

stikprøve« kommer disse procedurer igennem i løbet af perioden frem til næste recertificering.

Bestemmelsen om, at der skal gennemføres årlige interne audit skal fortolkes i overensstemmelse med den ovenfor gengivne praksis fra andre systemer. Det indebærer, at de tværgående systemprocedurer udtages til audit hvert år, mens det er op til kommunalbestyrelsen at beslutte omfanget af den enkelte årlige audit i relation til sagsbehandlingsprocedurerne. Dog skal alle sagsbehandlingsprocedurerne være gennemgået inden for en fireårig periode, hvilket vil blive præciseret i regler, udstedt i medfør af lovens § 13.

Hvis der inden for en periode på et år ikke er gennemført sagsbehandling inden for et bestemt område, vil der ikke være noget at auditere på. På den anden side kan der være processer, som kommunalbestyrelsen vil vælge at udtage til audit med større hyppighed end 12 måneder. F.eks. kan dette være hensigtsmæssigt, hvis der tidligere er afdækket væsentlige afvigelser fra fastsatte procedurer.

Derudover indebærer kravet om måling af kvalitetsstyringssystemet, at der skal gennemføres undersøgelser af brugernes tilfredshed. Der tænkes her navnlig på, om sagsbehandlingen opfattes som gennemsnitlig, effektiv og kendetegnet ved lige behandling af ens sager.

For nærmere uddybning af metoderne til den foregående måling henvises til bemærkningerne til § 13.

Fra målingen opsamles information, der skal gøres til genstand for ledelsens analyse med henblik på kvalitetsstyringssystemets løbende vedligeholdelse og forbedring.

Til § 12

Bestemmelsen stiller krav om procedurer, som sikrer opfølgning på de gennemførte målinger og audit. Herved forstås, at der, hvis der ved målingen eller den eksterne audit konstateres afvigelser fra det planlagte og forudsatte, herunder uoverensstemmelse med love, bestemmelser og øvrige krav, skal gennemføres passende afhjælpning. Dette kan f.eks. være i form af korrigerende handlinger, hvorved forstås handlinger, som effektivt fjerner årsagen til det passerede, således at risikoen for gentagelse minimeres og allerhelst reduceres til nul.

Iværksatte foranstaltninger, herunder forbedringer samt korrigerende og forebyggende handlinger, der samlet sikrer en løbende forbedring af system og sagsbehandling, skal efterfølgende følges op for at verificere handlingernes effektivitet for eksempel ved de regelmæssige interne audit og brugertilfredshedsundersøgelser.

Til § 13

Bemyndigelsen tænkes udnyttet til at fastsætte regler om forskellige former for intern måling og opfølgning.

I relation til intern audit kan der eksempelvis blive tale om, at kommunalbestyrelserne skal fastsætte auditkriterier, -formål og -metoder. Endvidere kan der fastsættes regler om omfanget af audit, krav om fastlæggelse af ansvar for og planlægning af audit, afrapportering, krav til sikring af uafhængigheden af den interne audit m.v.

Ministeren kan endvidere fastsætte regler om kommunalbestyrelsernes procedurer for gennemførelse af brugertilfredshedsundersøgelser. Det forudsættes, at kommunalbestyrelserne får en høj grad af frihed med hensyn til fastsættelse af form og hyppighed for undersøgelserne.

Der kan endvidere fastsættes regler om, at resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelserne og interne audit skal analyseres, og at kvalitetsstyringssystemets effektivitet og egnethed til at nå de fastsatte mål skal evalueres.

Bemyndigelsen tænkes også udnyttet til at fastsætte regler for kommunalbestyrelsernes procedurer for opfølgning og revision af kvalitetsstyringssystemet. Der tænkes her på krav til procedurer for styring af afvigelser, analyse af data samt korrigerende og forebyggende handlinger. Ved styring af afvigelser forstås f.eks., at der rettes op på konstaterede fejl, mangler og uhensigtsmæssigheder i procedurer og ved behandlingen af konkrete sager.

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

Til § 14

I tillæg til den interne måling, reguleret i § 11, fastsætter bestemmelsen i stk. 1, et krav om ekstern måling i form af, at kommunalbestyrelserne skal lade deres kvalitetsstyringssystem certificere.

Certificeringskravet indebærer, at en uvildig tredjepart kontrollerer, at kommunalbestyrelsernes kvalitetsstyringssystemer er i overensstemmelse med, hvad der mindst svarer til kravene i denne lov og den bekendtgørelse, der forventes udstedt med hjemmel heri, herunder også, at systemet anvendes i praksis, at afvigelser fra systemet registreres og håndteres hensigtsmæssigt osv. Der er således ikke tale om kontrol at den enkelte medarbejder, men af systemets anvendelse.

Der er store fordele forbundet med at opnå en sådan blåstempling af et kvalitetsstyringssystem. Fordelene