

Kvalitetsstyring af miljøsagsbehandlingen

Indhold

1	INDLEDNING	7
1.1	FORDELE VED KVALITETSSTYRING	7
1.2	VEJLEDNINGENS INDHOLD	8
2	GRUNDLAG FOR KVALITETSSTYRING	11
2.1	KVALITET I KOMMUNENS OPGAVELØSNING	11
2.1.1	<i>Myndighedsopgaver</i>	12
2.1.2	<i>Serviceopgaver</i>	13
2.2	KVALITETSPOLITIK	13
2.2.1	<i>Eksempel – kvalitetspolitik</i>	13
2.3	KVALITETSPRINCIPPER	14
2.3.1	<i>Eksempel – kvalitetsprincipper</i>	14
2.4	KVALITETSMÅL	14
2.4.1	<i>Eksempler – ti forskellige kvalitetsmål</i>	15
3	ORGANISATION TIL KVALITETSSTYRING	23
3.1	ORGANISATIONS DIAGRAM FOR KVALITETSSTYRING	23
3.1.1	<i>Eksempel – organisationsdiagram for kvalitetsstyring</i>	24
3.2	FUNKTIONSBESKRIVELSER	24
3.2.1	<i>Eksempel – funktionsbeskrivelse i forbindelse med kvalitetsstyring</i>	26
4	PROCEDURER I KVALITETSSTYRING	28
4.1	UDARBEJDELSE AF PROCEDURER	28
4.1.1	<i>Eksempel – procedure for udarbejdelse af tilsynsrapport</i>	29
4.1.2	<i>Eksempel – tilsynsrapport</i>	30
4.2	CHECKLISTER	32
4.2.1	<i>Eksempel – checkliste til forberedelse af tilsyn</i>	33
4.2.2	<i>Eksempel - Checkliste til tilsyn på autoværksteder</i>	35
4.3	STYRING AF ENKELTSTÅENDE AKTIVITETER	40
4.3.1	<i>Eksempel – aktivitet, tid og ressource-skema (ATR-skema)</i>	41
5	AUDITERING (EFTERPRØVELSE)	42
5.1	PLANLÆGNING OG GENNEMFØRELSE AF AUDIT	42
5.1.1	<i>Eksempel – auditplan</i>	43
5.1.2	<i>Eksempel – procedure for planlægning og gennemførelse af audit</i>	44
5.1.3	<i>Eksempel – audit i forbindelse med behandling af klagesag</i>	46
6	VEDLIGEHOLDELSE AF SYSTEMET	47
6.1	EVALUERING AF KVALITETSSTYRINGSSYSTEMET	47
6.1.1	<i>Eksempel – ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet</i>	48
6.2	DOKUMENTER I ET KVALITETSSTYRINGSSYSTEM	49
6.2.1	<i>Eksempel – dokumenter i et kvalitetsstyringssystem</i>	50
6.3	UDARBEJDELSE OG VEDLIGEHOLD AF KVALITETSSTYRINGSDOKUMENTER	50
6.3.1	<i>Eksempel – procedure for udarbejdelse og vedligehold af kvalitetsstyringsdokumenter</i>	51

7	EKSEMPEL FRA SILKEBORG KOMMUNE	55
7.1	KVALITETSPOLITIK	56
7.2	KVALITETSPRINCIPPER	57
7.3	KVALITETSMÅL	57
7.4	PROCEDURE FOR TILSYN MED LISTEVIRKSOMHEDER	58
7.5	CHECKLISTE FOR TILSYN MED LISTEVIRKSOMHEDER	60
7.6	SILKEBORG KOMMUNES KVALITETSSTYRINGSSYSTEM	63
7.6.1	<i>Mappe I – Indhold i Silkeborgs kvalitetsstyringssystem</i>	63
7.6.2	<i>Mappe II – Procedurer i Silkeborgs kvalitetsstyringssystem</i>	64
7.6.3	<i>Mappe III – Standarddokumenter i Silkeborgs kvalitetsstyringssystem</i>	67
8	SYSTEMER TIL KVALITETSSTYRING	69
8.1	ISO 9000	69
8.1.1	<i>Strukturen af de reviderede standarder</i>	69
8.2	KVALITETSPRISEN FOR DEN OFFENTLIGE SEKTOR - KVALITETSMODELLEN	70
9	REFERENCELISTE	72

Forord

Vejledningen er et kvalitetsstyringsredskab og er et tilbud til de decentrale miljømyndigheder, der ønsker et redskab til at sikre kvalitet, ensartethed og gennemsigthed i sagsbehandlingen på miljøområdet.

Ved hjælp af vejledningen kan miljømyndigheden systematisere de daglige arbejdsgange, således at den kvalitet, ensartethed og gennemsigthed i sagsbehandlingen, som myndigheden inden for lovgivningens rammer selv har fastlagt, kan dokumenteres over for miljøforvaltningen selv, det politiske niveau og ikke mindst over for borgerne i området.

Endvidere vil vejledningen tjene som referencegrundlag for Miljøstyrelsen ved rådgivning til miljømyndighederne om, hvorledes en kvalitetssikringspraksis på en hensigtsmæssig måde kan tilrettelægges og synliggøres og derigennem medvirke til stadigt fremme af kvaliteten i myndighedsarbejdet.

Vejledningen er et led i Miljøstyrelsens fortsatte bestræbelser på at understøtte og styrke de decentrale miljøadministrationer. Andre vejledninger i denne sammenhæng er især Vejledning nr. 6/1993 om udarbejdelse af kommunale miljøhandlingsplaner, Vejledning nr. 7/1997 om udarbejdelse af lokale miljøindikatorer og Vejledning nr. 6/1999 om evaluering af kommunal tilsynsforvaltning.

Vejledningen er blevet til i samarbejde med miljøafdelingen i Silkeborg Kommune.

Endvidere har følgende kommuner velvilligt bidraget til projektets gennemførelse gennem deltagelse i workshops og drøftelser om vejledningens delelementer i løbet af projektfasen:

Herning Kommune
Videbæk Kommune
Ikast Kommune

Projektet blev fulgt af en styregruppen bestående af:

Steen Fogde, Herlev Kommune/Ole Bladt Hansen, Esbjerg Kommune – for Foreningen af Miljømedarbejdere i Kommunerne
Emil Dyrelund Jakobsen – DANAK, Erhvervsfremmestyrelsen
Peter Nissen, Vejle Amt/Hans Fredborg, Viborg Amt – for Amtsrådsforeningen
Annegrete Schimmer – Silkeborg Kommune
Benedicte Weber, Gladsaxe Kommune – for Kommunalteknisk Chefforening
Sidsel Winther/Kåre Svarre Jakobsen – Kommunernes Landsforening
Lisbeth Heerfordt – Miljøstyrelsen
Gudmund Nielsen – Miljøstyrelsen.
Gudmund Nielsen har varetaget formandskabet i forbindelse med projektet

Vejledningen er udarbejdet for Miljøstyrelsen af COWI ved Jacob H. Simonsen og Jørgen Kisselhegn.

Resumé

Vejledningen gennemgår opbygningen og vedligeholdelsen af et kvalitetsstyrings-system for kommunens miljøsagsbehandling.

Vejledningen beskriver et system, der skal sikre, at den kvalitet, kommunen har fastlagt, kan leveres hver gang.

Når kommunen opbygger et kvalitetsstyringssystem, fastsættes et grundlag, der består af kvalitetspolitik, kvalitetsprincipper og kvalitetsmål.

Kommunen definerer sit idegrundlag om kvalitet i kvalitetspolitikken.

Kvalitetsprincipperne understøtter kvalitetspolitikken og kan bruges som retningspile for medarbejderne i deres daglige arbejde.

Kommunen kan opstille målbare kvalitetsmål for sin miljøsagsbehandling. Ved udgangen af hvert kalenderår opgør kommunen så, om disse mål er nået.

I procedurer og checklister, der direkte kan relateres til kvalitetsmålene, fastlægger kommunen kvaliteten af den enkelte opgave ved at beskrive, hvordan opgaven skal løses. Der skal være sammenhæng mellem det kvalitetsniveau, der beskrives i procedurerne, og de målepunkter - dvs. kvalitetsmål - som kommunen fastsætter.

Ved internt audit kan kommunen efterprøve, om opgaverne løses i overensstemmelse med de procedurer, kommunen har fastlagt. Derigennem kan eventuelle afvigelser i kvaliteten opdages, og den fremtidige indsats kan tilrettelægges, så sådanne afvigelser imødegås.

Kommunens periodiske vurdering og vedligeholdelse af kvalitetsstyringssystemet vil sikre, at systemet er et aktivt og tidssvarende arbejdsredskab i miljøforvaltningens hverdag.

Summary in English

These guidelines describe the establishment and maintenance of a quality management system for local environmental authorities. The guidelines describe a system which aims to ensure that the services delivered match the quality level defined by the municipality, every time.

When a municipality establishes a quality management system, it creates a basis consisting of a quality policy, quality principles and quality objectives.

The municipality defines its quality concepts in the quality policy.

The quality principles support the quality policy and guide the staff in their daily work.

By setting up measurable quality objectives, the municipality determines quantitative indicators against which they will measure their efforts. By the end of each year, the municipal authorities will be able to measure whether or not they have achieved these goals.

In procedures and checklists directly related to the quality objectives, the municipality determines the quality of each task by describing how it should be carried out. There has to be coherence between the level of ambition described in the procedures (the quality) and the indicators (quality objectives) determined by the municipality.

The municipality may carry out internal audits to check whether the tasks are carried out in accordance with the procedures. Such audits will reveal possible errors and omissions, and future action can be planned so as to avoid reoccurrence.

Periodic evaluation and maintenance of the quality management system by the municipality will make it an active and up-to-date tool in the daily work of the local environmental authority.

1 Indledning

Denne vejledning er et tilbud til de kommuner, der ønsker at arbejde med kvalitetsstyring af miljøsagsbehandlingen.

Vejledningen beskriver et system, der, hvis det bruges aktivt, kan sikre, at den kvalitet, kommunen har fastlagt for at gennemføre kommunens miljøpolitik, kan leveres hver gang.

Resultaterne af miljøforvaltningens arbejdsindsats skal kunne måles, og der skal gives en tilbagemelding til ledelse og medarbejdere om såvel indsatsen som om opfyldelsesgraden af de planlagte mål.

Kvalitetsstyring er systematiseret sund fornuft om, hvad en miljøforvaltning ønsker at foretage, samt om hvordan dette vil blive udført.

Kvalitetsstyring er et ledelsesværktøj, der stiller krav til politikere og ledelse om ansvar og engagement. Kvalitetsstyring er samtidig et redskab, der kan anvendes af den enkelte miljøsagsbehandler som hjælp i det daglige arbejde.

1.1 Fordele ved kvalitetsstyring

At indføre kvalitetsstyring i miljøsagsbehandlingen er en ressourcekrævende proces, men ved at arbejde målrettet med kvalitetsstyring kan der opnås en række fordele:

Fordele for miljøforvaltningen:

- Ens retningslinier for alle medarbejdere
- Præcis placering af ansvar og beføjelser
- Fælles holdning til kvalitet
- Forbedrede arbejdsmetoder, idet der indføres en systematik til at behandle fejl og iværksætte handlinger, der forebygger, at lignende situationer opstår igen
- Flytning af ressourcer fra ”brandslukningsopgaver” og akut fejlretning til forebyggende foranstaltninger
- Systematisk dokumentation af arbejdsgange og sagsbehandling
- Målbar og synlig arbejdsindsats
- Synliggørelse af områder, hvor forvaltningen kan gøre det bedre
- Hurtigere introduktion af nye medarbejdere til forvaltningens arbejdsgange
- Bedre kommunikation på tværs af forvaltningen og mellem forvaltningen og det politiske niveau
- Bedre sammenhæng mellem de mål, kommunen vil nå, og de ressourcer, der afsættes til at nå dem
- Bedre arbejdsgange vil medføre et yderligere løft i administrationen og udmøntningen af opgaverne
- Øget effektivitet og færre omkostninger

Fordele for virksomheder, borgere og brugere:

- Bedre service
- Bedre sammenhæng mellem kommunens udmeldinger, tildeling af ressourcer og den konkrete opgaveløsning
- Synliggørelse af miljøforvaltningens arbejde over for politikere, virksomheder, borgere og centrale miljømyndigheder
- Bedre sammenhæng mellem borgernes behov, krav og forventninger og forvaltningens ydelse
- Rettidig modtagelse af afgørelser og andre ydelser
- Dokumentation for overholdelse af love, bekendtgørelser m.v.
- Myndighedsafgørelser, der er konsekvente, juridisk korrekte og opfylder princippet om, at alle borgere har lige adgang til kommunale ydelser
- Gavnlig effekt på miljøet

Kvalitet er et relativt begreb. Inden for miljølovgivningens rammer fastlægger den enkelte kommune selv det ønskede niveau for kvaliteten i miljøsagsbehandlingen. Inspiration til fastlæggelse af kvalitetsniveauet kan f. eks. hentes i Miljøstyrelsens vejledning nr. 6/1999, "Evaluering af kommunal tilsynsforvaltning".

1.2 Vejledningens indhold

I fem kapitler bliver de fem faser, kommunen bør gennemføre for at opstille et kvalitetsstyringssystem, beskrevet.

Fase 1: Udarbejde grundlaget for kvalitetsstyring

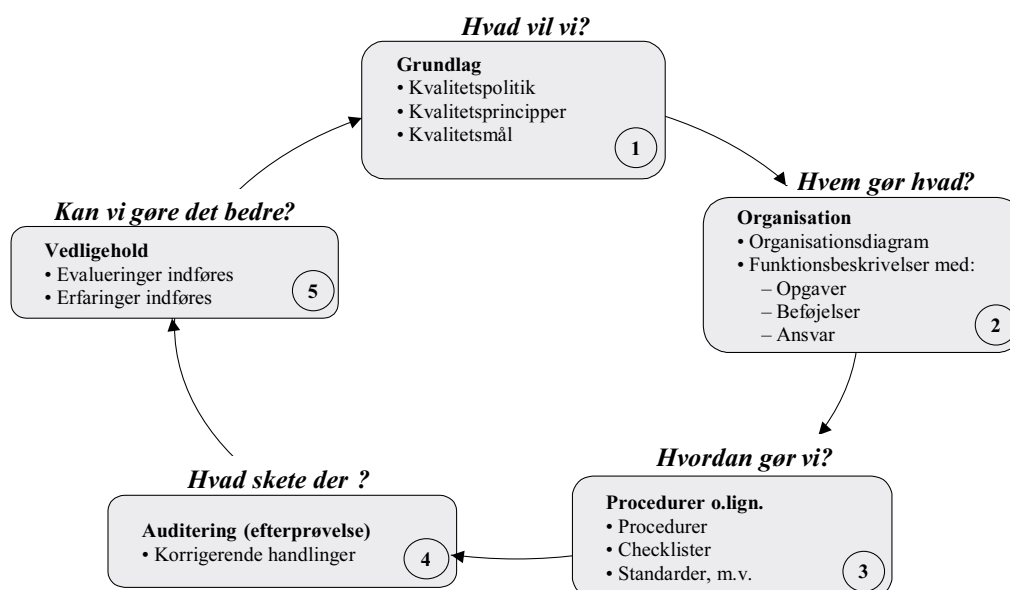
Fase 2: Beskrive organisationen for kvalitetsstyring

Fase 3: Udarbejde procedurer for kvalitetsstyring

Fase 4: Auditere (efterprøve) om kvalitetsstyringssystemet virker efter hensigten

Fase 5: Vedligeholde kvalitetsstyringssystemet

Figur 1.1 - De fem faser i kvalitetsstyring



I fase 1 fastlægges grundlaget for kvalitetsstyringssystemet (kvalitetspolitik, kvalitetsprincipper og kvalitetsmål).

I fase 2 fastlægges organisationen – hvem gør hvad. Opgavefordeling, beføjelser og ansvar skal fastlægges.

I fase 3 fastlægges arbejdsgangene, så miljøforvaltningen hver gang kan levere den besluttede kvalitet. Dette gøres i procedurer, checklister, skemaer, standarder m.v.

I fase 4 auditeres (efterprøves) indsatsen for at afgøre, om miljøforvaltningen har implementeret systemet, og om forvaltningens ydelser følger den fastlagte kvalitet.

I fase 5 vurderes systemet på grundlag af de erfaringer, der er indhentet i perioden. Giver erfaringerne anledning til at ændre systemet, gøres dette.

De fem faser i kvalitetsstyringen er nærmere beskrevet i kapitel 2 - 6. De enkelte kapitler, indeholder endvidere en række praktiske eksempler, der belyser indholdet i de enkelte faser. Se figur 1.2.

I kapitel 7 beskrives et eksempel fra Silkeborg Kommune, der illustrerer sammenhængen i kvalitetsstyringssystemet fra kvalitetspolitikken til procedure og checklister på et enkelt område.

I kapitel 8 gives en kort beskrivelse af anvendte systemer til kvalitetsstyring.

Disketten bagest i vejledningen indeholder samtlige skemaer, der er anvendt som eksempler i vejledningen.

Figur 1.2 – Vejledningens opbygning og indhold

	Kapitel	Indeholder	Eksempel
Grundlag	2	Kvalitetspolitik	2.2.1
		Kvalitetsprincipper	2.3.1
		Kvalitetsmål	2.4.1
Organisation	3	Organisationsdiagram	3.1.1
		Funktionsbeskrivelser: <ul style="list-style-type: none"> • Opgaver • Beføjelser • Ansvar 	3.2.1
Procedurer og lignende	4	Procedurer	4.1.1, 4.1.2
		Checklister	4.2.1, 4.2.2
		Standarder, m.v.	4.3.1
Auditering	5	Efterprøvelse	5.1.1-5.1.3
Vedligeholdelse	6	Evaluering af systemet	6.1.1
		Erfaringer indføres i systemet	6.3.1

Det beskrevne kvalitetsstyringssystem indeholder de væsentligste elementer og principper fra standarderne i kvalitetsstyring (f.eks. ISO 9000-standarderne). Et kvalitetsstyringssystem opbygget efter denne vejledning vil derfor udgøre et godt grundlag for en eventuel senere kvalitetscertificering, hvis kommunen ønsker det. Dertil kræves dog, at systemet gennemgås og eventuelt udvides med procedurer eller beskrivelser, der efter konkret individuel vurdering anses for nødvendige for at kunne leve op til den valgte standard. Derudover skal der foretages en ekstern auditering af systemet og dets implementering.

Vejledningen er primært rettet mod kommunerne, men kan også anvendes af amts-kommunale miljøforvaltninger.

2 Grundlag for kvalitetsstyring

I første fase af opbygningen af et kvalitetsstyringssystem fastlægger miljøforvaltningen grundlaget for kvalitetsstyringen.

Grundlaget er dokumenter, som alle dele af kvalitetsstyringssystemet skal kunne relateres til. Grundlaget omfatter følgende elementer, der beskrives i afsnit 2.2 - 2.4:

- Kvalitetspolitik
- Kvalitetsprincipper
- Kvalitetsmål

Når kommunen skal etablere et effektivt grundlag til styring af forvaltningens kvalitetsarbejde, er det afgørende, at ledelsen deltager.

Ledelsens engagement og ejerskab af grundlaget er afgørende.

Ledelsen er ansvarlig for, at medarbejderne inddrages i udarbejdelsen af grundlaget, og at kvalitetspolitik, kvalitetsprincipper og kvalitetsmål bliver forstået og indarbejdet i det daglige arbejde.

Det skal sikres, at ledelsen på alle niveauer bruger resultaterne fra kvalitetsstyringen i den daglige ledelse og prioritering.

Hvis der i ledelsen på et eller flere niveauer er modvilje mod at indføre kvalitetsstyring, vil systemet aldrig komme til at fungere tilfredsstillende.

2.1 Kvalitet i kommunens opgaveløsning

Miljøbeskyttelsesloven pålægger kommunerne at føre tilsyn med, at loven og dens afledte bestemmelser overholdes.

Kommunerne har metodefrihed til arbejdet inden for miljølovgivningens rammer. Det forudsættes, at den enkelte kommune har tilstrækkelige ressourcer til at løfte de miljømæssige opgaver i overensstemmelse med kravene og de politiske forventninger, der kommer til udtryk i loven.

Det følger af god forvaltningsskik vedrørende gennemsigtighed, lighed og offentlighed, at borgere og virksomheder kan have berettigede forventninger om bl.a. at kunne modtage svar på følgende spørgsmål:

- Hvordan vil miljøforvaltningen behandle en sag eller forespørgsel?
- Hvilke retningslinier bliver lagt til grund for en eventuel afgørelse?
- Hvornår kan der forventes svar på en henvendelse?
- Hvornår kan der forventes en afgørelse i en given sag?
- Hvordan klager man over en afgørelse?
- Hvilke rettigheder har jeg som virksomhed/borger?

- Hvor store miljøgener skal jeg tåle?

Svarene på ovenstående spørgsmål er givetvis ikke fremmede for den kommunale miljømedarbejder. Når de er nedskrevet, vil de kunne formidles internt i forvaltningen og eksternt over for borgere, virksomheder, landbrug og brugere på en måde, der i størst muligt omfang sikrer, at alle forstår og forventer det samme.

Hvis forvaltningen kan skabe overensstemmelse mellem omverdenens forventninger til en ydelse og den faktisk leverede ydelse, er der stor sandsynlighed for, at der skabes tilfredshed, eller med andre ord at ydelsen har den "rigtige" kvalitet.

