestyrelsen skal indføre og anvende procedurer for sagsbehandlingen med henblik på at realisere de overordnede målsætninger, jf. § 1, stk. 1, samt kvalitetspolitikken og -målene, jf. stk. 1-3.

§ 6. Kommunalbestyrelsen skal indføre og anvende procedurer, der sikrer, at det ved sagsbehandlingen overvejes, om der, i videre omfang end det følger af natur- og miljølovgivningen, jf. § 2, stk. 2, er behov for koordinering mellem myndighederne.

§ 7. Miljøministeren kan fastsætte regler om kommunalbestyrelsens procedurer, jf. § 5, stk. 4 og § 6.

#### *Procedurer for kompetencestyring*

§ 8. Kommunalbestyrelsen skal indføre og anvende procedurer, der sikrer, at de rette og tilstrækkelige kompetencer er til rådighed og inddrages ved sagsbehandlingen.

*Stk. 2.* Miljøministeren kan fastsætte regler om kommunalbestyrelsens procedurer for kompetencestyring.

#### *Procedurer for dokumentstyring*

§ 9. Kommunalbestyrelsen skal indføre og anvende procedurer, der sikrer styring af kommunens dokumenter.

*Stk. 2.* Miljøministeren kan fastsætte regler om kommunalbestyrelsens procedurer for styring af dokumenter.

### *Kvalitetshåndbog*

§ 10. Kommunalbestyrelsen skal indføre og anvende en nedskrevet kvalitetshåndbog for kommunens kvalitetsstyringssystem.

*Stk. 2.* Miljøministeren kan fastsætte regler om indholdet af kvalitetshåndbogen.

#### *Intern måling af kvalitetsstyringssystemets effektivitet, opfølgning m.v.*

§ 11. Kommunalbestyrelsen skal indføre og anvende procedurer, der sikrer intern måling af kvalitetsstyringssystemets effektivitet og egnethed til at nå den fastsatte kvalitetspolitik og eventuelle lokale kvalitetsmål, jf. § 5, herunder ved brugertilfredshedsundersøgelser og årlige interne audit.

§ 12. Kommunalbestyrelsen skal indføre og anvende procedurer, der sikrer iværksættelse af opfølgning på resultaterne af de interne målinger, jf. § 11, og på de eksterne audit, jf. § 14.

§ 13. Miljøministeren kan fastsætte regler om kommunalbestyrelsens procedurer for intern måling og opfølgning, herunder om formkrav, jf. §§ 11 og 12.

### Kapitel 3

#### *Certificering, offentliggørelse og indberetning*

§ 14. Kommunalbestyrelsen skal opnå og vedligeholde certificering af kvalitetsstyringssystemets overensstemmelse med denne lov og regler fastsat i medfør heraf. Certificeringen skal være baseret på et uvildigt certificeringsorgans bedømmelse af denne overensstemmelse ved gennemførelse af eksterne audit.

*Stk. 2.* Certificeringsorganet skal være akkrediteret til at certificere kommunalbestyrelsens kvalitetsstyringssystemets overensstemmelse med krav i denne lov og regler i medfør heraf. Akkrediteringen skal være foretaget af DANAK, Den Danske Akkrediterings- og Metrologifond eller et tilsvarende akkrediteringsorgan, som er medunderskriver af EA's (European co-operation for Accreditation) multilaterale aftale om gensidig anerkendelse.

*Stk. 3.* Certificering skal være opnået første gang inden den 1. januar 2010 og skal som minimum vedligeholdes ved certificeringsorganets gennemførelse af årlige audit og recertificering mindst hvert 4. år.