

kommunalbestyrelsernes procedurer skal indeholde krav om, at den eller de systemansvarlige skal iværksætte audit og analysere auditresultaterne, iværksætte brugertilfredshedsundersøgelser og analysere resultatet heraf, samt følge op på tidligere evalueringer af kvalitetsstyringssystemet. Herudover kan der fastsættes procedurekrav om at der skal ske afrapportering til den eller de ledelsespersoner, kommunalbestyrelsen udpeger hertil.

Der kan endvidere fastsættes regler om, at procedurerne skal indeholde formål, anvendelsesområde, oplysning om ansvar for opgaven og fremgangsmåde.

Til § 5

Kommunalbestyrelserne skal, jf. stk. 1 og 2, fastlægge en kvalitetspolitik. En kvalitetspolitik skal indeholde kommunalbestyrelsens hensigter i relation til at sikre faglig kvalitet, effektivitet og ensartethed i sagsbehandlingen samt sikre borgeres og virksomheders tillid til og tilfredshed med sagsbehandlingen. Kvalitetspolitikken skal være tilpasset natur- og miljøadministrationens formål og kvalitetsstyringssystemets egnethed i relation til lovkrav, brugerkrav og kravet om løbende forbedring. Kvalitetspolitikken skal skabe rammerne for at fastsætte kvalitetsmål.

Kommunalbestyrelsen skal efter behov tilføje lokale kvalitetsmål for sagsbehandlingen, til lovens overordnede målsætninger, jf. § 1, stk. 1. De lokale kvalitetsmål kan i relation til udvikling og strategi være genstand for løbende justering. De lokale kvalitetsmål, som kan være politisk, men også administrativt fastsatte, kan knytte sig til ydelser, processer eller områder. Der kan være tale om sagsbehandlingstider, miljømål, udviklingsmål, uddannelsesmål, økonomiske mål, mål for høring af andre end parter eller mål for effektivisering af håndhævelsen etc. Kvalitetsmålene skal være konsistente med kvalitetspolitikken.

Lokale mål kan skyldes forskelle og udviklinger i kommunernes forhold – f.eks. vedrørende et lokalområdes beskaffenhed, natur- og miljøforhold, arealmæssig udstrækning, befolkningstal, bygge- og anlægsforhold, erhvervsstruktur og infrastruktur i øvrigt. Herudover kan forskellige lokale mål være begrundet i forskellige politiske prioriteringer og skøn fra kommunalbestyrelse til kommunalbestyrelse inden for de lovgivningsmæssige rammer. Det kan for eksempel dreje sig om mål knyttet til støjudvikling fra anlæg i lokalområdet eller til naturinteresser, der har særlig betydning lokalt. Nogle mål vil give mening i nogle få kommuner, men ikke i andre, og nogle mål vil have højere prioritet i nogle kommuner end i andre. Dette betyder, at opstillede kvalitetsmåls relevans og

deres grad af opfyldelse over tid altid vil være til diskussion og overvejelse i forbindelse med audit af indførte kvalitetsstyringssystemer.

Det følger af bestemmelsens stk. 3, at de lokale kvalitetsmål skal være målbare. Der ligger heri, at der ved formuleringen af målene skal indgå konstaterbare kriterier, såsom tidsangivelser og antal. Et eksempel kan være et mål for sagsbehandlingstider, hvor kommunen kan måle, om en frist på eksempelvis 3 måneder for behandling af en sag er overholdt. Et andet eksempel kan være et uddannelsesmål, hvorefter halvdel af kommunens medarbejdere inden for 2 år skal have gennemgået et bestemt sagsbehandlerkursus.

Det fremgår af stk. 4, at kommunalbestyrelsen skal have procedurer for sagsbehandlingen. Som anført i afsnit 2 i de almindelige bemærkninger, udarbejder Miljøministeriet i samarbejde med KL og Amtsrådsforeningen et antal standardprocedurer, der vil blive stillet til rådighed som et tilbud til kommunalbestyrelserne.

Kommunalbestyrelserne skal ikke indføre og anvende særskilte procedurer for hver enkelt opgave, der er indeholdt i de omfattede love. Kommunalbestyrelserne kan således udarbejde mere tværgående procedurer for organisering af opgavevaretagelsen. Et eksempel herpå kunne være en procedure for afgørelse af sager i første instans, hvorved det sikres, at der i samtlige kommunalbestyrelsens afgørelser i første instans vil blive taget højde for undersøgelsesprincippet, regler om partshøring m.v. Andre eksempler kan være tværgående procedurer for tilsynssager, planlægningssager og regulativer. Alle opgaver skal således være omfattet af en sagsbehandlingsprocedure, der enten kan være specifik for et afgrænset område eller tværgående, ligesom nogle opgaver vil være omfattet af begge slags procedurer.

Såfremt en kommunalbestyrelse ikke har sagsbehandling inden for et af de omfattede lovområder, skal den ikke indføre særskilte sagsbehandlingsprocedurer for opgaven.

Procedurerne opbygning og indhold vil variere afhængig af opgavens karakter. Således vil en procedure for udarbejdelse af affaldsplaner adskille sig fra en procedure for miljøgodkendelser.

Til § 6

Sikring af koordinering på tværs af myndigheder bliver særlig vigtigt i den nye myndighedsstruktur, hvor amtsrådene nedlægges og en række opgaver overføres til 98 kommunalbestyrelser. Kommunalbestyrelsen skal foretage den koordinering, der følger af de omfattede love. Lovforslaget indebærer ikke indfø-