Hvis borgeren forventer at få en "Rolls-Royce", vil han/hun blive skuffet, når han/hun modtager en "Folkevogn". Folkevognen vil i dette tilfælde ikke indfri hans/hendes forventninger, hvilket vil skabe utilfredshed. Hvis han/hun imidlertid er blevet lovet en "Folkevogn" og modtager en "Folkevogn", vil der være større sandsynlighed for, at det skaber tilfredshed.

Ved opbygning og vedligeholdelse af et kvalitetsstyringsystem er det væsentligt at sondre mellem de opgaver, hvor miljøforvaltningen er myndighed, og de opgaver, hvor forvaltningen er serviceleverandør.

Kvalitetsstyringsystemet i en miljøforvaltning bør opbygges således, at både myndighedsopgaver og serviceopgaver er dækket.

I dialog mellem kommunalbestyrelsen, miljøforvaltningen, virksomheder og borgere definerer kommunen kvaliteten af sine myndigheds- og serviceopgaver.

2.1.1 Myndighedsopgaver

Miljøforvaltningen opnår den "rette" kvalitet i *myndighedsopgaver* ved at indfri de krav og forventninger, som er indeholdt i love og bekendtgørelser eller i andre bestemmelser, som kommunen selv har fastlagt.

Den, der "bestiller" en myndighedsopgave, kan være staten, amtet eller kommunen/miljøforvaltningen selv. Det kan også være en virksomhed, der søger om godkendelse, eller en borger, der klager.

Miljømyndighedens ansvar og beføjelser er fastlagt i miljølovgivningen, som er et udtryk for de overordnede samfundsmæssige hensyn. Miljømyndigheden forventes dermed at agere på en forudbestemt måde i forskellige situationer.

Miljømyndigheden skal ifølge miljøbeskyttelsesloven foranledige, at et ulovligt forhold bringes til ophør. Samfundet forventer dermed, at myndigheden håndhæver miljøbestemmelserne konsekvent.

En borger eller en virksomhed, der modtager et forbud, påbud, indskærpelse eller som politianmeldes, kan næppe forventes at føle tilfredshed dermed. Håndhævelsen vil snarere skabe tilfredshed for naboen og/eller klageren. Hvis der sker en konsekvent håndhævelse, vil de samfundsmæssige forventninger være opfyldt, og myndighedsopgaven vil have den "rette" kvalitet, uagtet at nogle er utilfredse.

2.1.2 Serviceopgaver

Miljøforvaltningen bør i sine *serviceopgaver* fokusere på at skabe sammenhæng mellem virksomheders og borgeres forventninger og den faktiske ydelse, som miljøforvaltningen leverer. Der skal med andre ord skabes kundetilfredshed.

Det vil i denne sammenhæng være afgørende, hvilke ydelser miljøforvaltningen stiller den enkelte borger eller virksomhed i udsigt. Er det for eksempel blevet meldt ud, at miljøforvaltningen vil vejlede lokale virksomheder om renere teknologi, vil virksomhederne blive skuffet, hvis der ikke er nogen vejledning at hente.

De lokalpolitiske prioriteringer mellem miljøforvaltningens forskellige arbejdsopgaver kan være bestemmende for kvaliteten i opgaveløsningen. Ligeledes vil de politiske prioriteringer mellem de forskellige forvaltningsområder i kommunen som miljøområdet, ældrepleje, skole, kultur etc. være bestemmende for den kvalitet, kommunen kan yde inden for de enkelte områder.

Borgere og virksomheder stiller krav til forvaltningen om den service og kvalitet, de forventer. Kravene bliver ofte til på baggrund af lokalpolitiske løfter og af det serviceniveau, som virksomheder og borgere kan se, udbydes i andre kommuner.

2.2 Kvalitetspolitik

Kvalitetspolitikken er kommunens idégrundlag om kvalitet. Det er i kvalitetspolitikken, at byrådets/miljøforvaltningens holdninger kommer til udtryk. Kvalitetspolitikken bør være gældende for alle miljøforvaltningens opgaver og bør vedtages af byrådet/miljøudvalget.

Det at udarbejde en kvalitetspolitik kan være vanskeligt, men opgaven er ikke desto mindre central. En veldefineret kvalitetspolitik gør det lettere at koordinere miljøforvaltningens aktiviteter samt at bedømme, om nye ideer og tiltag skal indpasses.

Når en kvalitetspolitik skal udarbejdes, skal der tages udgangspunkt i miljøforvaltningens aktuelle situation, men de fremtidige arbejdsopgaver og udfordringer må ikke glemmes.

2.2.1 Eksempel – kvalitetspolitik

Kvalitetspolitikken kan være en integreret del af miljøforvaltningens miljøpolitik. Et udsnit af en miljøforvaltnings miljø- og kvalitetspolitik kan for eksempel lyde:

Kvalitetspolitik for X-Købing Kommune (udsnit af miljøpolitik) Dato: 1.1.2001

Miljøforvaltningen som helhed samt hver enkelt af de ansatte skal udføre deres opgaver til tiden og i en kvalitet, der lever op til berettigede forventninger fra virksomheder og borgere i kommunen.

Miljøforvaltningens arbejde skal sikre kommunens borgere et godt miljø gennem en forebyggende indsats, der bl.a. bygger på et aktivt og professionelt miljøtilsyn.

Miljøforvaltningen vil gribe konsekvent og effektivt ind ved alle væsentlige overtrædelser af miljøreguleringen.

2.3 Kvalitetsprincipper

Kvalitetsprincipper beskriver kort, hvordan kommunen vil handle for at opfylde kvalitetspolitikken. Kvalitetsprincipperne er retningsgivende for samtlige medarbejders daglige arbejde og understøtter miljøforvaltningens kvalitetspolitik.

For at skabe synlighed om kvalitetsprincipperne kan de for eksempel sættes op på opslagstavler, placeres under gennemsigtige skriveunderlag, på musemåtter etc. Det væsentlige er, at kvalitetsprincipperne er synlige i alle medarbejders hverdag.

Kvalitetsprincipperne bør være korte, tydelige og nemme at huske.

2.3.1 Eksempel – kvalitetsprincipper

En miljøforvaltnings kvalitetsprincipper kan for eksempel lyde:

<i>Kvalitetsprincipper for X-Købing Kommune</i>	<i>Dato: 1.1.2001</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Alle afdelinger skal fastlægge kvalitetsmål og handlinger for at forbedre kvaliteten og udvikle den faglige kompetence</i>• <i>Den enkelte leder har ansvaret for, at kvalitetsstyringsystemet er kendt og forstået, og at det efterleves</i>• <i>Enhver medarbejder skal sikre, at arbejdsopgaverne udføres i overensstemmelse med kvalitetsstyringsystemet</i>• <i>Enhver medarbejder har medansvar for kvaliteten af miljøforvaltningens ydelser</i>• <i>Enhver medarbejder skal orientere sin leder, hvis han/hun er utryk ved at arbejde med en opgave</i>• <i>Enhver medarbejder skal inden for sit område sørge for, at myndighedsudøvelsen sker i overensstemmelse med miljøreguleringen (love, bekendtgørelser, godkendelser, regulativer, vejledninger, m.v.)</i>• <i>Enhver medarbejder skal arbejde professionelt og gøre sig klart, hvordan der kan skabes størst mulig tilfredshed og/eller forståelse hos modtageren af en afgørelse</i>• <i>Ethvert brev, som forvaltningen sender, skal være skrevet på forståeligt dansk</i>	

2.4 Kvalitetsmål

Kvalitetsmål er et udtryk for, hvad kommunen ønsker, at miljøforvaltningen skal opnå. Kvalitetsmål skal være målbare.

Det at fastlægge målbare kvalitetsmål er et redskab til at planlægge og styre udførelsen af arbejdsopgaverne i en miljøforvaltning.

På baggrund af oplæg fra miljøforvaltningen, kommunens økonomiske rammer, de juridiske rammer, lokalpolitiske prioriteringer og krav fra borgere og virksomheder fastlægges kvalitetsmål for miljøforvaltningens arbejde.

Når miljøforvaltningen fastsætter kvalitetsmål, bør der være en tæt dialog med miljøudvalg og byråd for at afdække, hvilke ressourcer der skal afsættes for at opfylde målene, samt hvilken service miljøforvaltningen kan yde inden for budgetterne.

Kvalitetsmål skal altid:

- være målbare
- være konkrete
- være tidsbestemte
- være realistiske
- understøtte kvalitetspolitik og kvalitetsprincipper

Der bør som minimum formuleres kvalitetsmål for væsentlige, lovbestemte miljøopgaver.

Ved udformningen af de enkelte kvalitetsmål bør de medarbejdere, der er berørt af dem, inddrages.

Når miljøforvaltningen opstiller kvalitetsmål, bør følgende to spørgsmål altid besvares:

1. Hvorfor måles netop denne indsats?
2. Hvad skal måleresultatet bruges til?

Hvis miljøforvaltningen ikke kan svare direkte, kort og klart på de to spørgsmål, bør det overvejes, om kvalitetsmålene eller de opstillede måleværdier er relevante. Målene bør udelukkende anvendes til at måle det, der er væsentligt for miljøforvaltningen/borgeren.

De kvalitetsmål, som en miljøforvaltning vælger at opstille, kan skifte i takt med udviklingen. Det er væsentligt, at kvalitetsmålene løbende vurderes og ændres, tilpasses eller udskiftes, når de ikke længere er relevante.

Kvaliteten af kommunens ydelse fastlægges i de procedurer og checklister, der er grundlag for den indsats, kommunen vil gennemføre inden for de enkelte områder.

Det vil være nødvendigt for kommunen at gennemtænke sammenhængen mellem de kvantitative målepunkter, der opstilles, og den kvalitet der forventes gennemført i løsningen af den enkelte opgave.

Det er miljøforvaltningen, der skal opstille de kvalitetsmål, som forvaltningen ønsker at blive målt på. Eksemplerne i afsnit 2.4.1 viser en række forskellige kvalitetsmål.

2.4.1 Eksempler – ti forskellige kvalitetsmål

2.4.1.1 Eksempel på kvalitetsmål – tilsyn på landbrug

Det kan virke som om, kommunen ved at opstille kvalitetsmål fokuserer på kvantiteten af miljøtilsynet og ikke på kvaliteten. Kvaliteten er imidlertid defineret/beskrevet i de procedurer, der knytter sig til tilsynet. Procedurerne skal sikre, at samtlige miljøtilsyn lever op til den forud fastsatte kvalitet.

Procedurerne bør indeholde en nærmere beskrivelse af, hvad der skal kontrolleres (checklister), og hvordan kontrollen skal udføres i praksis (i henhold til Miljøstyrelsens vejledninger). Se nærmere herom i kapitel 4.

En kommune, hvor der er 223 landbrug med erhvervsmæssigt dyrehold, kan for eksempel fastsætte følgende mål:

Kvalitetsmål – tilsyn på landbrug				<i>Dato: 1.1.2001</i>
<i>Miljøforvaltningen vil som minimum føre tilsyn på følgende antal landbrugsejendomme:</i>				
<i>År</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	
<i>Antal</i>	<i>60</i>	<i>80</i>	<i>100</i>	
<i>Primære tilsynsemner:</i>				
<ul style="list-style-type: none">• <i>Overholdelse af husdyrgødningsbekendtgørelsen</i>• <i>2 m bræmmer</i>• <i>Overdækning af gyllebeholder</i>• <i>Opbevaring af sprøjtemidler</i>				

Kommunen opgør ved udgangen af hvert kalenderår, om det mål er opfyldt, som kommunen har fastsat.

2.4.1.2 Eksempel på kvalitetsmål – tilsyn med autoværksteder

Kommunen har besluttet at gennemføre en særlig indsats for at beskytte grundvandet i kommunen. Et særligt indsatsområde er korrekt opbevaring af farligt affald hos autoværksteder.

Antal gennemførte tilsyn udtrykker kvantiteten af arbejdsindsatsen, men siger ikke noget om tilsynets kvalitet. Den ønskede kvalitet af det enkelte tilsyn er defineret og beskrevet i de procedurer, som forvaltningen anvender i forbindelse med gennemførelsen af tilsynet. Se eksemplerne i kapitel 4.

Proceduren kan for eksempel foreskrive, at den tilsynsførende behandler samtlige relevante problemstillinger på området, samt at vedkommende skal have forberedt sig til tilsynet, herunder være ajour med den seneste faglige udvikling.

Proceduren kan også fastlægge, at den tilsynsførende, før tilsynet gennemføres, sender et brev, hvoraf f.eks. bestemmelserne om opbevaring af farligt affald fremgår. Den tilsynsførende kan samtidigt varsle, at der inden for et nærmere bestemt tidsrum vil blive gennemført miljøtilsyn på virksomheden.

Hvis opbevaringsforholdene ikke er i orden ved tilsynet, kan proceduren foreskrive, at den tilsynsførende skal udlevere skriftligt materiale samt oplyse om, hvor information om indretning af en oplagsplads, der opfylder kravene i autobranchebekendtgørelsen, kan findes.

Følgende kvalitetsmål kan f.eks. opstilles. I eksemplet er der 50 autoværksteder i kommunen.

Kvalitetsmål – tilsyn med autoværksteder

Dato: 1.1.2001

Miljøforvaltningen vil minimum føre tilsyn på følgende antal autoværksteder:

År	2001	2002	2003
Antal	50	25	15

Primære tilsynsemner:

- Opbevaring af farligt affald
- Olieudskillere (tømning og tæthed)
- Udledning af spildevand

Kommunen opgør ved udgangen af hvert kalenderår, om det mål er opfyldt, som kommunen har fastsat.

2.4.1.3 Eksempel på kvalitetsmål – håndhævelse

Kommunen har i sin miljøpolitik fastsat, at ”Miljøforvaltningen vil gribe konsekvent og effektivt ind ved alle væsentlige overtrædelser af miljøreguleringen”.

For at understøtte kvalitetspolitikken kan kommunen opstille følgende mål for håndhævelsen:

Kvalitetsmål – håndhævelse

Dato: 1.1.2001

Når forvaltningen konstaterer en overtrædelse af miljøbeskyttelsesloven, bestemmelser eller vilkår, fastsat i medfør af loven, vil der blive meddelt indskærpelse, forbud mod fortsat drift eller politianmeldelse i følgende % af tilfældene:

År	2001	2002	2003
%	100%	100%	100%

Når forvaltningen konstaterer forhold, der ikke i sig selv er ulovlige, men som efter forvaltningens skøn vil indebære risiko for eller vil medføre væsentlig forurening, vil miljøforvaltningen forvarse påbud i følgende % af tilfældene:

År	2001	2002	2003
%	100%	100%	100%

Kommunen opgør ved udgangen af hvert kalenderår, om det mål er opfyldt, som kommunen har fastsat.

Det er væsentligt, at miljøsagsbehandleren har tilstrækkelige beføjelser til at håndhæve miljøbestemmelserne på en effektiv måde. Miljøsagsbehandleren skal være udstyret med den tilstrækkelige bemyndigelse til at håndhæve ulovlige forhold på stedet. Dette skal fastlægges i funktionsbeskrivelserne i forbindelse med organisationen af kvalitetsstyringssystemet (se afsnit 3.2).

2.4.1.4 Eksempel på kvalitetsmål – opfølgende tilsyn

Kommunen er forpligtet til – f.eks. gennem opfølgende tilsyn – at følge op på eventuelle overtrædelser, der konstateres i forbindelse med tilsyn. Dette vil være i overensstemmelse med den af kommunen fastlagte kvalitetspolitik (*at der bliver grebet konsekvent og effektivt ind ved alle væsentlige overtrædelser af miljølovgivningen*).

De specifikke krav og checkpunkter, der skal tilses i forbindelse med det opfølgende tilsyn er fastlagt af miljøforvaltningen i proceduren for gennemførelse af det opfølgende tilsyn. Proceduren indeholder dermed kommunens forud fastsatte krav til den kvalitet, tilsynet skal have.

Det er et kvalitetsmål, at der skal gennemføres opfølgende tilsyn på alle virksomheder og landbrug, der har givet anledning til håndhævelsesreaktioner. Målet er derfor, at der på alle virksomheder og landbrug, hvor der er meddelt påbud, forbud, indskærpelse eller politianmeldelse, skal gennemføres opfølgende tilsyn.

Kommunen kan evt. som alternativ opstille et kvalitetsmål, som fokuserer på, hvor lang tid der må gå mellem det meddelte lovliggørelsestidspunkt og det opfølgende tilsyn. Hvis kommunen vælger en sådan løsning, kan der f.eks. opstilles følgende kvalitetsmål:

Kvalitetsmål – opfølgende tilsyn

Dato: 1.1.2001

Miljøforvaltningen skal senest én kalendermåned efter det meddelte lovliggørelsestidspunkt gennemføre opfølgende tilsyn i følgende % af tilfældene:

År	2001	2002	2003
%	85%	90%	95%

Kommunen opgør ved udgangen af hvert kalenderår, om det mål er opfyldt, som kommunen har fastsat.

Hvis målet ikke opfyldt, er det muligt, at der ikke har været afsat tilstrækkelige ressourcer til at gennemføre tilsyn, eller at kvalitetsmålet har været sat urealistisk højt.

Hvis opfølgningen viser, at forholdene ikke er blevet bragt i orden, kan det tyde på, at en mere konsekvent håndhævelse skal gennemføres for at opfylde kvalitetsmålet og tilfredsstille kvalitetspolitikken.

2.4.1.5 Eksempel på kvalitetsmål – vejledning om reducere af affaldsmængder

En kommune kan eksempelvis have det som en miljøpolitisk målsætning, at mængden af alle typer affald og miljøbelastningen herfra skal reduceres.

Miljøforvaltningen kan f.eks. vælge en strategi, der som første prioritet fokuserer på anvendelsen af renere teknologi. I den forbindelse kan der opstilles følgende eksempel på et kvalitetsmål:

I eksemplet er der 34 kapitel 5-virksomheder i kommunen.

Kvalitetsmål – vejledning om affaldsreduktion

Dato: 1.1.2001

Miljøforvaltningen vil ved personligt møde vejlede om affaldsreduktion på følgende antal kapitel 5-virksomheder:

År	2001	2002	2003
Antal	10	12	12

Primære vejledningsemner:

- Affaldsminimering gennem bedre ressourceudnyttelse
- Anvendelse af renere teknologi

Kommunen opgør ved udgangen af hvert kalenderår, om det mål er opfyldt, som kommunen har fastsat.

Niveauet for vejledningsindsatsen bør være fastlagt af kommunen i en procedure. Derudover bør miljøforvaltningen vurdere, hvordan den tilsynsførende kan kvalificeres bedst muligt til opgaven. Relevant viden indhentes f.eks. fra referencerapporter om renere teknologi, ved opslag i databaser, søgning på internettet (BAT-noter) m.v. Miljøforvaltningen kan endvidere overveje, hvilket skriftligt materiale (eller henvisninger til dette), der kan gives til virksomheden.

2.4.1.6 Eksempel på kvalitetsmål – efteruddannelse om anvendelse af renere teknologi

For at understøtte vejledningsindsatsen om ressourcebesparelser og renere teknologi kan kommunen vælge at opstille et kvalitetsmål om efteruddannelse i anvendelsen af renere teknologi.

For at undgå tvivl om hvad det er, der skal måles, kan det være en ide at angive bestemte navngivne kurser og/eller uddannelsesforløb, hvis faglige indhold forvaltningen har gode erfaringer med. I eksemplet kaldes det navngivne kursus ”renere teknologi for miljømedarbejdere”.

I eksemplet arbejder 8 personer i miljøforvaltningen.

Kvalitetsmål – efteruddannelse

Dato: 1.1.2001

Antallet af miljøsagsbehandlere, der skal deltage i efteruddannelseskurset ”renere teknologi for miljømedarbejdere”, skal være:

År	2001	2002	2003
Antal	3	3	2

Primære efteruddannelsesemner:

- Styrkelse af rollen som katalysator og vejleder om renere teknolog
- Bedre ressourceudnyttelse
- Informationsøgning om renere teknologi (BAT)

Kommunen opgør ved udgangen af hvert kalenderår, om det mål er opfyldt, som kommunen har fastsat.

2.4.1.7 Eksempel på kvalitetsmål – informationsaktiviteter om renere teknologi

Miljøforvaltningen kan eksempelvis opstille nedenstående kvalitetsmål, som har til formål at højne det generelle vidensniveau om renere teknologi og ressourcebesparelser blandt virksomheder i kommunen.

Kvalitetsmål – informationsaktivitet om renere teknologi	<i>Dato: 1.1.2001</i>		
<i>Miljøafdelingen vil afholde følgende antal temamøder, hvortil samtlige virksomheder i kommunen inviteres:</i>			
<i>År</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>
<i>Møder</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
<i>Primære temaer:</i>			
<ul style="list-style-type: none">• <i>Anvendelse af renere teknologi</i>• <i>Reduktion af affaldsmængder gennem bedre ressourceudnyttelse</i>• <i>Vand- og energibesparelser</i>			

Kommunen opgør ved udgangen af hvert kalenderår, om det mål er opfyldt, som kommunen har fastsat.

Hvis kommunen ønsker det, kan det også måles hvor stor en del af de inviterede virksomheder, der mødte op.

Antallet af fremmødte kan sige noget om interessen for anvendelsen af renere teknologi blandt lokale virksomheder. Måleværdien siger derimod ikke noget om de lokale virksomheders tilfredshed med temadagen.

Til belysning af virksomhedernes tilfredshed kan miljøforvaltningen f.eks. gennemføre en tilfredshedsundersøgelse ved at uddele evalueringsskemaer på de to temadage. Ved hjælp af evalueringsskemaet kan kommunen få oplyst, hvordan virksomhederne vurderer de enkelte indlæg på temamødet, om informationen har været anvendelig, om der er noget, miljøforvaltningen kunne gøre bedre osv.

2.4.1.8 Eksempel på kvalitetsmål – informationsaktivitet via internettet

Kommunen kan beslutte, at en del af den generelle informationsindsats skal gennemføres ved at anvende internettet. Miljøforvaltningen kan opstille nedenstående kvalitetsmål:

Kvalitetsmål – informationsaktivitet via internettet

Dato: 1.1.2001

Miljøforvaltningen skal inden 1. januar 2002 oprette en hjemmeside. Antal besøgende på hjemmesiden skal være:

År	2001	2002	2003
Besøgende	5.000	10.000	12.000

Primære indhold på hjemmesiden:

- *Inspiration til husholdninger om, hvordan affaldsmængder kan reduceres*
- *Anvendelse af brændeovne*
- *Dyrkning af private haver uden anvendelse af pesticider*

Kommunen kan ved etablering af en tæller på hjemmesiden umiddelbart måle, om kvalitetsmålet for informationsaktiviteten på internettet er nået.

Kommunen bør, før den opstiller ovenstående mål, overveje, hvad der skal ske, hvis målet ikke nås, samt hvad opfyldelse af målet vil være udtryk for.

Tilfredsheden med den information, som miljøforvaltningen har lagt ud på nettet, kan måles gennem en spørgeskemaundersøgelse lagt ud på hjemmesiden.

2.4.1.9 Eksempel på kvalitetsmål – klagesagsbehandling

Nedenstående eksempel opstiller et kvalitetsmål for miljøforvaltningens klagesagsbehandling.

Kvalitetsmål – klagesagsbehandling

Dato: 1.1.2001

Antallet af klagesager, hvor klageren får medhold i en efterfølgende ankesag, skal holdes under følgende procent af indgivne klager:

År	2001	2002	2003
% af indgivne klager	10%	5%	3%

Kommunen opgør ved udgangen af hvert kalenderår, om det mål er opfyldt, som kommunen har fastsat.

2.4.1.10 Eksempel på kvalitetsmål – sagsbehandlingstider

Et sidste eksempel omhandler fastsættelse af sagsbehandlingstider i forbindelse med miljøforvaltningens afgørelser eller beslutninger.

Kvalitetsmål – sagsbehandlingstid		<i>Dato: 1.1.2001</i>		
<i>Fra en sag kommer ind i miljøforvaltningen, til den afgøres eller færdigbehandles, skal nedenstående tider overholdes i 90% af tilfældene:</i>				
<i>År</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	
<i>Meddelelse af kapitel 5-godkendelse</i>	<i>6 uger</i>	<i>6 uger</i>	<i>5 uger</i>	
<i>Klagesager over virksomheder, støj, lugt, etc.</i>	<i>3 uger</i>	<i>3 uger</i>	<i>3 uger</i>	
<i>Ulovlige forhold på virksomheder – meddelelse af indskærpelse</i>	<i>1 uge</i>	<i>1 uge</i>	<i>1 uge</i>	
<i>Naboklager, hønsehold, etc.</i>	<i>2 uger</i>	<i>1 uge</i>	<i>1 uge</i>	

Kommunen opgør ved udgangen af hvert kalenderår, om det mål er opfyldt, som kommunen har fastsat.

Tiderne for, hvornår en afgørelse skal foreligge eller sagen færdigbehandles, bør være indarbejdet i de enkelte procedurer. Tiderne vil afhænge af, hvilken type afgørelse der er tale om. Miljøforvaltningens meddelelse af en kapitel 5-godkendelse vil som regel være væsentligt mere kompleks og dermed også mere tidskrævende end meddelelse af indskærpelse på grund af et ulovligt forhold på virksomheden.

Inden for lovens rammer er det op til den enkelte miljøforvaltning at fastsætte tiderne for, hvornår adressaten kan forvente en afgørelse.

Miljøforvaltningen kan vælge at melde de forskellige sagsbehandlingstider ud, så virksomheder og borgere ved, hvad de kan forvente. Udmeldelse af tiderne (og overholdelse af disse) kan være medvirkende til at skabe større forståelse og tilfredshed hos virksomheder og borgere i kommunen.

3 Organisation til kvalitetsstyring

I anden fase af opbygningen af et kvalitetsstyringssystem beskriver miljøforvaltningen, hvem der gør hvad. Organisationen skal være kendt af de ledere og medarbejdere, som er omfattet af kvalitetsstyringssystemet.

Følgende forhold skal fastlægges ved etablering af kvalitetsstyringsorganisationen:

- Organisationsdiagram
- Funktionsbeskrivelser med hensyn til
 - opgaver
 - ansvar
 - beføjelser

Kvalitetsstyring er et ledelsesværktøj og stiller som sådan krav til politikere og ledelse om ansvar og engagement. Et vellykket kvalitetsstyringsarbejde kræver engagement og deltagelse af alle i miljøforvaltningen. Kommunikation og udveksling af informationer mellem ledelse og medarbejdere er et meget vigtigt element i arbejdet. Det er ledelsens ansvar, at det foregår effektivt og uden væsentlige hindringer.

Ledelsen skal sikre, at kvalitetsmål og resultater bliver dokumenteret og kommunikeret til alle medarbejdere i miljøforvaltningen.

Fastlæggelse af organisationen skal sikre, at der er en klar fordeling af opgaver, ansvar og beføjelser samt tilstrækkelige ressourcer til at opbygge og vedligeholde et kvalitetsstyringssystem i miljøforvaltningen.

Organisationsdiagram og funktionsbeskrivelser er beskrevet nærmere nedenfor i afsnit 3.1 og 3.2. Afsnit 3.2.1 opstiller et eksempel på en procedure, der fastlægger opgaver, ansvar og beføjelser i forbindelse med en miljøforvaltnings kvalitetsstyringsarbejde.

3.1 Organisationsdiagram for kvalitetsstyring

Miljøudvalget/byrådet bør delegere ansvaret for implementeringen af kvalitetsstyringssystemet til en ledelsesrepræsentant – forvaltningschefen vil være et naturligt valg. Forvaltningschefen bør være den formelt ansvarlige for at udarbejde krav til miljøforvaltningens kvalitetsstyringssystem.

Derudover bør forvaltningschefen være ansvarlig for, at kvalitetsstyringssystemet beskrives, gøres tilgængeligt, implementeres, vurderes og løbende måles med henblik på at skabe forbedringer.

Forvaltningschefen bør udstyres med de nødvendige beføjelser til at koordinere alle kvalitetsaktiviteterne.

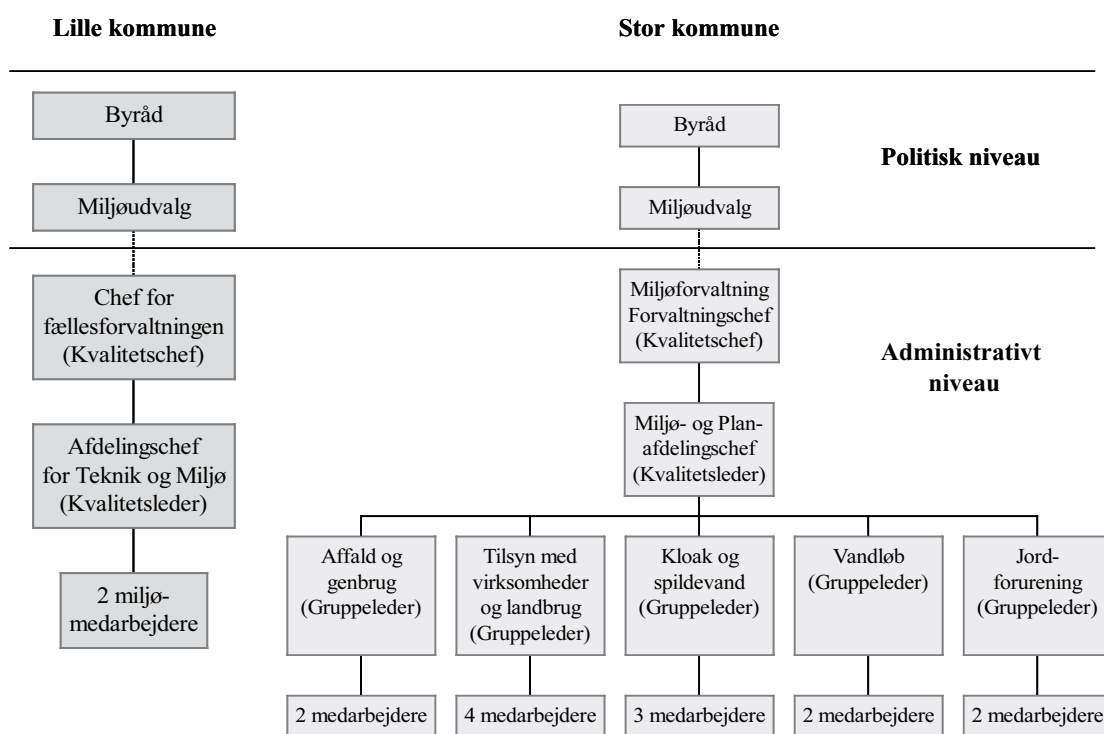
Forvaltningschefen bør to gange årligt gennemgå kvalitetsstyringssystemet for at sikre, at det fortsat er effektivt, og at målene nås. I den forbindelse skal der også tages stilling til ændringer i omverdenen, der kan have indflydelse på miljøforvaltningens service- og myndighedsopgaver. Det kan for eksempel være ændringer i lovgivningen.

Forvaltningschefen bør etablere en intern organisation i miljøforvaltningen/kommunen til effektiv styring af kvalitetssystemet – en intern kvalitetsorganisation.

3.1.1 Eksempel – organisationsdiagram for kvalitetsstyring

Den interne kvalitetsorganisation skal tilrettelægges, så det er klart, hvem der er ansvarlig for hvad. figur 3.1 viser kvalitetsstyringsorganisationen i en stor og en lille kommune.

Figur 3.1 – Organisationsdiagram for kvalitetsstyring



3.2 Funktionsbeskrivelser

Alle funktioner skal beskrives i forhold til følgende punkter:

- Opgaver
- Ansvar
- Beføjelser

Alle opgaver, ansvar og beføjelser skal være veldefinerede og klare. Det er en fordel, at organisationen omkring kvalitetsstyring er så simpel og gennemskuelig som muligt.

Den øverste ledelse bør være ansvarlig for at udarbejde organisationsstrukturen. I en miljøforvaltning er det mest naturligt, at opgaver, ansvar og beføjelser fastlægges af forvaltningschefen i tæt dialog med afdelingschefen og medarbejderne.

Alle medarbejdere skal kende deres funktioner. Fordelingen af opgaver, ansvar og beføjelser bør stemme overens med de midler og metoder, der er til rådighed.

Fastslår kommunens kvalitetspolitik for eksempel, at *”Miljøforvaltningen vil gribe konsekvent og effektivt ind ved alle væsentlige overtrædelser af miljøreguleringen”*, vil det være nødvendigt at tillægge den enkelte miljømedarbejder tilstrækkeligt ansvar og beføjelser til at understøtte og virkeliggøre dette. I en myndigheds-situation (håndhævelse) kan det betyde, at miljømedarbejderen skal kunne meddele forbud/påbud eller indskærpelser uden først at skulle forelægge sagen for det politiske udvalg.

Det er en forudsætning for, at den enkelte ansatte kan leve op til det definerede ansvar, at han/hun har de nødvendige ressourcer, beføjelser og faglige kompetencer, herunder den nødvendige uddannelse og træning.

Eksempel 3.2.1 er et konstrueret eksempel på, hvordan en funktionsbeskrivelse kan se ud. Eksemplet afspejler den organisationsstruktur, der er vist i figur 3.1.

I eksemplet er forvaltningschefen samtidigt kvalitetschef, ligesom afdelingschefen er kvalitetsleder. Der er naturligvis andre muligheder. Det er dog væsentligt, at forvaltningschefen udpeger kvalitetschefen. Den enkelte kommune bør opbygge den interne kvalitetsorganisation, så den passer bedst til den allerede eksisterende organisationsstruktur.

3.2.1 Eksempel – funktionsbeskrivelse i forbindelse med kvalitetsstyring

Funktionsbeskrivelse: Fastlæggelse af opgaver, ansvar og beføjelser		Side: 1 af 2
Dok. nr.: 321-01 Gyldig fra: 1.1.2001 H:\kvali\org\opg_ans_bef.doc	Udarbejdet af Kontrolleret af Godkendt af	JSI/ AGS/ GNI/

Kvalitetschefen

Kvalitetschefen refererer til miljøudvalget. Han/hun har ansvaret for, at miljøforvaltningen har et effektivt kvalitetsstyringssystem, der til enhver tid opfylder interne og eksterne behov.

Kvalitetschefens opgaver er at:

- Indstille forslag til udvikling af miljøforvaltningens kvalitetsstyringssystem til miljøudvalget og gennemføre udvikling i forhold til miljøudvalgets beslutninger
- Foranledige vedligeholdelse af kvalitetsstyringssystemet
- Udarbejde oplæg til miljøudvalgets årlige evaluering af kvalitetsstyringssystemet på baggrund af medarbejdernes bidrag og deltage i den årlige evaluering
- Udarbejde oplæg til afvejning af miljøkonflikter i relation til budgetter og fremsætte forslag til prioritering af arbejdsopgaver
- Registrere og rapportere problemsager

Kvalitetschefen har ansvar for at:

- Sikre implementeringen af byrådets/miljøudvalgets beslutninger om kvalitet
- Overvåge, at kvalitetspolitikken samt kvalitetsprincipperne bliver fulgt
- Sikre den faglige udvikling og overvåge miljøforvaltningens indsats samt arbejdets kvalitet

Kvalitetschefen har beføjelser til at:

- Foretage den overordnede prioritering af miljøforvaltningens arbejde
- Disponere inden for de godkendte budgetter

Kvalitetsleder

Kvalitetslederen refererer til kvalitetschefen og har ansvaret for at indføre kvalitetsstyring i afdelingen.

Kvalitetslederens opgaver er at:

- Omsætte den politisk vedtagne prioritering af opgaver til kvalitetsmål
- Bistå miljømedarbejderne ved udarbejdelse af procedurer, checklister, skemaer og lignende
- Vurdere kvalitetsstyringssystemets effektivitet og egnethed, bl.a. gennem auditering af systemet, samt at foranledige, at de svagheder, som vurderingen påpeger, bliver korrigeret
- Vurdere kvalitetsforbedringer og komme med løsningsforslag
- Anbefale eventuelle tiltag for at forebygge fejl
- Udarbejde bidrag til den årlige evalueringsrapport om kvalitetsstyringssystemet

Kvalitetslederen har ansvar for, at:

- Kvalitetsstyringssystemet er tilgængeligt og forstået af medarbejderne
- Kvalitetsstyringssystemet anvendes i det daglige arbejde
- Der gennemføres intern audit
- Kvalitetsstyringssystemet udvikles og vedligeholdes

Kvalitetslederen har beføjelser til at:

- Lede og fordele det daglige arbejde
- Disponere inden for de godkendte afdelingsbudgetter
- Sætte tiltag i gang for at forebygge fejl
- Identificere og løse kvalitetsproblemer

Tovholder for ”større opgaver”

Flere medarbejdere kan blive involveret i den samme opgave. I sådanne tilfælde vil der blive udpeget en tovholder.

Ved ”en større opgave” skal forstås: større sammenhængende og ressourcetunge opgaver – så som gennemførelse af branchekampagner, kampagner om renere teknologi, informationsaktiviteter over for en bredere kreds, arbejde med større miljøgodkendelser, og lignende.

Tovholderens opgaver og ansvar er, at:

- Opgaven bliver gennemført i overensstemmelse med kvalitetsstyringssystemet

Tovholderen har, inden for opgavens rammer, beføjelser til at:

- Disponere inden for opgavens selvstændige budget, der i forvejen er aftalt med kvalitetslederen
- Identificere og løse kvalitetsproblemer
- Stille forslag til procedurer og checklister for eget og andres arbejde
- Styre afhjælpningen af fejl, indtil den utilfredsstillende tilstand er blevet rettet
- Sætte tiltag i gang for at forebygge fejl

Miljømedarbejder

Miljømedarbejderens opgaver er at:

- Løse miljøforvaltningens myndigheds- og serviceopgaver

Miljømedarbejderen har ansvar for, at:

- Eget arbejde udføres med en fagligt høj kvalitet og i overensstemmelse med gældende miljølovgivning, miljøstyrelsens vejledninger og de procedurer, checklister, skemaer m.v., der indgår i kvalitetsstyringssystemet

Miljømedarbejderen har beføjelser til at:

- Identificere og stille forslag til løsning af kvalitetsproblemer
- Stille forslag til procedurer og checklister for eget og andres arbejde
- Afhjælpe fejl
- Stille forslag til tiltag, der kan forebygge fejl

Håndhæve miljøreguleringen over for borgere, virksomheder og landbrug ved konstatering af væsentlige overtrædelser

4 Procedurer i kvalitetsstyring

I tredje fase af opbygningen af et kvalitetsstyringssystem beskriver miljøforvaltningen, hvem, hvad, hvornår og/eller hvordan den enkelte arbejdsopgave skal udføres. Dette gøres i procedurer.

Procedurer omfatter beskrivelser, checklister, standarder m.v. vedrørende miljøforvaltningens service- og myndighedsopgaver.

4.1 Udarbejdelse af procedurer

Det er en vigtig forudsætning for etablering af et velfungerende kvalitetsstyringssystem, at de medarbejdere, der udfører arbejdsopgaverne, også er dem, der udarbejder procedurer og checklister for opgaverne. De har den praktiske erfaring og ved, hvordan arbejdsgangen skal håndteres.

En procedure bør som minimum beskrive:

- Formål med proceduren
- Hvem proceduren gælder for, herunder hvilke særlige kvalifikationer og beføjelser, der kræves
- Hvem der skal udføre den enkelte arbejdsopgave
- Hvad den enkelte arbejdsopgave består af
- Hvornår og eller hvordan den enkelte arbejdsopgave skal udføres
- Hvordan udførelse af opgaven dokumenteres
- Hvem der har udarbejdet, godkendt og kontrolleret proceduren (checklisten, standarden, etc.)

Miljøforvaltningen bør opstille kvalitetsstyringssystemet som en dynamisk ramme, inden for hvilken den enkelte sagsbehandler kan træffe individuelle afgørelser. Der skal være plads i systemet til at behandle miljøpositive og miljønegative virksomheder forskelligt. Proceduresamlingen skal som minimum omfatte de arbejdsopgaver, som miljøforvaltningen skal udføre i forbindelse med tilsyn på virksomheder og landbrug, uanset disses holdning til miljø.

De enkelte procedurer udarbejdes med udgangspunkt i kommunens kvalitetspolitik, kvalitetsprincipper og kvalitetsmål. Procedurene skal understøtte kvalitetspolitikken og være medvirkende til, at kommunen kan virkeliggøre sine kvalitetsprincipper og kvalitetsmål. Der skal være sammenhæng i hele kvalitetsstyringssystemet.

Der kan ikke gives én definition på, hvornår eller på hvilke områder miljøforvaltningen skal udarbejde procedurer. Det væsentlige er, at miljøforvaltningen udarbejder og dokumenterer procedurer på de områder, hvor der er behov for at fastholde en beskrivelse af arbejdsopgaven, så forskellige medarbejdere kan udføre samme opgave på en fastsat og ensartet måde. Der skal med andre ord skrives procedurer på de områder, hvor mangel på samme kan medføre afvigelser i forhold til miljøforvaltningens forud fastsatte kvalitet.

Når miljøforvaltningen udarbejder procedurer, skal der skrives kort og klart og kun det nødvendige. Fagligt stof forudsættes normalt bekendt. I tilfælde hvor fagligt stof ikke kan forventes bekendt, skal der kun henvises til det, idet det til stadighed ændrer sig. Et eksempel på en procedure for udarbejdelse af rapport i forbindelse med tilsyn med virksomheder og landbrug er vist i afsnit 4.1.1.

4.1.1 Eksempel – procedure for udarbejdelse af tilsynsrapport

Procedure: Udarbejdelse af tilsynsrapport		Side: 1 af 1
Dok. nr.: 411-01 Gyldig fra: 1.1.2001 H:\kvali\procedurer\virk_land.doc	Procedure udarbejdet af Procedure kontrolleret af Procedure godkendt af	JSI/ AGS/ GNI/

1) Gyldighedsområde

Alle tilsyn, der udføres på virksomheder og landbrug

2) Formål

Formålet med denne procedure er at beskrive, hvordan tilsynsrapporter udarbejdes

3) Tilsynsrapporten skal indeholde

A. Identifikation af virksomheden/landbruget ved:

- Virksomhedens/landbrugets navn, adresse og telefonnummer
- Virksomhedens/landbrugets CVR-nr., matrikelnr., P-nr. og SE-nr.
- Navn og stilling på den person, der har deltaget i tilsynet fra virksomhedens/landbrugets side
- Navn på tilsynsførende
- Dato for tilsynet

B. Angivelse af, hvad der er ført tilsyn med og med angivelse af:

- Det faktisk konstaterede med markering af, om det var i orden eller ej (emne for emne)
- Hvis det ikke var i orden, skal misforholdet beskrives, og krav om, hvornår, hvor meget og/eller hvordan miljøforholdet bringes i orden, anføres
- Udfyldte checklister og skemaer vedlægges tilsynsrapporten
- Aftaler/håndhævelsesskridt, som tilsynet har givet anledning til
- Dato for, hvornår virksomheden/landbruget skal opfylde aftaler eller håndhævelsesreaktioner
- Hvis tilsynet giver anledning til aftaler og/eller håndhævelsesreaktioner, underrettes virksomheden/landbruget om, hvornår vedkommende kan regne med at modtage skriftlig indskærpelse/forvarsel om påbud/forbud i sagen

C. Kvittering for tilsyn

Kvittering gives ved at:

- Virksomheden/landbruget og den tilsynsførende underskriver de checklister, der danner grundlag for tilsynsrapporten. Underskriften fra den person, der repræsenterer virksomheden, er frivillig og er alene en kvittering for at have modtaget de oplysninger, som den tilsynsførende har noteret i skemaet

Kapitel 7 opstiller et yderligere eksempel på procedurer til kvalitetsstyring af miljøtilsynet.

4.1.2 Eksempel – tilsynsrapport

Nedenstående standardtilsynsrapport er et eksempel, som kan anvendes for at opfylde proceduren om udarbejdelse af tilsynsrapport (eksempel i afsnit 4.1.1).

Standard Tilsynsrapport		Side: 1 af 2
Dok. nr.: 412-01 Gyldig fra: 1.1.2000 H:\kvali\tilsyn\s-rapport.doc	Standard udarbejdet af Standard kontrolleret af Standard godkendt af	JSI/ AGS/ GNI/
Tilsynsrapport		Rapport nr.: 43
Udarbejdet af: <i>KH</i> (tilsynsførende)	Dato: 29. august 2000	
Virksomhedens navn og adresse: <i>Oles Autoværksted Åhavevej 3</i>	SE-nummer: 23 23 23 23 CVR-nummer: 44 44 44 44 Matrikel nr.: 1234 P-nummer: 55 55 55 55 Tlf. nr.: 86 86 86 86	
Tilsyn udført på adresse: <i>Åhavevej 3</i>	Til stede fra virksomheden (navn og stilling): <i>Ole Nielsen (Direktør/Ejer)</i>	
Tilset i forbindelse med tilsyn:		
<input checked="" type="checkbox"/> Periodisk tilsyn (total tilsyn) <input type="checkbox"/> Punkttilsyn – tilsete punkt(er) _____ <input type="checkbox"/> Opfølgning på tidligere tilsyn (gennemgang af udestående punkter) <input type="checkbox"/> Andet _____		
Anvendte checkliste(r) ved tilsynet (vedlagt):		
Navn og nr.: <i>Forberedelse af tilsyn på virksomheder/landbrug – (421-01)</i> <i>Tilsyn med autoværksteder – (422-01)</i>		

Tilsynsrapport	Rapport nr. 43	Side: 2 af 2
-----------------------	----------------	-----------------

Resume af tilsete forhold:
<p>Forhold, der var i orden = ingen aktion (Lukkede emner)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Driftsjournaler</i> 2. <i>Kildesortering af affald</i> 3. <i>Opbevaring af affald/råstoffer</i> 4. <i>Spildevandsforhold</i> 5. <i>Støj</i>
<p>Forhold, der ikke var i orden = aktion nu (Åbne emner)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Vandret afkast med svejserøg – afkast skal føres minimum 2 meter over tagryg. Der er aftalt frist med Ole Nielsen til at få bragt forholdet i orden til 1. oktober 2000. Denne aftale fremsendes skriftligt i form af en indskærpelse. Indskærpelsen afsendes inden for 5 arbejdsdage fra dato.</i> <p>Forvarsel om påbud, forbud, indskærpelse og politianmeldelse vedlægges i separat brev fra miljøforvaltningen.</p>
<p>Anbefalinger = aktion, senest inden næste tilsyn</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Sortering af affald, der skal kildesorteres (og genbruges), kan forbedres yderligere ved, at der opstilles flere mindre containere. Ole Nielsen overvejer, hvordan det praktisk bedst kan indrettes. Forholdet vil blive drøftet igen i forbindelse med næste tilsyn.</i> <ul style="list-style-type: none"> • Virksomheden/landbruget skal bringe de ”åbne emner” i overensstemmelse med gældende miljøregulering • Virksomheden/landbruget skal hurtigst muligt tage stilling til ”anbefalinger” og underrette miljøsagsbehandleren om sine beslutninger • Virksomheden skal følge op på, om ”åbne emner” bliver lukket, og ”anbefalinger” bliver afklaret • Miljøsagsbehandleren skal om nødvendigt foranledige, at ”åbne emner” bliver lukket

4.2 Checklister

Checklister anvendes ved løsning af opgaver for at tilstræbe en systematisk tilgang til en given opgave så som tilsyn på virksomheder eller landbrug.

Anvendelse af checklister er med til at sikre ensartethed i opgaveløsning. De er en væsentlig dokumentation for arbejdets udførelse og er som værktøj væsentlige i fastlæggelse af niveauet i opgaveløsning – kvaliteten.

Anvendelsen af checklister skal tilstræbe, at den tilsynsførende kommer igennem alle relevante punkter, og dokumenterer, hvad der er tilset, samt hvad der er kommet ud af det.

Nedenfor er givet eksempler på to checklister. En checkliste til forberedelse af tilsyn på virksomheder og landbrug og en checkliste til tilsyn på autoværksteder.

En blank kopi af alle checklister i vejledningen er vedlagt på diskette.

Checklisterne er opbygget efter følgende model:

Emneoverskrift	+	-	IR	Bemærkninger
Lukket emne: det synede er i overensstemmelse med reglerne	→			Bemærkninger til brug i tilsynsrapporten: <ul style="list-style-type: none">• det faktisk observerede• håndhævelsesskridt• det aftalte• osv. <i>I eksemplet er den tilsynsførendes bemærkninger anført i kursiv</i>
Åbent emne eller anbefaling: Ikke i overensstemmelse med reglerne – håndhævelse eller anbefalinger		→		
Ikke relevant			→	

Checklisten afsluttes med et felt, hvor repræsentanten fra virksomheden og den tilsynsførende skal underskrive. Dette gøres for at sikre, at der er en fælles forståelse af, hvad der er tilset, og hvilke bemærkninger tilsynet har givet anledning til. Underskriften fra den person, der repræsenterer virksomheden, er frivillig og er alene en kvittering for at have modtaget de oplysninger, som den tilsynsførende har noteret i skemaet.

4.2.1 Eksempel – checkliste til forberedelse af tilsyn

Checkliste: Forberedelse af tilsyn på virksomheder/landbrug (V/L)		Side: 1 af 1
Dok. nr.: 421-01 Gyldig fra: 1.1.2000 H:\kvali\tilsyn\v\ch-forberedelse.doc	Checkliste udarbejdet af Checkliste kontrolleret af Checkliste godkendt af	JSI/ AGS/ GNI/

Tilsynsførende: KH	Navn på V/L: Oles Autoværksted	Dato: 28. august 2000
--------------------	-----------------------------------	-----------------------

I forhold til virksomhed/landbrug (V/L)	Ja	Nej	IR	Indsats nødvendig	
				Ja	Udf.
Er det førstegangstilsyn?		x			
Er der oprettet journal/sag i miljøforvaltningen?	x				
Er det periodisk/almindeligt tilsyn?	x				
Er det ekstraordinært tilsyn?		x			
Er tidligere tilsynsrapporter gennemgået?	x				
Er der klarhed over, hvilken produktion der finder sted?	x				
Er der klarhed over, hvilke processer der finder sted?	x				
Er der behov for at indhente særlig viden og ekspertise?	x				x
Er der behov for særlig informationsindsamling?		x			
Er tilsynet varslet (periodisk tilsyn varsles min. 1 uge i forvejen)?	x				
Er kontaktpersonen kendt?	x				
Er der klarhed over, hvilken lovgivning V/L er underlagt?	x				
Er der kendskab til relevante love, bekendtgørelser, regulativer?	x				
Er der kendskab til godkendelse og vilkår for indretning og drift?	x				
Er der kendskab til relevante vejledninger fra Miljøstyrelsen?	x				
Har der tidligere været miljømæssige problemer på V/L?		x			
Har V/L efterkommet tidligere håndhævelse uden problemer?			x		
Giver tidligere problemer anledning til særlig forberedelse?		x			
Er det overvejet, hvad der kan blive hovedfokus for tilsynet?	x				
Er V/L EMAS registreret?		x			
Er V/L ISO 14000 certificeret?		x			
Har V/L indført anden miljøstyring?		x			
Er V/L's produkter miljømærket?		x			
Er V/L forpligtet til at udarbejde grønne regnskaber?		x			
Er der søgt information om renere teknologi (RT)?	x				
Føler miljømedarbejderen sig "klædt på" til at besvare spørgsmål om RT?	x				
Er der materiale, der skal tilsendes i forvejen?		x			

Forberedelse af tilsyn	Dok. nr.: 421-01	Side: 2 af 2
-------------------------------	------------------	-----------------

I forhold til virksomhed/landbrug (V/L)	Ja	Nej	IR	Indsats nødvendig	
				Ja	Udf.
Er V/L's miljømappe fundet frem og opdateret?	x				
Er der materiale, som V/L skal have i forbindelse med tilsynet?	x				
Skal særligt udstyr medbringes ved tilsynet (støjmåler, kamera, tlf. etc.)?		x			
Er checklisten for tilsyn udfyldt med grunddata?	x				
I forhold til miljøforvaltningen	Ja	Nej	IR	Indsats nødvendig	
				Ja	Udf.
Er der behov for særlig koordinering af faglige grænseflader i miljøforvaltningen?		x			
Er de tilstrækkelige beføjelser på plads, hvis håndhævelsesskridt bliver nødvendige?	x				
Er der afsat tilstrækkelig tid til gennemførelse og evt. opfølgning på tilsynet?	x				
Skal opgaven koordineres med andre forvaltninger?		x			

Oplysninger til forberedelse af tilsynet kan findes i:

- Byggesagen (kloaktegninger, afkasthøjder m.v.)
- Miljø sagen (godkendelser, tilladelser, anmeldelser, reaktioner m.v.)
- Tilsynsdata basen (ejerforhold, kontaktpersoner, historik, farligt affald, olietanke, spildevandsrensning m.v.)
- Kortdatabase (virksomhedens beliggenhed i forhold til omgivelserne)
- Databaser (oplysninger om processer, forureninger m.v.)

4.2.2 Eksempel - Checkliste til tilsyn på autoværksteder

Checkliste: Tilsyn på autoværksteder		Side: 1 af 5
Dok. nr.: 422-01 Gyldig fra: 1.1.2000 H:\kvali\tilsyn\virik\check_auto.doc	Checkliste udarbejdet af Checkliste kontrolleret af Checkliste godkendt af	JSI/ AGS/ GNI/

Basis Data		
Virksomhedsnavn: <i>Oles Autoværksted</i>		
Adresse: <i>Åhavevej 3</i>		
Tlf. nr.: <i>86 86 86 86</i>	Rep. fra virksomheden: <i>Ole Nielsen (direktør/ejer)</i>	
Løbe nr. i MIS: <i>25</i>	SE – nr.: <i>23 23 23 23</i>	Branchekodenr.: <i>Q-01</i>
Antal ansatte: <i>5</i>	Daglig arbejdstid: <i>8-16</i>	Etableringsår: <i>1980</i>
Afstand til boliger?	Under 20 m <input type="checkbox"/>	20-100 m <input type="checkbox"/> over 100 m <input checked="" type="checkbox"/>
Tilsynsførende: <i>KH</i>	Dato for tilsynet: <i>29. august 2000</i>	

Aktiviteter	+	-	IR	Bemærkninger
Service og reparation	x			
Karosseriarbejde			x	
Lakering			x	
Undervognsbehandling			x	
Vask	x			

Driftsjournaler	+	-	IR	Bemærkninger
Føres der driftsjournal for:				
Aflevering af farligt affald	x			
Kontrol af rensesforanstaltninger i luftafkast	x			
Tømning af olieudskillere m.v.	x			
Pejling af olieudskillere m.v.	x			
Årligt forbrug af farve, lak, undervognsbehandlingsprodukter, opløsningsmidler m.v.	x			

Luftforurening	+	-	IR	Bemærkninger
Afkast med slibestøv? (max. 20 mg/m ³)			x	
Højde (min. 2 m over tagryg): meter:			x	
Rensesforanstaltninger:			x	
Afkast med svejserøg?	x			
Højde (min. 2 m over tagryg): meter: <i>gulvhøjde 30 cm</i>		x		<i>Afkast skal forøges til min 2 m over tagryg – aftalt frist den 1/10/00 – indskærpelse fremsendes</i>

Tilsyn på autoværksteder	Dok. nr.: 422-01	Side: 2 af 5
---------------------------------	------------------	-----------------

Luftforurening (fortsat)	+	-	IR	Bemærkninger
Afkast med udstødningsgasser/rensemiddeldampe?	x			
Højde (min. 2 m over tagryg): meter:	x			
Afkast i forbindelse med lakering?			x	
Højde: (min. 2 m over tagryg) meter:			x	
Renseforanstaltninger (tør eller vådfilter):			x	
Afkast i forbindelse med undervognsbehandling?			x	
Højde (min. 2 m over tagryg): meter:			x	
Renseforanstaltninger (olietåge skal frafilteres):			x	
Eget fyringsanlæg (skal efterses mindst en gang/år): Type: <i>Gasfyr</i> Sidste eftersyn dato: <i>23/08/00</i>	x			
Serviceattest for, at røggas overholder kravene (sodtal max. 2 ved oliefor og 0 ved gasfyr; CO ₂ % 10-12) Sodtal: <i>0</i> CO ₂ : <i>10%</i>	x			<i>Har anskaffet nyt fyringsanlæg pr. 23/08/00</i>

Spildevand	+	-	IR	Bemærkninger
Udledes der andet end husspildevand og/eller rent overfladevand?	x			
Processpildevand fra:				
Autovask	x			
Motorvask	x			
Bremsevask			x	
Alkalisk vaskeanlæg	x			
Olie/benzinudskillere eller sandfang?	x			
Aftale om tømning?	x			
Hvis der er aftale om tømning – med hvem og hvor ofte: 1 gang/år Navn: <i>Kloakservice A/S</i> Tømningstidspunkter: <i>Januar</i>				
Evt. andre rensningsforanstaltninger:			x	

Tilsyn på autoværksteder	Dok. nr.: 422-01	Side: 3 af 5
---------------------------------	------------------	-----------------

Støj (udendørs)	+	-	IR	Bemærkninger
Overholdes afstandskrav om støjende aktiviteter?	x			
Overholdes afstandskrav om stærkt støjende aktiviteter? (slibning, pladearbejde m.v.)	x			

Opbevaring af affald/råstoffer	+	-	IR	Bemærkninger
Opbevares der affald indendørs?	x			
Opbevares der affald udendørs?	x			
I lukkede containere?	x			
Opbevares der farligt affald indendørs?	x			
På tæt bund med opkant og uden afløb til kloak?	x			<i>Har etableret ny opbevaringsplads til farligt affald (marts 2000) med støbt opkant.</i>
Opbevares der farligt affald udendørs?			x	
Under tag, på tæt bund med opkant eller opsamlingsbakke, utilgængeligt for uvedkommende?			x	
Opbevares spildolie i beholdere på 200 liter?	x			<i>Er flyttet indendørs på den nyetablerede opbevaringsplads.</i>
I spildolietank?			x	
Hvis spildolien opbevares i tank – hvor stor er tanken i liter? liter			x	
Opbevares råvarer forsvarligt?	x			
Er der konstateret jordforurening (oliepletter på jorden og lign.)?			x	

Affald der skal kildesorteres (og genbruges)				+	-	IR	Bemærkninger
Affaldstype	Mængde pr. år	Transportør	Modtager				
Dæk						x	
Jern						x	
Bremsevæske	50 kg	A. Jensen	Genbrug AS				
Koblingsvæske	50 kg	A. Jensen	Genbrug AS				
Kølervæske	400 kg	A. Jensen	Genbrug AS				
Sprinklervæske						x	
CFC-kølemidler						x	
Motorbenzin						x	

Tilsyn på autoværksteder	Dok. nr.: 422-01	Side: 4 af 5
---------------------------------	------------------	-----------------

Affald der skal kildesorteres og genbruges (fortsat)				+	-	IR	Bemærkninger
Affaldstype	Mængde pr. år	Transportør	Modtager				
Spildolie	900 kg	A. Jensen	Oliegenbrug				
Dieselolie						x	
Oliefiltre	110 kg	A.J. Jensen	Oliegenbrug				
Gear- og hydraulikolie	350 kg	A.J. Jensen	Oliegenbrug ApS				
Blyakkumulatorer	50 stk.	Returbats indsamler	Oparbejdningsvirksomhed	x			
Ni-Cd akkumulatorer						x	
Blyholdige balanceklodser						x	
Hg-kontakter						x	
Maling og lak (m.org. opløsningsmidler)	100 kg		Kommunekemi	x			
Asbestholdige bremsedele							
Bremsevaskevand	150 kg		Kommunekemi	x			
Katalysatorer						x	
Airbags						x	
Selestrammere						x	
Trykbeholdere, brandslukkere og gasbeholdere.						x	
Elektronisk udstyr (audioapparater, videoapparater, navigationsudstyr, mobiltelefoner)						x	
Glas (over 150 kg pr. mdr.)						x	
Papir (over 20 kg pr. uge)						x	
Pap (over 10 kg pr uge)						x	
Andet:						x	

Tilsyn på autoværksteder	Dok. nr.: 422-01	Side: 5 af 5
---------------------------------	------------------	-----------------

Sortering af biler og varevogne	+	-	IR	Bemærkninger
Modtages der biler til ophug?			x	
Er der indgået aftale med registreret virksomhed?			x	
Hvordan opbevares disse biler?			x	
Arealets beskaffenhed (tæt befæstet areal m. afløb til sandfang og olieudskillere):			x	
Antal biler der opbevares (max. 5 ad gangen)			x	
Opbevaringstid (skal afleveres senest 1 md. efter modtagelse):			x	

Materiale udleveret ved tilsynet	+	-	IR	Bemærkninger
Kopi af autobranchebekendtgørelsen	x			
Driftsjournal for aflevering af farligt affald			x	
Driftsjournal for fyringsanlæg			x	
Driftsjournal for sandfang og olieudskillere			x	
Driftsjournal for forbrug af farve, lak undervognsbehandlingsprodukter m.v.			x	
Forskrift for olieudskillere			x	
Affaldsanmeldesskema			x	Modtages i TF inden den: dato:
Anmeldesskema for autoværksteder			x	Modtages i TF inden den: dato:
Andet			x	

Underskrift for virksomheden: (Ejer eller dennes repræsentant) <i>Ole Nielsen</i> Kvittering for modtagelsen af den tilsynsførendes oplysninger i skemaet.	Underskrift for kommunen: (Tilsynsførende) <i>Kirsten Hesselå</i>
---	---

4.3 Styring af enkeltstående aktiviteter

For enhver større opgave bør forvaltningen vurdere, om der skal udarbejdes en oversigt over planlagte aktiviteter, tid og ressourcer, der skal til for at løse opgaven. Et skema over aktivitet, tid og ressourcer (ATR-skema) kan anvendes (se skema i afsnit 4.3.1).

Større opgaver skal i denne sammenhæng forstås som større, sammenhængende og ressourcetunge opgaver, såsom gennemførelse af branchekampagner, kampagner om renere teknologi, arbejde med større miljøgodkendelser, agenda 21-indsats i kommune osv.

Udarbejdelse af et ATR-skema er en god måde at forberede og gennemtænke udførelsen af en opgave på og et godt værktøj i styringen af arbejdet. ATR-skemaet vil fastholde den enkelte miljømedarbejder/tovholder i arbejdet med at overskue og gennemtænke hele arbejdsprocessen.

ATR-skemaet kan danne udgangspunkt for en struktureret dialog om opgaven mellem miljømedarbejderen/tovholder og afdelingslederen/kvalitetschefen. Vanskelige punkter i gennemførelsen af opgaven kan derigennem klarlægges, og tovholderen kan koncentrere sig om at forebygge eventuelle konflikter, inden de opstår. Derved anvendes ressourcerne mere målrettet og fremadrettet.

4.3.1 Eksempel – aktivitet, tid og ressource-skema (ATR-skema)

ATR-skema (Aktivitet, tid og ressourcer)					
Aktivitet: Galvano – Branchekampagne					
Dato:	Udg. nr.:	Dok.nr.:	Udarbejdet:	Kontrolleret:	Godkendt:
1.5. 2001	00	431-01	JSI	KH	AGS

Aktivitet				Revision:	
<p>Gennemføre tilsynskampagne i galvanobranchen ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Invitere alle galvanovirksomheder til gå-hjem-møde om miljøforhold i galvanobranchen og muligheder for anvendelse af renere teknologi</i> • <i>Føre tilsyn med fokus på spildevand</i> 					
Formål					
<i>At nedsætte udledningerne af tungmetaller</i>					
Omfang					
<i>Samtlige 10 galvanovirksomheder i kommunen</i>					
Forudsætninger					
<p>Følgende materiale forudsættes tilgængeligt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ajourførte tegninger over kloakforhold</i> • <i>Aktuelle spildevandsanalyser</i> • <i>Opdateret beskrivelse af virksomhedernes procesforhold</i> 					
Starttidspunkt og varighed					
<i>1.6.2001 – 1.8.2001</i>					
Ansvarlig					
<i>Ole Kristensen</i>					
Ressourcer	Timer:	Andre omk.	Kr.:		
Specialist: <i>Ole</i>	<i>100</i>	Transport	<i>2.000</i>		
Assistent: <i>Birgit</i>	<i>50</i>	Materiale	<i>500</i>		
		Andet	<i>5.000</i>		
		<i>Analysen</i>			
I alt:	<i>150</i>	I alt:	<i>7.500</i>		
Kommunen skal levere (Beskrives før gennemførelsen af kampagnen):					
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Invitation til gå-hjem-møde til samtlige galvanovirksomheder i kommunen</i> • <i>Let forståeligt kampagnemateriale om galvanobranchen og tungmetaller i 50 eksemplarer (5 pr. virksomhed)</i> • <i>Afholdelse af gå-hjem-møde med fokus på tungmetaller og muligheden for substitution af stoffer</i> • <i>10 tilsynsbesøg på kommunens galvanovirksomheder</i> • <i>Opfølgning på gennemførte tilsynsbesøg (ca. 5)</i> 					

5 Auditering (efterprøvelse)

I fjerde fase af opbygningen af et kvalitetsstyringssystem foretager miljøforvaltningen en intern auditering (efterprøvelse) af, om opgaverne bliver udført i overensstemmelse med kvalitetsstyringssystemet.

Et vigtigt element i kvalitetsstyring er, at fejl opdages og rettes. Der bør derfor gennemføres systematisk auditering med passende mellemrum. En audit behøver ikke omfatte hele organisationen, men kan udføres på en enkelt aktivitet, et fagområde.

5.1 Planlægning og gennemførelse af audit

Audit består i at kontrollere, om opgaverne er blevet udført, som beskrevet i de enkelte procedurer, checklister, standarder m.v., der indgår i kvalitetsstyringssystemet.

Hvis der opdages afvigelser fra det, miljøforvaltningen har bestemt i sine procedurer m.v., skal det vurderes, hvad afvigelsen kan skyldes. Det skal vurderes, om f.eks. en procedure skal ændres – korrigeres – for at forebygge, at samme fejl opstår igen.

En audit kan i praksis udføres ved f.eks.:

- At foretage stikprøver, der punkt for punkt afdækker, hvordan arbejdet udføres i forhold til de fastsatte procedurer og checklister.
- At interviewe medarbejder for at afgøre, om de følger procedurerne og har de fornødne ressourcer, uddannelse og tid.
- At kontrollere om kvalitetsmål, kvalitetsprincipper og kvalitetspolitik overholdes.

Auditøren bør aftale en tid til audit med den aktuelle/udvalgte miljømedarbejder i god tid, så medarbejderen har tid til at forberede sig. Audit skal ikke opfattes som en nidkær kontrol, men som et instrument til en konstruktiv og lærerig dialog – både for den enkelte medarbejder og kommunen og til glæde for virksomheder og borgere.

Eksempel 5.1.1 viser en auditplan, og selve auditen kan gennemføres, som beskrevet i proceduren i afsnit 5.1.2.

5.1.1 Eksempel – auditplan

Auditplan for januar – juni 2001: Audit udføres af kvalitetslederen (auditøren)

Fagområde	Audit planlagt:						Initialer
	jan	feb	mar	apr	maj	juni	
Affald og genbrug	⊕						APM
Tilsyn med virksomheder			⊕				KP
Tilsyn med landbrug				+			AAE
Kloak og spildevand		⊕					KH
Vandløb						+	HLN
Jordforurening					+		PB

”Fagområde-felt” med raste = Audit aftalt

+ = Audit planlagt

⊕ = Audit udført

5.1.2 Eksempel – procedure for planlægning og gennemførelse af audit

Procedure for: Planlægning og gennemførelse af audit		Side: 1 af 3
Dok. nr.: 512-01 Gyldig fra: 1.1.2001 H:\kvali\virksomheder\check_auto.doc	Procedure udarbejdet af Procedure kontrolleret af Procedure godkendt af	JSI/ AGS/ GNI/

1) Gyldighedsområde og ansvar

Proceduren gælder for alle kvalitetsstyringsaudit, som udføres i miljøforvaltningen.

Kvalitetslederen udpeger en eller flere auditor(er) (kvalitetslederen kan udpege sig selv som auditor).

Det er auditørens ansvar at planlægge, gennemføre og rapportere audit. Ansvarer kan ikke delegeres.

Det er kvalitetschefens ansvar at gennemføre opfølgning på, at auditrapporten lukkes på god vis.

2) Formål

Formålet med audit skal være et eller flere af følgende:

- Efterprøve, om kvalitetsstyringssystemet bliver fulgt
- Vurdere opgavens faglige kvalitet
- Vurdere egnethed og tilstrækkelighed af kvalitetsstyringssystemet

3) Fremgangsmåde

Kvalitetslederen (eller den/de udpegede auditorer) skal hvert år i januar og i juni opstille en plan om auditering for det efterfølgende ½ år.

Planen skal opdateres, efterhånden som nye informationer foreligger.

4) Forberedelse

Senest en uge før en audit ønskes afholdt, skal auditøren træffe aftale med miljømedarbejderen/tovholderen om følgende:

- Tid, sted og omfang af audit
- Dagsorden for audit
- Hvilke personer, der skal deltage
- Hvilke dokumenter, der i forvejen skal sendes til auditøren
- Hvilke dokumenter, der skal foreligge ved audit

Auditøren skal forberede audit, så udbyttet bliver bedst muligt for alle parter.

Kvalitetsstyringssystemet skal altid være grundlag for audit, men andre dokumenter kan også gøres til del af grundlaget f.eks.: love cirkulærer, regulativer o.lign.

Planlægning og gennemførelse af audit	<i>Dok.nr.: 512-01</i>	Side: 2 af 3
--	------------------------	-----------------

5) Gennemførelsen

Den udvalgte sag/opgave undersøges til et niveau, hvor det kan afgøres, om den er blevet behandlet som forudsat. Afvigelser eller problemer skal klarlægges over for den, der er inddraget i audit.

Som afslutning på audit informerer auditøren om resultatet og afklarer eventuelle misforståelser.

6) Rapportering

Inden for to uger efter audit skal auditøren udsende et auditnotat.

Auditnotatet må kun omfatte én opgave/sag.

Auditnotatet skal oplyse følgende:

- Tid og sted
- Deltagere
- Formål, omfang og grundlag
- Resume

Det skal fremgå af auditnotatet, hvad der evt. forventes reaktion på, hvornår og fra hvem.

For hvert emne, der er auditeret, skal der gives en status:

- Lukket
- Anbefaling
- Åben

”Lukket” bruges, når emnet vurderes at være udført i overensstemmelse med kvalitetsstyringssystemet og i øvrigt ikke giver anledning til kommentarer.

”Anbefaling” bruges, når ændringer kan forbedre systemet eller den faglige løsning.

”Anbefaling” bruges også for afvigelser, som det i den aktuelle situation er ”meningsløst” at korrigere, men som skal korrigeres ved den fremtidige løsning af tilsvarende opgaver/sager.

”Åben” bruges, når emnet ikke opfylder kvalitetsstyringssystemets krav, miljøreguleringen og/eller hvis unkladelse af korrigerede tiltag kan påvirke kvaliteten af den faglige løsning negativt.

Auditnotatet skal fordeles til alle, der er blevet auditeret, og til kvalitetslederen (hvis han/hun ikke er auditor).

Planlægning og gennemførelse af audit	<i>Dok.nr.: 512-01</i>	Side: 3 af 3
--	------------------------	-----------------

7) Opfølgning

Kvalitetslederen skal følge op på, at ”åbne emner” bliver lukket, og at ”anbefalinger” bliver vurderet. Hvis en anbefaling ikke vil blive fulgt, skal der argumenteres for dette i besvarelsen til auditøren.

Hvis den givne frist ikke kan overholdes, meddeles i stedet dato for planlagt gennemførelse til auditøren, som afgør, om det er acceptabelt.

Auditøren følger op på, at auditnotatet bliver besvaret acceptabelt, og meddeler til den, der er blevet auditeret, når hele auditen kan betragtes som ”lukket”.

8) Dokumentation

Auditnotatet og tilhørende besvarelser skal arkiveres i sagen og systematisk (i nummer rækkefølge) hos auditøren.

5.1.3 Eksempel – audit i forbindelse med behandling af klagesag

I en sag hvor miljøforvaltningen har forvarslet et påbud (om f.eks. spildevandsrensning) over for en virksomhed, bliver der ikke givet vejledning til virksomheden om retten til at fremsætte bemærkninger samt adgangen til at påklage miljøforvaltningens afgørelse. Det resulterer i en klagesag, hvor klager får medhold. Sagen henvises af Miljøstyrelsen til fornyet behandling i kommunen. Selvom påbuddet om spildevandsrensning i sidste ende vil blive gennemført, synes miljøforvaltningen, at sagsforløbet er uheldigt, idet sagen kræver fornyet behandling og dermed også sagsbehandlingstid, der kunne være brugt mere hensigtsmæssigt andet steds.

Miljøforvaltningen skal, på baggrund af de erfaringer sagen har givet, forebygge, at gentagelser af lignende fejl kan forekomme.

Det forudsættes i eksemplet, at afvigelsen skyldes en mangel i kvalitetsstyringssystemet.

Audit planlægges, og sagen udtages til nærmere dialog mellem kvalitetslederen og miljømedarbejderen. Kvalitetslederen udpeges til auditør.

Audit udføres. Sagen gennemgås og holdes op imod procedurerne og checklisterne i kvalitetsstyringssystemet. Ved audit opdages det, at procedurerne og checklisterne ikke indeholder et punkt om miljøbeskyttelseslovens § 75 om forvaltningens pligt til at gøre adressaten for en beslutning bekendt med sin adgang til aktindsigt samt at fremkomme med bemærkninger.

6 Vedligeholdelse af systemet

For at kvalitetsstyringssystemet skal være anvendeligt, effektivt og tidssvarende, er det nødvendigt, at det vedligeholdes løbende. Miljøforvaltningen gør dette i femte fase af etableringen af et kvalitetsstyringssystem.

Ledelsen bør to gange om året gennemgå og evaluere kvalitetsstyringssystemet. Ledelsen skal følge op på, om de kvalitetsmål, de selv har fastsat, er nået. Hvis kvalitetsmålene er nået eller ikke længere er relevante, skal det overvejes, om der skal fastsættes nye mål for miljøforvaltningens indsats. Hvis målene ikke er nået, skal ledelsen give en forklaring på, hvorfor dette er tilfældet. Der skal være en sammenhæng mellem forvaltningens ambitionsniveau og de ressourcer, der er afsat til at opnå de enkelte mål. Ved evalueringen af kvalitetsstyringssystemet vil det blive tydeligt, om denne sammenhæng er overvejet tilstrækkeligt.

De erfaringer, miljøforvaltningen har gjort sig i perioden, og de bemærkninger, evalueringen giver anledning til, skal indarbejdes i kvalitetsstyringssystemet.

Når kvalitetsstyringssystemet er blevet til et aktivt redskab i dagligdagen, bør miljøforvaltningens vedligeholdelse også fokusere på at formindske bureaukratiet i systemet. Det er muligt, at en mere flad struktur og en uddelegering af kvalitetschefens og kvalitetslederens ansvar kan være med til at øge effektiviteten af kvalitetsstyringssystemet yderligere.

Det er væsentligt, at kvalitetsstyringssystemet er nedskrevet og tilgængeligt for alle medarbejdere. De dokumenter, der beskriver kvalitetsstyringssystemet, bør samles i en kvalitetsstyringshåndbog. Dette beskrives i afsnit 6.2.

6.1 Evaluering af kvalitetsstyringssystemet

Ved evaluering skal det tilstræbes, at kvalitetsstyringssystemet til stadighed udvikles, så det bliver så hensigtsmæssigt og anvendeligt for miljøforvaltningen som muligt.

Nedenfor er givet et eksempel på en procedure for ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet.

6.1.1 Eksempel – ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet

Procedure for: Ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet		Side: 1 af 2
Dok. nr.: 611-01 Gyldig fra: 1.1.2001 H:\kvali\håndbog\generel\ks materiale.doc	Procedure udarbejdet af Procedure kontrolleret af Procedure godkendt af	JSI/ AGS/ GNI/

1) Gyldighedsområde og ansvar

Ledelsens årlige evaluering af kvalitetsstyringssystemet.

Kvalitetslederen skal udarbejde miljøforvaltningens evalueringsrapport. Kvalitetsschefen og kvalitetslederen skal forelægge rapporten for miljøudvalget og følge op på det, der aftales.

2) Formål

Formålet er at vurdere kvalitetsstyringssystemets fortsatte egnethed og effektivitet.

3) Fremgangsmåde

Kvalitetslederen udarbejder miljøforvaltningens evalueringsrapport bl.a. på baggrund af:

- afholdte kvalitetsaudit
- gennemførte særlige analyser
- drøftelse med medarbejderne
- udvikling i omfanget af afvigelser

Rapporten skal minimum indeholde:

- status for forrige evaluering
- status for kvalitetsstyringsindsatsen
- status for opfyldelse af fastsatte mål, særlige indsatsområder og anvendelse af ressourcer
- vurdering af systemets egnethed og effektivitet
- forslag til udvikling af miljøforvaltningens kvalitetsstyringssystem
- forslag til ændringer eller forebyggende handlinger

Gennemførelse

Rapporten gennemgås på et møde i miljøudvalget, og eventuelle forslag til udvikling, forbedringer, ændringer m.v. aftales.

Procedure for: Ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet	Doc. nr.: 611-01	Side: 2 af 2
--	------------------	-----------------

Opfølgning

Kvalitetschefen udarbejder et beslutningsreferat af evalueringen og drøfter de af-talte forslag med kvalitetslederen for at fastslå, hvilke aktiviteter der skal iværk-sættes. Handlingsplan opstilles, personer udpeges og tidsterminer aftales.

Kvalitetslederen informerer skriftligt miljøudvalget om fremdriften (orienterings-sag).

4) Dokumentation

Dokumentationen omfatter evalueringsrapporten og beslutningsreferatet, som op-bevares hos kvalitetslederen.

6.2 Dokumenter i et kvalitetsstyringssystem

De dokumenter, der beskriver kvalitetsstyringssystemet, bør samles i en kvalitetsstyringshåndbog. Kvalitetsstyringshåndbogen er et arbejdsredskab, der skal kunne anvendes i dagligdagen, og ikke en "hyldevarmer", der kun optager plads i reolen.

Dokumentation af det samlede kvalitetsstyringssystem og systemets enkelte dele er vigtig, både indadtil og udadtil. Indadtil, så medarbejderne kender deres opgaver og kan forstå deres rolle og ansvar i forhold til det samlede kvalitetsstyringssystem. Udadtil, så kommunen kan dokumentere kvaliteten i ydelserne.

Kvalitetsstyringssystemet dokumenteres gennem udarbejdelsen af en kvalitetsstyringshåndbog, som skal kunne anvendes af samtlige medarbejdere i miljøforvaltningen. Kvalitetsstyringshåndbogen bør indeholde miljøforvaltningens grundlag, organisationsforhold og procedurer.

Checklister, skemaer m.v. kan i mange tilfælde være for detaljerede til at tage med i kvalitetsstyringshåndbogen.

Figur 6.1 giver et samlet overblik over, hvilke dokumenter et kvalitetsstyringssystem består af, og hvem der skal udarbejde og kende dem. Figuren viser endvidere, hvilke dokumenter der bør indgå i en kvalitetsstyringshåndbog.

6.2.1 Eksempel – dokumenter i et kvalitetsstyringssystem

Figur 6.1 – Dokumenter i kvalitetsstyring

Dokumenter	Kendes af	Indeholder	Udarbejdes af
Grundlag	Alle medarbejdere	Grundlag <ul style="list-style-type: none"> • Kvalitetspolitik • Kvalitetsprincipper • Kvalitetsmål 	Byrådet/ Miljøudvalget Ledelsen af Miljøforvaltningen
Organisation	Alle medarbejdere	Organisation <ul style="list-style-type: none"> • Org. diagram • Funktionsbeskrivelser: <ul style="list-style-type: none"> – Opgaver – Beføjelser – Ansvar 	Medarbejdere i de involverede funktioner
Procedurer	Ansvarlig sagsbehandler	Procedurer <ul style="list-style-type: none"> • Checklister • Skemaer • Blanketter m.v. 	Ansvarlig sagsbehandler

Der bør være en tæt styring af de dokumenter, der indgår i kvalitetsstyringssystemet, for at alle i forvaltningen refererer til de samme dokumenter og har det samme grundlag at arbejde ud fra. Kvalitetsstyring skal være et dynamisk system, der udvikles over tid. Procedurer, kvalitetsmål og kvalitetspolitik kan ændres, efterhånden som kvalitetsmål opnås, og indsatsområder i kommunen ændres.

Dokumentstyring kan foretages på mange måder. Det væsentlige er, at samtlige dokumenter, der indgår i kvalitetsstyringshåndbogen, er opbygget efter en ensartet systematik. Derved kan det umiddelbart afgøres, hvilke dokumenter der er gyldige. Angivelse af titel, side, dokument nr. samt udgave nr. er således væsentlig.

Det er derudover væsentligt, at det fremgår af dokumentet, hvem der har udarbejdet det, og hvem der har godkendt det. Dette bør gøres for at dokumentere, at dokumenterne har den fornødne opbakning og godkendelse i miljøforvaltningen. Endelig bør den elektroniske sti fremgå, så dokumentet kan findes igen og eventuelt revideres.

6.3 Udarbejdelse og vedligehold af kvalitetsstyringsdokumenter

Det skal være klart, hvem der må udarbejde dokumenter (procedurer, checklister, standarder, m.v.), der skal indgå i miljøforvaltningens kvalitetsstyringssystem. Et eksempel på, hvordan en miljøforvaltning har valgt at gøre, er beskrevet i afsnit 6.3.1 om ”udarbejdelse af kvalitetsstyringsdokumenter”.

Udarbejdelse af kvalitetsstyringsmateriale (procedurer, checklister, standarder, m.v.) samt vedligeholdelse af materialet foretages efter den samme model.

Det væsentlige er, at dokumenterne kontrolleres for det faglige indhold og godkendes.

6.3.1 Eksempel – procedure for udarbejdelse og vedligehold af kvalitetsstyringsdokumenter

Procedure for: Udarbejdelse og vedligehold af kvalitetsstyringsdokumenter		Side: 1 af 4
Dok. Nr.: 631-01 Gyldig fra: 1.1.2001 H:\kvali\håndbog\generel\ks materiale.doc	Procedure udarbejdet af Procedure kontrolleret af Procedure godkendt af	JSI/ AGS/ GNI/
<p>1) Gyldighedsområde og ansvar Proceduren gælder for udarbejdelse og revision af alle procedurer og andre dokumenter (checklister, skemaer, standarder, m.v.), der indgår i kvalitetsstyringssystemet.</p> <p>Alle procedurer og andre dokumenter (herefter standarddokumenter), der indgår i kvalitetsstyringssystemet, skal udarbejdes, som beskrevet i denne procedure. Hvis der ønskes betydende afvigelser, skal disse på forhånd godkendes af kvalitetslederen.</p> <p>Enhver kan foreslå, at nye procedurer og standarddokumenter udarbejdes eller revideres.</p> <p>Kvalitetschefen har ansvar for at udpege en person, der er ansvarlig for at udarbejde og vedligeholde den enkelte procedure og/eller standarddokumenter. Kvalitetslederen registrerer, hvem der har dette ansvar.</p> <p>Kontrol foretages af en person med tilstrækkelig faglig indsigt i det enkelte område. Kvalitetslederen udpeger kontrollanten.</p> <p>Kvalitetschefen og kvalitetslederen skal godkende alle procedurer og standarddokumenter.</p>		
<p>2) Formål med proceduren At anviser hvordan procedurer og standardmateriale skal udarbejdes eller revideres for herved at sikre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At alt materiale, der indgår i kvalitetsstyringssystemet, har været igennem en faglig kvalitetskontrol og godkendelse. • Entydig identifikation og systematisering af alt materiale, der indgår i kvalitetsstyringssystemet. 		
<p>3) Definitioner Procedurer Procedurer beskriver, hvordan bestemte arbejdsopgaver skal løses, og fastlægger handlingsmønstre i givne situationer. Procedurer præciserer ansvar og beføjelser i forbindelse med løsning af opgaven.</p>		

Udarbejdelse og vedligehold af kvalitetsstyringsdokumenter	Dok.nr.: 631-01	Side: 2 af 4
---	-----------------	-----------------

3) Definitioner (fortsat)

Standarddokumenter

Standarddokumenter (så som checklister, skemaer, standarder, m.v.) fastlægger, hvad der i miljøforvaltningen anses for at være god praksis inden for det område, standardmaterialet dækker.

4) Fremgangsmåde ved udarbejdelse/revision af procedurer og standarddokumenter

Berettigelsen af enhver procedure og standarddokumenter skal vurderes, så der udarbejdes netop de procedurer, der er behov for.

Forslag til nye procedurer og standarddokumenter, der dækker hele forvaltningen, skal via kvalitetslederen forelægges til kvalitetschefens accept.

Forslag til nye procedurer og standarddokumenter, der dækker miljøforvaltningen, skal forelægges kvalitetslederen til accept.

Den enkelte procedure skal udarbejdes så kort og koncist som muligt.

Beskrivelsen skal være så detaljeret, at den sikrer, at forskellige personer med tilstrækkelige kvalifikationer når til det samme resultat ved at følge beskrivelsen.

Der henvises til andre procedurer efter behov ved at angive procedurernes dokumentnummer og navn.

Eksempel: "Tilsynsrapporter udarbejdes ved hjælp af procedure nr. 411-01 om udarbejdelse af tilsynsrapport"

Når udkast til procedurer og standarddokumenter er udarbejdet, skal dokumenterne fremsendes til kommentering til de personer, hvis fagområde dokumenterne skal dække. Dokumentet forsynes med "UDKAST" på forsiden samt dato.

Forfatteren skal overveje alle modtagne bemærkninger og færdiggøre dokumentet på denne baggrund. Forfatteren anfører sine initialer ud for feltet "udarbejdet af".

Udarbejdelse af ændringer til eksisterende procedurer og standarddokumenter skal følge samme fremgangsmåde som udarbejdelse af nyt materiale.

Udarbejdelse og vedligehold af kvalitetsstyringsdokumenter	Dok.nr.: 631-01	Side: 3 af 4
---	-----------------	-----------------

5) Kontrol og godkendelse

Kontrol

Kontrol af kvalitetsstyringsdokumenter er en selvstændig aktivitet.

Kontrollanten skal være kvalificeret til selv at kunne udarbejde det dokument, der skal kontrolleres, men må ikke have deltaget i selve udarbejdelsen.

Kontrollen udføres for at sikre, at der ikke er modstrid mellem procedurerne på forskellige områder, samt at proceduren er i overensstemmelse med miljøreguleringen.

Kontrollanten anfører sine initialer på proceduren eller standarddokumentet ud for feltet ”kontrolleret af”.

Godkendelse

Når et dokument er kontrolleret som planlagt, foretager kvalitetschefen/kvalitetslederen den endelige godkendelse og anfører sine initialer på proceduren eller standarddokumentet ud for feltet ”godkendt af”.

6) Layout

Formatet skal følge kommunens standardformat påført følgende sidehoved på side 1.

Procedure/checkliste/standard: Titel på procedure/checkliste/standard		Side: 1 af x
Dok. nr.:	Udarbejdet af	Initialer*
Gyldig fra:	Kontrolleret af	Initialer*
E-sti:	Godkendt af	Initialer*

* Initialer påføres i tryk samt håndskrevet på originalen

Side 2 og fremefter anføres følgende sidehoved

Titel på procedure/checkliste/standard	Dok nr.	Side: x af x
---	---------	-----------------

For procedurer kan teksten opdeles i instruksafsnit, som angiver regler, der altid skal følges, og i vejledningsafsnit, der angiver god arbejdsmetode.

Udarbejdelse og kontrol af kvalitetsstyringsdokumenter	Dok.nr.: 631-01	Side: 4 af 4
---	-----------------	-----------------

6) Layout (fortsat)

Vejledningsafsnit i en procedure angives med ”Vejledning”. Vejledningsstof skal begrænses mest muligt.

Eksempel – Vejledning:

Det skal tilstræbes, at en procedure opbygges efter følgende ramme:

- Gyldighedsområde og ansvar
- Formål
- Fremgangsmåde
- Dokumentation

7) Dokumentnummer

Følgende nummersystem skal anvendes

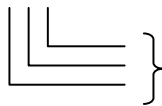
Løbe nr. -

Udg.nr.

x x x

xx

(første udgave = 00), (anden udgave = 01 – osv.)



F.eks. fortløbende numre 001, 002 osv.

8) Dokumentation

Kvalitetschefen skal have en komplet liste over de procedurer, der er gyldige i hele forvaltningen.

Kvalitetslederen skal opbevare en opdateret original af kvalitetsstyringssystemet inklusiv procedurer med underskrifter og en liste over standarddokumenter (checklister, skemaer og standarder), der er gældende i miljøforvaltningen.

Listen over standarddokumenter skal indeholde oplysninger om, hvem der er ansvarlig for vedligeholdelsen, og hvor originalen opbevares.

7 Eksempel fra Silkeborg Kommune

Silkeborg Kommunes arbejde med at udvikle et kvalitetsstyringssystem har været udgangspunkt for denne vejledning. Kapitlet viser eksempler på dokumenter for tilsyn med virksomheder. Eksemplet viser også sammenhængen i kvalitetsstyringssystemet – fra kvalitetspolitik til procedurer og checklister.

Kvalitetspolitikken viser grundlaget for Silkeborg Kommunes miljøarbejde, hvor kvalitetsprincipperne understøtter virkeliggørelsen af kvalitetspolitikken. Kvalitetsmålene giver de kvantitative målepunkter, som kommunen vil måle sig selv på. Kvalitetsmålene er fastsat, så de understøtter virkeliggørelsen af kvalitetspolitikken. Kvaliteten af Silkeborg Kommunes ydelser i forbindelse med tilsynet på virksomheder er fastsat i de procedurer og checklister, der er beskrevet eller henvist til i eksemplet.

Procedurerne er udarbejdet, så der er sammenhæng mellem det kvalitetsniveau, der er fastsat (beskrevet i procedurer og checklister), og de ressourcer der er afsat til at nå de kvantitative målepunkter – kvalitetsmål.

Formålet med at indføre kvalitetsstyring i Silkeborg Kommune er at få et værktøj, som miljøforvaltningen kan anvende til at:

- Styre arbejdet
- Sikre kvaliteten af det udførte arbejde, hvad enten modtageren er sektoren/forvaltningen, virksomheder, borgere eller politikere
- Sikre serviceniveau og kvalitet i forhold til borgere, brugere, politikere og forvaltning
- Synliggøre miljøarbejdet og dets resultater
- Åbne forvaltningsområdet i forhold til administration og beslutningsprocesser

Silkeborg Kommune har fastsat følgende krav til deres kvalitetsstyringssystem:

Kvalitetsstyringssystemet i Silkeborg Kommune skal sikre at borgeren til enhver tid kan få svar på, hvilken ydelse han/hun kan forvente at modtage. Politikerne skal til enhver tid kunne få svar på, hvilken ydelse kommune tilbyder, og miljøforvaltningen skal til enhver tid levere en fagligt kvalificeret ydelse.

Kvalitetsstyringshåndbogen skal ajourføres løbende og skal fremstå enkel og overskuelig, så der kan søges på tværs i systemet.

Indholdsfortegnelsen over Silkeborg Kommunes kvalitetsstyringssystem (som den ser ud lige nu) er gengivet i afsnit 7.6 og giver et godt overblik over kvalitetsstyringssystemets indhold, systematik og rummelighed.

7.1 Kvalitetspolitik

Kvalitetspolitik (udsnit)		Side: 1 af 1
Dok. nr.: 710-01 Gyldig fra: 1.1.2001 H:\kvali\håndbog\ks-politik.doc	Udarbejdet af Kontrolleret af Godkendt af	KH/ AE/ AGS/

Miljøsektionen vil medvirke til at værne om natur og miljø, så samfundsudviklingen kan ske på et bæredygtigt grundlag i respekt for menneskets levevilkår og for bevarelsen af dyre- og plantelivet.

Miljøsektionens arbejde skal sikre kommunens borgere et godt miljø gennem en forebyggende indsats, der bl.a. bygger på et aktivt og effektivt miljøtilsyn.

Miljøsektionen vil agere som en enhed og udføre sit arbejde til tiden i en kvalitet, der lever op til berettigede forventninger fra virksomheder, borgere og andre brugere i kommunen.

Miljøsektionen vil:

- Efterleve Byrådets beslutninger og krav til administrationens forvaltning af miljølovene
- Kontrollere og føre regelmæssige tilsyn med, at forurenende aktiviteter udføres i overensstemmelse med lovens bestemmelser
- Oplyse, rådgive og vejlede om miljø- og ressourceforbrug for at nedbringe miljøbelastningen
- Motivere og inspirere borgere og virksomheder til at arbejde med at forebygge miljøproblemer
- Beskytte, pleje og øge naturindholdet i Silkeborg Kommune
- Lægge vægt på at sikre, at kommunen som virksomhed til enhver tid fremstår som miljøpositiv
- Til enhver tid fremstå som en seriøs, kompetent og ansvarlig med- og modspiller i forvaltningen af miljøområdet
- Løbende fastholde og udvikle den faglige ekspertise hos medarbejderne

7.2 Kvalitetsprincipper

Kvalitetsprincipper		Side: 1 af 1
Dok. nr.: 720-01 Gyldig fra: 1.1.2001 H:\kvali\håndbog\ks-principper.doc	Udarbejdet af Kontrolleret af Godkendt af	KH/ AE/ AGS/

- Vi træffer afgørelse i alle sager og begrundet afgørelsen
- Vi etablerer det bedst mulige grundlag til at træffe afgørelse på
- Vi forholder os kritisk til de faktorer, der skal afvejes inden afgørelse træffes
- Vi håndhæver trufne afgørelser på en sådan måde, at håndhævelsesmidlet står i forhold til den miljømæssige effekt af afgørelsen og samtidig fastholder miljømyndighedens gennemslagskraft og troværdighed
- Vi rådgiver og vejleder så omhyggeligt som muligt ved enhver henvendelse og reagerer hurtigt på henvendelser
- Vi vil til enhver tid kunne opfylde ønsker om aktindsigt
- Vi følger altid Silkeborg Kommunes interne retningslinier
- Enhver har medansvar for kvaliteten af miljøsektionens ydelser
- Enhver skal sikre, at arbejdsopgaverne udføres i overensstemmelse med kvalitetsstyringssystemet
- Enhver skal fastlægge eller formulere kvalitetsmål og handlinger/ procedurer for at forbedre kvaliteten og udvikle kompetencen
- Enhver skal agere professionelt
- Enhver skal orientere sektionslederen, hvis han/hun føler sig utryk ved at arbejde med en opgave
- Enhver skal inden for sit fag- og opgaveområde sørge for, at myndighedsudøvelsen sker i overensstemmelse med miljøreguleringen (love, bekendtgørelser, godkendelser, regulativer, vejledninger, osv.)
- Enhver skal gøre sig klart, hvordan der kan skabes størst mulig tilfredshed og/eller forståelse hos modtageren af en myndighedsafgørelse
- Enhver skal kende og efterleve kvalitetsstyringssystemet

7.3 Kvalitetsmål

Status over tilsynsobjekter i Silkeborg Kommune var i 1999 følgende:

- Listevirksomheder 35
- Anmeldepligtige virksomheder 139
- Branchebekendtgørelsesvirksomheder 139
- Antal virksomheder i øvrigt ca. 1200, heraf ca. 300 under observation

Kvalitetsmål (udsnit)		Side: 1 af 1
Dok. nr.: 730-01 Gyldig fra: 1.1.2001 H:\kvali\håndbog\virksomheder\mål.doc	Udarbejdet af Kontrolleret af Godkendt af	KH/ AE/ AGS/

I 2001 gennemføres tilsyn med:

- 35 listevirksomheder
- 50 anmeldeligtige virksomheder
- 50 branchebekendtgørelsesvirksomheder

7.4 Procedure for tilsyn med listevirksomheder

Procedure for Tilsyn med listevirksomheder		Side: 1 af 1
Dok. nr.: 740-01 Gyldig fra: 1.1.2001 H:\kvali\håndbog\virksomheder\tilsyn.doc	Udarbejdet af Kontrolleret af Godkendt af	KH/ AE/ AGS/

1) Gyldighedsområde

Listevirksomheder i Silkeborg Kommune.

2) Formål

Proceduren for tilsyn med listevirksomheder i kommunen skal:

- Dokumentere virksomhedens faktiske miljøforhold
- Kontrollere om virksomhedens miljøforhold er i overensstemmelse med miljøbeskyttelsesloven og bestemmelser fastsat med hjemmel heri
- Sikre en god kommunikation mellem virksomhed og tilsynsmyndighed.
- Sikre systematisk registrering af tilsynsdata
- Sikre orientering af anden myndighed om virksomhedens miljøforhold

3) Sagsopstart

Almindeligt tilsyn gennemføres med faste intervaller. Planlægning af almindelige tilsyn foretages i tilsynsdatabasen.

Derudover gennemføres tilsyn ved:

- Klage over en virksomhed
- Opfølgning på meddelte godkendelser/tilladelser
- Opfølgning på en anmeldelse
- Opfølgning på meddelte reaktioner (henstilling, påbud m.v.)
- Service til virksomheder (miljøgennemgang i forbindelse med indførelse af miljøledelsessystemer, rådgivning om miljøforhold, renere teknologi m.v.)

Tilsyn med listevirksomheder	Dok. nr.: 740-01	Side: 2 af 2
-------------------------------------	------------------	-----------------

4) Forberedelse af tilsynet

Tilsynet forberedes ved brug af:

- 421-01 ”checkliste om forberedelse af tilsyn”
(se afsnit 4.2.1 i denne vejledning)

5) Gennemførelse af tilsyn

På baggrund af de overvejelser den tilsynsførende har foretaget under forberedelsen, gennemføres tilsynet sammen med virksomhedens repræsentant.

Følgende checkliste anvendes til gennemførelse af tilsynet:

- 750-01 ”checkliste for tilsyn med listevirksomheder ”
(se afsnit 7.5 i denne vejledning)

6) Opfølgning på tilsyn

På baggrund af de registrerede data udarbejdes en tilsynsrapport.

Følgende procedurer og standarder anvendes hertil:

- 411-01 ”procedure om udarbejdelse af tilsynsrapport”
(se afsnit 4.1.1 i denne vejledning)
- 412-01 ”standard – tilsynsrapport”
(se afsnit 4.2.1 i denne vejledning)

Tilsynsrapporten fremsendes til virksomheden, senest 2 uger efter tilsynet er udført.

7) Registrering af tilsynsdata

Tilsynsdata registres i tilsynsdatabasen ved anvendelse af de checklister, der er udfyldt under tilsynet.

8) Forhold af betydning for anden myndighed

Såfremt der ved tilsynet konstateres forhold, der vurderes at have betydning for en anden myndigheds kompetenceområde (f.eks. amt eller arbejdstilsyn), kontaktes denne. Notat herom lægges i sagen.

7.5 Checkliste for tilsyn med listevirksomheder

Checkliste for Tilsyn med listevirksomheder	Side: 1 af 3
Dok. nr.: 750-01 Gyldig fra: 1.1.2001 H:\kvali\virk\tilsyn\check.doc	Udarbejdet af Kontrolleret af Godkendt af KH/ JSI/ AGS/

Regulering	+	-	IR	Bemærkninger
Er virksomheden orienteret om, hvilken lovgivning, godkendelser og tilladelser der gælder for virksomhedens indretning og drift?	x			Miljøgodkendelse af 3. april 1999

Luft	+	-	IR	Bemærkninger
Er alle virksomhedens vilkår om luft overholdt?				Overtrædelse af vilkår nr.: <u>2.3.2</u> Reaktion: <u>Påbud</u> pr. dato: <u>1.5.2001</u>
Udledes der stoffer, som ikke er omfattet af godkendelsen?		x		Godkendelsen omfatter ikke: <i>Svejsning i rustfrit stål</i> Godkendelse til udledning søges inden dato: <u>1.maj</u> 2001
Er højden på virksomhedens afkast korrekt?	x			
Vedligeholdes renseforanstaltninger/filtre i overensstemmelse med godkendelsesvilkår?	x			
Er der foretaget emissionsmålinger?			x	Hvilke? _____ Udtaget hvor? _____
Føres der driftsjournal i overensstemmelse med vilkår?	x			
Er mulighederne for indførelse af renere teknologi drøftet?	x			<i>Svejsemetoder i rustfrit stål</i>

Spildevand	+	-	IR	Bemærkninger
Har virksomheden en spildevandstilladelse?			x	<i>Kun sanitetsspildevand</i>
Overholdes alle vilkår i spildevandsgodkendelsen?			x	Overtrædelse af vilkår nr.: _____ Reaktion: _____ pr. dato: _____
Har virksomheden tilladelse til udledning af samtlige stoffer, der er indeholdt i spildevandet?			x	Godkendelsen omfatter ikke: _____ Godkendelse til udledning søges inden dato: _____

Tilsyn med listevirksomheder	Dok. nr.: 750-01	Side: 2 af 3
-------------------------------------	------------------	-----------------

Spildevand (fortsat)	+	-	IR	Bemærkninger
Overholdes den udledte mængde som angivet i spildevandsgodkendelsen?			x	
Er der indført særlige rensningsforanstaltninger?			x	Type: _____
Er der udtaget prøver?			x	Hvilke? _____ Hvor (brønd)? _____
Er mulighederne for indførelse af rene-re teknologi (RT) drøftet?			x	

Affald	+	-	IR	Bemærkninger
Opfylder virksomheden kommunens affaldsregulativ?	x			
Opfylder virksomheden alle vilkår om håndtering af affald?		x		Overtrædelse af vilkår nr.: <u>2.5.6</u> Reaktion: <u>Indskærpelse</u> pr. dato: <u>1.5.2001</u>
Opbevares affald korrekt?	x			
Opbevares farligt affald korrekt?	x			
Føres der driftsjournaler i overensstemmelse med regler og vilkår?	x			
Er mulighederne for RT/affaldsminimering drøftet?	x			

Støj	+	-	IR	Bemærkninger
Overholder virksomheden alle vilkår om støj?	x			Overtrædelse af vilkår nr.: _____ Reaktion: _____ pr. dato: _____
Har virksomheden siden sidste tilsyn modtaget klager over støj?	x			
Skal der foretages orienterende støjmålinger?	x			Målepunkter: <i>I skal til nabo på mod nord</i>
Skal der foretages akkrediteret støjmåling?		x		Senest pr.: _____
Er mulighederne for indførelse af støjdæmpende foranstaltninger drøftet?			x	

Tilsyn med listevirksomheder	Dok. nr.: 750-01	Side: 3 af 3
-------------------------------------	------------------	-----------------

Fælles forståelse	+	-	IR	Bemærkninger
Er samtlige forhold, der er registreret under tilsynet, gennemgået sammen med virksomheden?	x			
Er virksomheden orienteret om, hvor de registrerede forhold vurderes at være i konflikt med de krav og vilkår, der gælder for virksomheden?	x			
Er virksomheden orienteret om, hvilke reaktioner der kan forventes?	x			
Er alle aftaler, indgået under tilsynet, bekræftet?		x		<i>Aftale vedr. bortskaffelse af slibestøv skal bekræftes af Affaldskontoret.</i>
Er virksomhedens miljømappe blevet ajourført?			x	
Er virksomheden orienteret om, hvornår den kan forvente at modtage den endelige tilsynsrapport?	x			Dato: _____

Vejledning til den tilsynsførende:

Emneoverskrift	+	-	IR	Bemærkninger
Lukket emne: det synede er i overensstemmelse med regler og vilkår				Bemærkninger til brug i tilsynsrapporten: det faktisk observerede håndhævelsesskridt det aftalte osv. <i>I eksemplet er den tilsynsførendes bemærkninger anført i kursiv</i>
Åbent emne eller anbefaling: Ikke i overensstemmelse med regler/vilkår eller ikke reguleret – håndhævelse eller anbefalinger				
Ikke relevant				

7.6 Silkeborg Kommunes kvalitetsstyringssystem

For at give et samlet overblik over indsatsen i Silkeborg Kommune er indholdsfortegnelsen i kommunens kvalitetsstyringssystem gengivet nedenfor.

Kvalitetsstyringssystemet består af tre mapper. I mappe I beskrives formålet med kvalitetsstyring, grundlaget for kvalitetsstyring (kvalitetspolitik, kvalitetsprincipper, kvalitetsmål), organisationen til kvalitetsstyring, evaluering og vedligeholdelse.

Mappe II indeholder procedurer og Mappe III standarddokumenter (checklister, skemaer, standarder m.v.).

7.6.1 Mappe I – Indhold i Silkeborgs kvalitetsstyringssystem

1 Håndbogen

- 1.1 Formål
- 1.2 Opbygning
- 1.3 Definitioner
- 1.4 Vedligeholdelse og revision
- 1.5 Dokumentstyring
- 1.5 Korrigerende handlinger

2 Grundlag

- 2.1 Kvalitetspolitik
- 2.2 Kvalitetsprincipper
- 2.3 Kvalitetsmål
 - 2.3.1 Virksomheder
 - 2.3.2 Landbrug, skovbrug og pelsdyr
 - 2.3.3 Vandløb og dræn
 - 2.3.4 Forurening
 - 2.3.5 Olie- og benzintanke
 - 2.3.6 Affald
 - 2.3.7 Private aktiviteter
 - 2.3.8 Offentlig hygiejne
 - 2.3.9 Åbent land
 - 2.3.10 EDB
 - 2.3.11 Intern service
 - 2.3.12 Information
 - 2.3.13 Intern administration
 - 2.3.14 Ekstern service
 - 2.3.15 Green City

3 Organisation

- 3.1 Organisation Rådhuset
- 3.2 Organisation Miljø- og Planafdelingen
 - 3.2.1 Miljøsektionens opgaver
 - 3.2.1.1 Opgaver som administrator
 - 3.2.1.2 Opgaver som naturforvalter
 - 3.2.1.3 Opgaver som myndighed
 - 3.2.2 Miljøsektionens ansvar og beføjelser
 - 3.2.3 Miljøsektionens afgrænsning til øvrige afdelinger

- 3.2.3.1 Afgrænsning til spildevand
- 3.2.3.2 Afgrænsning til affald
- 3.2.3.3 Afgrænsning til overskudsjord
- 3.3 Stillingsbeskrivelser (funktionsbeskrivelser)
 - 3.3.1 Navn xx
 - 3.3.2 Navn yy
 - 3.3.3 Miljøcenter Østjylland

4 Evaluering

- 4.1 Resultater
- 4.2 Miljøredegørelse
- 4.3 Tilsynsberetning

7.6.2 Mappe II – Procedurer i Silkeborgs kvalitetsstyringssystem

Procedurer (procedurerne er alle samlet i en separat mappe (mappe II)). Dokument nr. og ansvarlig kan ses af indholdsfortegnelsen.

	Dok. nr.		Ansvarlig
1	Virksomheder		
	1.01	Godkendelse af virksomhed og landbrug	ht
	1.02	Anmeldelse af virksomhed	kh
	1.03	Anmeldelse af autoværksted	jn
	1.04	Anmeldelse af midlertidige aktiviteter	jn
	1.05	Tilsyn med virksomheder	ht
	1.06	Klage over virksomhed eller landbrug	ht
	1.07	Tilslutningstilladelse efter kapitel 4	lk
	1.08	Spildevandskontrol	lk
	1.09	Etablering og ombygning af benzinstationer	jn
2	Landbrug, skovbrug og pelsdyr		
	2.01	Godkendelse af virksomhed og landbrug	ht
	2.02	Anmeldelse af udvidelse og ændring af landbrug	åe
	2.03	Beholderkontrol	åe
	2.04	Tilsyn med landbrug	åe
	2.05	Klage over virksomhed eller landbrug	ht

Dok. nr.		Ansvarlig
2.06	Tilsyn med pelsdyrfarme	pe
2.07	Afbrænding af halm	åe
3	Fælles procedurer for virksomheder, landbrug, skovbrug og pelsdyr	
3.01	Håndhævelse af Miljøbeskyttelsesloven	pe
3.02	Påligning af miljøgebyr	lk
3.03	Miljøsagsbehandling af byggeri på virksomheder og landbrug	jn,åe
3.04	Miljøsagsbehandling af kommune- og lokalplaner	jn,åe
4	Vandløb og dræn	
4.01	Tilsyn med og vedligeholdelse af kommunale og private vandløb og dræn	åe
4.02	Restaurering af vandløb	åe
4.03	Foreningskontrol af vandløb og dræn	åe
4.04	Klage over vandløb og dræn	åe
5	Forurening	
5.01	Forurenede ejendomme	jn
5.02	Beredskab	jn
5.03	Badevand	as
5.04	Miljøsagsbehandling af byggeri på kortlagte grunde	jn
6	Olie- og benzintanke	
6.01	Etablering af olie- og benzintanke	pe
6.02	Sløjfning af olie- og benzintanke	pe
6.03	Kontrol af olie- og benzintanke	ht
7	Affald	
7.01	Anmeldelse af farligt affald og ansøgning om fritagelse for benyttelsespligt af den kommunale indsamlingsordning	pe

Dok. nr.		Ansvarlig
7.02	Transportørregistrering	pe
7.03	Tilsyn med slam	åe
7.04	Miljøsagsbehandling af overskudsjord	jn
8	Private aktiviteter	
8.01	Etablering af jordvarmeanlæg	kh
8.02	Håndtering af klager	as
9	Offentlig hygiejne	
10	Åbent land	
10.01	Støtteordninger til landbrug og skovbrug	åe
10.02	Behandling af åbent land i forhold til kommune- og regionplan	åe
10.03	Henvendelser fra private og kommunale ejendomme	åe
10.04	Henvendelser fra andre myndigheder	åe
11	EDB	
11.01	Opkrævning af miljøgebyr	lk
11.02	Vedligeholdelse af Miljødatabasen	lk
11.03	Vedligeholdelse af grunddata i Miljødatabasen	lk
11.04	Vedligeholdelse og indkøb af edb-programmer i øvrigt	lk
11.05	Indberetning af tilsyn	lk
11.06	Indberetning af miljøgodkendelser og tilslutningstilladelser	lk
11.07	Indberetning af landbrug	lk
11.08	Indberetning af farligt affald	lk
11.09	Indberetning af spildevandsanlæg og –analyser	lk
12	Intern service	
13	Information	

Dok. nr.		Ansvarlig
13.01	Tilsynsberetningen	as
13.02	Ejendomsoplysningskemaer	pe
13.03	Udarbejdelse af information	kh
13.04	Aktindsigt	im
13.05	Udstykningssager	åe
14	Intern administration	
14.01	Betjening af udvalg	as
14.02	Journalisering	im
14.03	Tidsregistrering	as
14.04	Vedligeholdelse af grej	jn, åe, ht
14.05	Papirgange til og fra Miljøcenter Østjylland	as
14.06	Posthåndtering	im
14.07	Håndtering af e-mail	im,lk
14.08	Budget	im,as
14.09	Personaleadministration	im,as

7.6.3 Mappe III – Standarddokumenter i Silkeborgs kvalitetsstyringssystem

Alle standarddokumenter (checklister, skemaer, standarder, retningslinier, pjecer m.v.) er i en separat mappe (mappe III)). Dok. nr. og ansvarlig for opdatering og vedligeholdelse af standarddokumenterne kan ses af indholdsfortegnelsen – vist i udsnit.

Dok. nr.		Ansvarlig
1	Virksomheder	
1.02-01	Skema til anmeldelse af virksomhed	kh
1.03-01	Skema til anmeldelse af autoværksted	jn
1.04-01	Skema til anmeldelse af midlertidige aktiviteter	jn
1.05-01	Checkliste til forberedelse af tilsyn på virksomheder/landbrug	ht

Dok. nr.		Ansvarlig
1.05-02	Checkliste for tilsyn med autoværksteder	ht
1.05-03	Retningslinier for etablering af oplagsplads af farligt affald	ht
1.05-04	Skema til anmeldelse af affald	pe
1.05-05	Standard – driftsjournal for aflevering af farligt affald	ht
1.05-06	Standard – driftsjournal for sandfang og olieudskillere	pe
1.05-07	Standard – driftsjournal for forbrug af farve, lak, undervognsbehandlingsprodukter m.v.	pe
1.05-08	Standard – driftsjournal for fyringsanlæg	ht
1.06-01	Checkliste for behandling af klagesag	ht
1.07-01	Checkliste for meddelelse af tilslutningstilladelse efter kapitel 4	lk
1.07-02	Pjece tungmetaller i spildevandet	lk
1.08-01	Checkliste til spildevandskontrol	lk
x.xx-xx	etc., etc.	

8 Systemer til kvalitetsstyring

Der findes mange systemer til kvalitetsstyring. Den mest udbredte og bredt anerkendte kvalitetsstyringsstandard er den internationale ISO 9000. Denne standard samt en kvalitetsmodel, der er udarbejdet i forbindelse med kvalitetsprisen for den offentlige sektor, er kort beskrevet i dette afsnit.

8.1 ISO 9000

ISO-serien er en serie af internationalt anerkendte standarder, som udkom første gang i Danmark i 1988. ISO standarden er anvendt og anerkendt i en lang række lande.

Den nuværende ”ISO 9000 familie” består af ca. 20 standarder og dokumenter. Den store knopskydningen af standarderne har vagt bekymring hos brugere og kunder. For at imødekomme denne bekymring er det blevet besluttet at revidere ISO 9000 standarderne i år 2000. ISO standarderne vil komme til at bestå af fire primære standarder og et antal tekniske rapporter.

De fire primære standarder vil blive:

ISO 9000: Kvalitetsstyringssystemer – koncept og begrebsafklaring
ISO 9001: Kvalitetsstyringssystemer – betingelser
ISO 9004: Kvalitetsstyringssystemer – vejledning
ISO 10011: Vejledning for auditering af kvalitetsstyringssystemer

8.1.1 Strukturen af de reviderede standarder

Standarderne vil komme til at indeholde følgende hovedelementer:

- Ledelsens ansvar (kvalitetspolitik, kvalitetsmål, planlægning, kvalitetsstyringssystem, ledelsesgennemgang)
- Ressourcestyring (medarbejderressourcer, information og faciliteter)
- Processtyring (kundetilfredshed, design, indkøb og produktion)
- Måling, analyse og forbedring (audit, proceskontrol, stadig forbedring)

Standarderne indeholder ikke specifikke krav til strukturen af en organisations kvalitetsstyringssystem (for eksempel er der ingen faste regler om indholdet i kvalitetsmanualen). Dette giver den enkelte organisation mulighed for at dokumentere sit kvalitetsstyringssystem på den måde, der passer bedst til den enkelte organisation.

Hovedændringerne, som er introduceret i forbindelse med den nye revision af standarderne for kvalitetsstyringssystemer, er:

- En ny procesorienteret struktur og en mere logisk rækkefølge af indholdet
- En kontinuerlig forbedringsproces som et vigtigt trin i retning af at forstærke kvalitetsstyringssystemet
- Systematisk måling af kundetilfredshed for at tilvejebringe nøgleinformationer

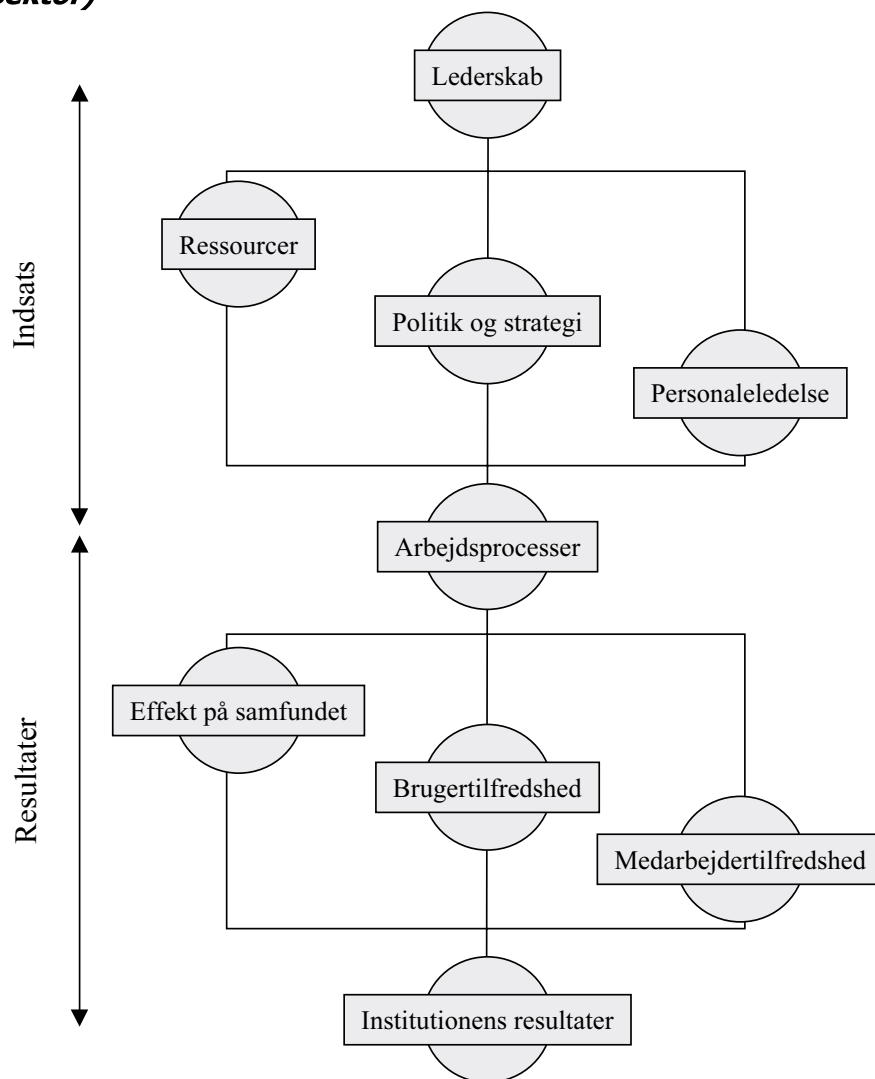
til brug for forbedring

- Forøgede krav til opmærksomhed omkring tilstrækkeligheden af ressourcer til f.eks. kommunikation og arbejdsmiljø

8.2 Kvalitetsprisen for den offentlige sektor - kvalitetsmodellen

Kvalitetsprisen for den offentlige sektor er indstiftet med det formål at stimulere den løbende kvalitetsudvikling i offentlige institutioner. Kvalitetsprisen tager udgangspunkt i en kvalitetsmodel, som er gengivet i figur 8.1 .

Figur 8.1- Kvalitetsmodellen (kvalitetsprisen for den offentlige sektor)



Som det fremgår af figuren, består modellen af 9 kriterier og er endvidere opdelt i en indsatside og en resultatside. De ni kriterier danner en sammenhængende indbyrdes struktur. Indsatsområderne er lederskab, politik og strategi, personaleledelse, ressourcer og arbejdsprocesser. Resultaterne er brugertilfredshed, medarbejdertilfredshed og effekt på samfundet. Indsats- og resultatsiden er gensidigt afhængige. På indsatsiden planlægger og udfører man aktiviteter. På resultatsiden måler

man, om aktiviteterne lever op til målsætningerne. Målingerne indgår efterfølgende som information og dokumentation på indsatssiden, som grundlag for evt. ændringer i indsatsen. Kvalitetsmodellen sikrer således, at der hele tiden bygges videre på institutionens kvalitetsstruktur, samt at resultater fra udviklingsprojekter ikke med tiden dør hen.

9 Referenceliste

- 9000 gode råd om indførelse af kvalitetsstyring i virksomheder, Dansk Standardiseringsråd, 1992.
- ISO 9004 standarden
- Erfaringer med kvalitetsstyring og samspil inden for miljøområdet, Erhvervsministeriet, Kvalitetsinstituttet for Servicesektoren, 1998
- ISO 9000 – vurdering, beslutning og planlægning – Promentor Management A/S og Utdanningshuset 1994
- Fra ISO 9000 til TQM – Promentor Management A/S og Bratt International 1995
- Udvikling af servicemål i teknisk forvaltning – Kommunalteknisk Chefforening, maj 1996
- Fra hanegal til handlingsplan, håndbog om kommunale miljøhandlingsplaner, Kommunernes Landsforening
- Udvikling af servicemål i teknisk forvaltning, Kommunalteknisk Chefforening
- Kvalitetsprisen for den offentlige sektor – vejledning
- Vejledning 6/1999 Evaluering af kommunal tilsynsforvaltning

Indhold af diskette

4.1.2 Eksempel – tilsynsrapport

Standard Tilsynsrapport		Side: 1 af 2
Dok. nr.:	Standard udarbejdet af	/
Gyldig fra:	Standard kontrolleret af	/
	Standard godkendt af	/

Tilsynsrapport		Rapport nr.:
Udarbejdet af: (tilsynsførende)		Dato:
Virksomhedens navn og adresse:	SE-nummer: CVR-nummer: Matrikel nr.: P-nummer: Tlf. nr.:	
Tilsyn udført på adresse:	Til stede fra virksomheden (navn og stilling):	
Tilset i forbindelse med tilsyn:		
<input type="checkbox"/> Periodisk tilsyn (total tilsyn) <input type="checkbox"/> Punkttilsyn – tilsete punkt(er) _____ <input type="checkbox"/> Opfølgning på tidligere tilsyn (gennemgang af udestående punkter) <input type="checkbox"/> Andet _____		
Anvendte checkliste(r) ved tilsynet (vedlagt):		
Navn og nr.:		

Tilsynsrapport	Rapport nr. 43	Side: 2 af 2
-----------------------	----------------	-----------------

Resume af tilsete forhold:
<p>Forhold, der var i orden = ingen aktion (Lukkede emner)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3.
<p>Forhold, der ikke var i orden = aktion nu (Åbne emner)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. <p>Forvarsel om påbud, forbud, indskærpelse og politianmeldelse vedlægges i separat brev fra miljøforvaltningen.</p>
<p>Anbefalinger = aktion, senest inden næste tilsyn</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2.
<ul style="list-style-type: none"> • Virksomheden/landbruget skal bringe de ”åbne emner” i overensstemmelse med gældende miljøregulering • Virksomheden/landbruget skal hurtigst muligt tage stilling til ”anbefalinger” og underrette miljøsagsbehandleren om sine beslutninger • Virksomheden skal følge op på, om ”åbne emner” bliver lukket, og ”anbefalinger” bliver afklaret • Miljøsagsbehandleren skal om nødvendigt foranledige, at ”åbne emner” bliver lukket

4.2.1 Eksempel – checkliste til forberedelse af tilsyn

Checkliste: Forberedelse af tilsyn på virksomheder/landbrug (V/L)		Side: 1 af 1
Dok. nr.:	Checkliste udarbejdet af	/
Gyldig fra:	Checkliste kontrolleret af	/
	Checkliste godkendt af	/

Tilsynsførende:	Navn på V/L:	Dato:
-----------------	--------------	-------

I forhold til virksomhed/landbrug (V/L)	Ja	Nej	IR	Indsats nødvendig	
				Ja	Udf.
Er det førstegangstilsyn?					
Er der oprettet journal/sag i miljøforvaltningen?					
Er det periodisk/almindeligt tilsyn?					
Er det ekstraordinært tilsyn?					
Er tidligere tilsynsrapporter gennemgået?					
Er der klarhed over, hvilken produktion der finder sted?					
Er der klarhed over, hvilke processer der finder sted?					
Er der behov for at indhente særlig viden og ekspertise?					
Er der behov for særlig informationsindsamling?					
Er tilsynet varslet (periodisk tilsyn varsles min. 1 uge i forvejen)?					
Er kontaktpersonen kendt?					
Er der klarhed over, hvilken lovgivning V/L er underlagt?					
Er der kendskab til relevante love, bekendtgørelser, regulativer?					
Er der kendskab til godkendelse og vilkår for indretning og drift?					
Er der kendskab til relevante vejledninger fra Miljøstyrelsen?					
Har der tidligere været miljømæssige problemer på V/L?					
Har V/L efterkommet tidligere håndhævelse uden problemer?					
Giver tidligere problemer anledning til særlig forberedelse?					
Er det overvejet, hvad der kan blive hovedfokus for tilsynet?					
Er V/L EMAS registreret?					
Er V/L ISO 14000 certificeret?					
Har V/L indført anden miljøstyring?					
Er V/L's produkter miljømærket?					
Er V/L forpligtet til at udarbejde grønne regnskaber?					
Er der søgt information om renere teknologi (RT)?					
Føler miljømedarbejderen sig "klædt på" til at besvare spørgsmål om RT?					
Er der materiale, der skal tilsendes i forvejen?					

Forberedelse af tilsyn	Dok. nr.: 421-01	Side: 2 af 2
-------------------------------	------------------	-----------------

I forhold til virksomhed/landbrug (V/L)	Ja	Nej	IR	Indsats nødvendig	
				Ja	Udf.
Er V/L's miljømappe fundet frem og opdateret?					
Er der materiale, som V/L skal have i forbindelse med tilsynet?					
Skal særligt udstyr medbringes ved tilsynet (støjmåler, kamera, tlf. etc.)?					
Er checklisten for tilsyn udfyldt med grunddata?					
I forhold til miljøforvaltningen	Ja	Nej	IR	Indsats nødvendig	
				Ja	Udf.
Er der behov for særlig koordinering af faglige grænseflader i miljøforvaltningen?					
Er de tilstrækkelige beføjelser på plads, hvis håndhævelsesskridt bliver nødvendige?					
Er der afsat tilstrækkelig tid til gennemførelse og evt. opfølgning på tilsynet?					
Skal opgaven koordineres med andre forvaltninger?					

Oplysninger til forberedelse af tilsynet kan findes i:

- Byggesagen (kloaktegninger, afkasthøjder m.v.)
- Miljø sagen (godkendelser, tilladelser, anmeldelser, reaktioner m.v.)
- Tilsynsdata basen (ejerforhold, kontaktpersoner, historik, farligt affald, olietanke, spildevandsrensning m.v.)
- Kortdatabase (virksomhedens beliggenhed i forhold til omgivelserne)
- Databaser (oplysninger om processer, forureninger m.v.)

Vejledning til den tilsynsførende:

Emneoverskrift	+	-	IR	Bemærkninger
Lukket emne: det synede er i overensstemmelse med regler og vilkår				Bemærkninger til brug i tilsynsrapporten: det faktisk observerede håndhævelsesskridt det aftalte osv.
Åbent emne eller anbefaling: Ikke i overensstemmelse med regler/vilkår eller ikke reguleret – håndhævelse eller anbefalinger				
Ikke relevant				

4.2.2 Eksempel - Checkliste til tilsyn på autoværksteder

Checkliste: Tilsyn på autoværksteder		Side: 1 af 5
Dok. nr.:	Checkliste udarbejdet af	/
Gyldig fra:	Checkliste kontrolleret af	/
	Checkliste godkendt af	/

Basis Data		
Virksomhedsnavn:		
Adresse:		
Tlf. nr.:	Rep. fra virksomheden: <i>Ole Nielsen (direktør/ejer)</i>	
Løbe nr. i MIS:	SE – nr.: <i>23 23 23 23</i>	Branchekode nr.: <i>Q-01</i>
Antal ansatte:	Daglig arbejdstid: <i>8-16</i>	Etableringsår: <i>1980</i>
Afstand til boliger?	Under 20 m <input type="checkbox"/>	20-100 m <input type="checkbox"/> over 100 m <input type="checkbox"/>
Tilsynsførende:	Dato for tilsynet:	

Aktiviteter	+	-	IR	Bemærkninger
Service og reparation				
Karosseriarbejde				
Lakering				
Undervognsbehandling				
Vask				

Driftsjournaler	+	-	IR	Bemærkninger
Føres der driftsjournal for:				
Aflevering af farligt affald				
Kontrol af renseforanstaltninger i luftafkast				
Tømning af olieudskiller m.v.				
Pejling af olieudskiller m.v.				
Årligt forbrug af farve, lak, undervognsbehandlingsprodukter, opløsningsmidler m.v.				

Luftforurening	+	-	IR	Bemærkninger
Afkast med slibestøv? (max. 20 mg/m ³)				
Højde (min. 2 m over tagryg): meter:				
Renseforanstaltninger:				
Afkast med svejserøg?				
Højde (min. 2 m over tagryg): meter: <i>gulvhøjde 30 cm</i>				

Tilsyn på autoværksteder	Dok. nr.:	Side: 2 af 5
---------------------------------	-----------	-----------------

Luftforurening (fortsat)	+	-	IR	Bemærkninger
Afkast med udstødningsser/rensemiddeldampe?				
Højde (min. 2 m over tagryg): meter: _____				
Afkast i forbindelse med lakering?				
Højde: (min. 2 m over tagryg) meter: _____				
Renseforanstaltninger (tør eller vådfilter):				
Afkast i forbindelse med undervognsbehandling?				
Højde (min. 2 m over tagryg): meter: _____				
Renseforanstaltninger (olietåge skal frafiltreres):				
Eget fyringsanlæg (skal efterses mindst en gang/år): Type: Sidste eftersyn dato:				
Serviceattest for, at røggas overholder kravene (sodtal max. 2 ved oliefyr og 0 ved gasfyr; CO ₂ % 10-12) Sodtal: CO ₂ :				

Spildevand	+	-	IR	Bemærkninger
Udledes der andet end husspildevand og/eller rent overfladevand?				
Processpildevand fra:				
Autovask				
Motorvask				
Bremsevask				
Alkalisk vaskeanlæg				
Olie/benzinudskiller eller sandfang?				
Aftale om tømning?				
Hvis der er aftale om tømning – med hvem og hvor ofte: 1 gang/år Navn: Tømningstidspunkter:				
Evt. andre rensningsforanstaltninger:				

Tilsyn på autoværksteder	Dok. nr.:	Side: 3 af 5
---------------------------------	-----------	-----------------

Støj (udendørs)	+	-	IR	Bemærkninger
Overholdes afstandskrav om støjende aktiviteter?				
Overholdes afstandskrav om stærkt støjende aktiviteter? (slibning, pladearbejde m.v.)				

Opbevaring af affald/råstoffer	+	-	IR	Bemærkninger
Opbevares der affald indendørs?				
Opbevares der affald udendørs?				
I lukkede containere?				
Opbevares der farligt affald indendørs?				
På tæt bund med opkant og uden afløb til kloak?				
Opbevares der farligt affald udendørs?				
Under tag, på tæt bund med opkant eller opsamlingsbakke, utilgængeligt for uvedkommende?				
Opbevares spildolie i beholdere på 200 liter?				
I spildolietank?				
Hvis spildolien opbevares i tank – hvor stor er tanken i liter? _____ liter				
Opbevares råvarer forsvarligt?				
Er der konstateret jordforurening (oliepletter på jorden og lign.)?				

Affald der skal kildesorteres (og genbruges)				+	-	IR	Bemærkninger
Affaldstype	Mængde pr. år	Transportør	Modtager				
Dæk							
Jern							
Bremsevæske							
Koblingsvæske							
Kølervæske							
Sprinklevæske							
CFC-kølemidler							
Motorbenzin							

Tilsyn på autoværksteder	Dok. nr.:	Side: 4 af 5
---------------------------------	-----------	-----------------

Affald der skal kildesorteres og genbruges (fortsat)				+	-	IR	Bemærkninger
Affaldstype	Mængde pr. år	Trans - portør	Modtager				
Spildolie							
Dieselolie							
Oliefiltre							
Gear- og hydraulikolie							
Blyakkumulatorer							
Ni-Cd akkumulatorer							
Blyholdige balanceklodser							
Hg-kontakter							
Maling og lak (m.org. opløsningsmidler)							
Asbestholdige bremsedele							
Bremsevaskevand							
Katalysatorer							
Airbags							
Selestrammere							
Trykbeholdere, brandslukkere og gasbeholdere.							
Elektronisk udstyr (audioapparater, videoapparater, navigationsudstyr, mobiltelefoner)							
Glas (over 150 kg pr. mdr.)							
Papir (over 20 kg pr. uge)							
Pap (over 10 kg pr uge)							
Andet:							

Tilsyn på autoværksteder	Dok. nr.:	Side: 5 af 5
---------------------------------	-----------	-----------------

Sortering af biler og varevogne	+	-	IR	Bemærkninger
Modtages der biler til ophug?				
Er der indgået aftale med registreret virksomhed?				
Hvordan opbevares disse biler?				
Arealets beskaffenhed (tæt befæstet areal m. afløb til sandfang og olieudskiller):				
Antal biler der opbevares (max. 5 ad gangen)				
Opbevaringstid (skal afleveres senest 1 md. efter modtagelse):				

Materiale udleveret ved tilsynet	+	-	IR	Bemærkninger
Kopi af autobranchebekendtgørelsen				
Driftsjournal for aflevering af farligt affald				
Driftsjournal for fyringsanlæg				
Driftsjournal for sandfang og olieudskiller				
Driftsjournal for forbrug af farve, lak undervognsbehandlingsprodukter m.v.				
Forskrift for olieudskiller				
Affaldsanmeldesskema				Modtages i TF inden den: dato: _____
Anmeldesskema for autoværksteder				Modtages i TF inden den: dato: _____
Andet				

Underskrift for virksomheden: (Ejer eller dennes repræsentant) Kvittering for modtagelsen af den tilsynsførendes oplysninger i skemaet	Underskrift for kommunen: (Tilsynsførende)
--	---

Vejledning til den tilsynsførende:

Emneoverskrift	+	-	IR	Bemærkninger
<p>Lukket emne: det synede er i overensstemmelse med regler og vilkår</p> <p>Åbent emne eller anbefaling: Ikke i overensstemmelse med regler/vilkår eller ikke reguleret – håndhævelse eller anbefalinger</p> <p>Ikke relevant</p>				<p>Bemærkninger til brug i tilsynsrapporten: det faktisk observerede håndhævelsesskridt det aftalte osv.</p> <p><i>I eksemplet er den tilsynsførendes bemærkninger anført i kursiv</i></p>

4.3-1 Eksempel – aktivitet, tid og ressource-skema (ATR-skema)

ATR-skema (Aktivitet, tid og ressourcer)					
Aktivitet: Galvano – Branche-kampagne					
Dato:	Udg. nr.:	Dok.nr.:	Udarbejdet:	Kontrolleret:	Godkendt:

Aktivitet				Revision:	
Gennemføre tilsynskampagne i galvanobranchen ved at:					
•					
Formål					
Omfang					
Forudsætninger					
Starttidspunkt og varighed					
Ansvarlig					
Ressourcer	Timer:	Andre omk.	Kr.:		
Specialist:		Transport			
Assistent:		Materiale			
		Andet			
I alt:		I alt:			
Kommunen skal levere (Beskrives før gennemførelsen af kampagnen):					
•					

5.1.1 Eksempel – auditplan

Auditplan for (): Audit udføres af kvalitetslederen (auditøren)

Fagområde	Audit planlagt:						Initialer
	jan	feb	mar	apr	maj	juni	
Affald og genbrug							
Tilsyn med virksomheder							
Tilsyn med landbrug							
Kloak og spildevand							
Vandløb							
Jordforurening							

"Fagområde-felt" med raste = Audit aftalt

+ = Audit planlagt

Å = Audit udført

7.5 Checkliste for tilsyn med listevirksomheder

Checkliste for Tilsyn med listevirksomheder		Side: 1 af 3
Dok. nr.:	Udarbejdet af	/
Gyldig fra:	Kontrolleret af	/
	Godkendt af	/

Regulering	+	-	IR	Bemærkninger
Er virksomheden orienteret om, hvilken lovgivning, godkendelser og tilladelser der gælder for virksomhedens indretning og drift?				

Luft	+	-	IR	Bemærkninger
Er alle virksomhedens vilkår om luft overholdt?				Overtrædelse af vilkår nr.: _____ Reaktion: _____ pr. dato: _____
Udledes der stoffer, som ikke er omfattet af godkendelsen?				Godkendelsen omfatter ikke: Godkendelse til udledning søges inden dato: _____
Er højden på virksomhedens afkast korrekt?				
Vedligeholdes rensforanstaltninger/filtre i overensstemmelse med godkendelsesvilkår?				
Er der foretaget emissionsmålinger?				Hvilke? _____ Udtaget hvor? _____
Føres der driftsjournal i overensstemmelse med vilkår?				
Er mulighederne for indførelse af renere teknologi drøftet?				

Spildevand	+	-	IR	Bemærkninger
Har virksomheden en spildevandstilladelse?				
Overholdes alle vilkår i spildevandsgodkendelsen?				Overtrædelse af vilkår nr.: _____ Reaktion: _____ pr. dato: _____
Har virksomheden tilladelse til udledning af samtlige stoffer, der er indeholdt i spildevandet?				Godkendelsen omfatter ikke: _____ Godkendelse til udledning søges inden dato: _____

Tilsyn med listevirksomheder	Dok. nr.:	Side: 2 af 3
-------------------------------------	-----------	-----------------

Spildevand (fortsat)	+	-	IR	Bemærkninger
Overholdes den udledte mængde som angivet i spildevandsgodkendelsen?				
Er der indført særlige rensningsforanstaltninger?				Type: _____
Er der udtaget prøver?				Hvilke? _____ Hvor (brønd)? _____
Er mulighederne for indførelse af rene- re teknologi (RT) drøftet?				

Affald	+	-	IR	Bemærkninger
Opfylder virksomheden kommunens affaldsregulativ?				
Opfylder virksomheden alle vilkår om håndtering af affald?				Overtrædelse af vilkår nr.: _____ Reaktion: _____ pr. dato: _____
Opbevares affald korrekt?				
Opbevares farligt affald korrekt?				
Føres der driftsjournaler i overens- stemmelse med regler og vilkår?				
Er mulighederne for RT/affaldsminimering drøftet?				

Støj	+	-	IR	Bemærkninger
Overholder virksomheden alle vilkår om støj?				Overtrædelse af vilkår nr.: _____ Reaktion: _____ pr. dato: _____
Har virksomheden siden sidste tilsyn modtaget klager over støj?				
Skal der foretages orienterende støj- målinger?				Målepunkter:
Skal der foretages akkrediteret støjmå- ling?				Senest pr.: _____
Er mulighederne for indførelse af støj- dæmpende foranstaltninger drøftet?				

Tilsyn med listevirksomheder	Dok. nr.:	Side: 3 af 3
-------------------------------------	-----------	-----------------

Fælles forståelse	+	-	IR	Bemærkninger
Er samtlige forhold, der er registreret under tilsynet, gennemgået sammen med virksomheden?				
Er virksomheden orienteret om, hvor de registrerede forhold vurderes at være i konflikt med de krav og vilkår, der gælder for virksomheden?				
Er virksomheden orienteret om, hvilke reaktioner der kan forventes?				
Er alle aftaler, indgået under tilsynet, bekræftet?				
Er virksomhedens miljømappe blevet ajourført?			x	
Er virksomheden orienteret om, hvornår den kan forvente at modtage den endelige tilsynsrapport?	x			Dato: _____

Vejledning til den tilsynsførende:

Emneoverskrift	+	-	IR	Bemærkninger
<p>Lukket emne: det synede er i overensstemmelse med regler og vilkår</p> <p>Åbent emne eller anbefaling: Ikke i overensstemmelse med regler/vilkår eller ikke reguleret – håndhævelse eller anbefalinger</p> <p>Ikke relevant</p>				<p>Bemærkninger til brug i tilsynsrapporten: det faktisk observerede håndhævelsesskridt det aftalte osv.</p> <p><i>Eksemplet er den tilsynsførendes bemærkninger anført i kursiv</i></p>

4.2.2 Eksempel - Checkliste til tilsyn på autoværksteder

Checkliste: Tilsyn på autoværksteder		Side: 1 af 5
Dok. nr.:	Checkliste udarbejdet af	/
Gyldig fra:	Checkliste kontrolleret af	/
	Checkliste godkendt af	/

Basis Data		
Virksomhedsnavn:		
Adresse:		
Tlf. nr.:	Rep. fra virksomheden: <i>Ole Nielsen (direktør/ejer)</i>	
Løbe nr. i MIS:	SE – nr.: <i>23 23 23 23</i>	Brankekodenr.: <i>Q-01</i>
Antal ansatte:	Daglig arbejdstid: <i>8-16</i>	Etableringsår: <i>1980</i>
Afstand til boliger?	Under 20 m <input type="checkbox"/>	20-100 m <input type="checkbox"/> over 100 m <input type="checkbox"/>
Tilsynsførende:	Dato for tilsynet:	

Aktiviteter	+	-	IR	Bemærkninger
Service og reparation				
Karosseriarbejde				
Lakering				
Undervognsbehandling				
Vask				

Driftsjournaler	+	-	IR	Bemærkninger
Føres der driftsjournal for:				
Aflevering af farligt affald				
Kontrol af renseforanstaltninger i luftafkast				
Tømning af olieudskiller m.v.				
Pejling af olieudskiller m.v.				
Årligt forbrug af farve, lak, undervognsbehandlingsprodukter, opløsningsmidler m.v.				

Luftforurening	+	-	IR	Bemærkninger
Afkast med slibestøv? (max. 20 mg/m ³)				
Højde (min. 2 m over tagryg): meter:				
Renseforanstaltninger:				
Afkast med svejserøg?				
Højde (min. 2 m over tagryg): meter: <i>gulvhøjde 30 cm</i>				

Tilsyn på autoværksteder	Dok. nr.:	Side: 2 af 5
---------------------------------	-----------	-----------------

Luftforurening (fortsat)	+	-	IR	Bemærkninger
Afkast med udstødningsgasser/resemiddeldampe?				
Højde (min. 2 m over tagryg): meter: _____				
Afkast i forbindelse med lakering?				
Højde: (min. 2 m over tagryg) meter: _____				
Renseforanstaltninger (tør eller vådfilter):				
Afkast i forbindelse med undervognsbehandling?				
Højde (min. 2 m over tagryg): meter: _____				
Renseforanstaltninger (olietåge skal frafiltreres):				
Eget fyringsanlæg (skal efterses mindst en gang/år): Type: Sidste eftersyn dato:				
Serviceattest for, at røggas overholder kravene (sodtal max. 2 ved oliefyr og 0 ved gasfyr; CO ₂ % 10-12) Sodtal: CO ₂ :				

Spildevand	+	-	IR	Bemærkninger
Udledes der andet end husspildevand og/eller rent overfladevand?				
Processpildevand fra:				
Autovask				
Motorvask				
Bremsevask				
Alkalisk vaskeanlæg				
Olie/benzinudskiller eller sandfang?				
Aftale om tømning?				
Hvis der er aftale om tømning – med hvem og hvor ofte: 1 gang/år Navn: Tømningstidspunkter:				
Evt. andre rensningsforanstaltninger:				

Tilsyn på autoværksteder	Dok. nr.:	Side: 3 af 5
---------------------------------	-----------	-----------------

Støj (udendørs)	+	-	IR	Bemærkninger
Overholdes afstandskrav om støjende aktiviteter?				
Overholdes afstandskrav om stærkt støjende aktiviteter? (slibning, pladearbejde m.v.)				

Opbevaring af affald/råstoffer	+	-	IR	Bemærkninger
Opbevares der affald indendørs?				
Opbevares der affald udendørs?				
I lukkede containere?				
Opbevares der farligt affald indendørs?				
På tæt bund med opkant og uden afløb til kloak?				
Opbevares der farligt affald udendørs?				
Under tag, på tæt bund med opkant eller opsamlingsbakke, utilgængeligt for uvedkommende?				
Opbevares spildolie i beholdere på 200 liter?				
I spildolietank?				
Hvis spildolien opbevares i tank – hvor stor er tanken i liter? _____ liter				
Opbevares råvarer forsvarligt?				
Er der konstateret jordforurening (oliepletter på jorden og lign.)?				

Affald der skal kildesorteres (og genbruges)				+	-	IR	Bemærkninger
Affaldstype	Mængde pr. år	Transportør	Modtager				
Dæk							
Jern							
Bremsevæske							
Koblingsvæske							
Kølervæske							
Sprinklevæske							
CFC-kølemidler							
Motorbenzin							

Tilsyn på autoværksteder	Dok. nr.:	Side: 4 af 5
---------------------------------	-----------	-----------------

Affald der skal kildesorteres og genbruges (fortsat)				+	-	IR	Bemærkninger
Affaldstype	Mængde pr. år	Trans - portør	Modtager				
Spildolie							
Diesellole							
Oliefiltre							
Gear- og hydraulikolie							
Blyakkumulatorer							
Ni-Cd akkumulatorer							
Blyholdige balanceklodser							
Hg-kontakter							
Maling og lak (m.org. opløsningsmidler)							
Asbestholdige bremsedele							
Bremsevaskevand							
Katalysatorer							
Airbags							
Selestrammere							
Trykbeholdere, brandslukkere og gasbeholdere.							
Elektronisk udstyr (audioapparater, videoapparater, navigationsudstyr, mobiltelefoner)							
Glas (over 150 kg pr. mdr.)							
Papir (over 20 kg pr. uge)							
Pap (over 10 kg pr uge)							
Andet:							

Tilsyn på autoværksteder	Dok. nr.:	Side: 5 af 5
---------------------------------	-----------	-----------------

Sortering af biler og varevogne	+	-	IR	Bemærkninger
Modtages der biler til ophug?				
Er der indgået aftale med registreret virksomhed?				
Hvordan opbevares disse biler?				
Arealets beskaffenhed (tæt befæstet areal m. afløb til sandfang og olieudskiller):				
Antal biler der opbevares (max. 5 ad gangen)				
Opbevaringstid (skal afleveres senest 1 md. efter modtagelse):				

Materiale udleveret ved tilsynet	+	-	IR	Bemærkninger
Kopi af autobranchebekendtgørelsen				
Driftsjournal for aflevering af farligt affald				
Driftsjournal for fyringsanlæg				
Driftsjournal for sandfang og olieudskiller				
Driftsjournal for forbrug af farve, lak undervognsbehandlingsprodukter m.v.				
Forskrift for olieudskiller				
Affaldsanmeldesskema				Modtages i TF inden den: dato: _____
Anmeldesskema for autoværksteder				Modtages i TF inden den: dato: _____
Andet				

Underskrift for virksomheden: (Ejer eller dennes repræsentant)	Underskrift for kommunen: (Tilsynsførende)
Kvittering for modtagelsen af den tilsynsførendes oplysninger i skemaet	

Vejledning til den tilsynsførende:

Emneoverskrift	+	-	IR	Bemærkninger
<p>Lukket emne: det synede er i overensstemmelse med regler og vilkår</p> <p>Åbent emne eller anbefaling: Ikke i overensstemmelse med regler/vilkår eller ikke reguleret – håndhævelse eller anbefalinger</p> <p>Ikke relevant</p>				<p>Bemærkninger til brug i tilsynsrapporten: det faktisk observerede håndhævelsesskridt det aftalte osv.</p> <p><i>Eksemplet er den tilsynsførendes bemærkninger anført i kursiv</i></p>

4.3.1 Eksempel – aktivitet, tid og ressource-skema (ATR-skema)

ATR-skema (Aktivitet, tid og ressourcer)					
Aktivitet: Galvano – Branche-kampagne					
Dato:	Udg. nr.:	Dok.nr.:	Udarbejdet:	Kontrolleret:	Godkendt:

Aktivitet				Revision:
Formål				
Omfang				
Forudsætninger				
Starttidspunkt og varighed				
Ansvarlig				
Ressourcer	Timer:	Andre omk.	Kr.:	
Specialist:		Transport		
Assistent:		Materiale Andet		
I alt:		I alt:		
Kommunen skal levere (Beskrives før gennemførelsen af kampagnen):				

5.1.1 Eksempel – auditplan

Auditplan for (): Audit udføres af kvalitetslederen (auditøren)

Fagområde	Audit planlagt:						Initialer
	jan	feb	mar	apr	maj	juni	
Affald og genbrug							
Tilsyn med virksomheder							
Tilsyn med landbrug							
Kloak og spildevand							
Vandløb							
Jordforurening							

"Fagområde-felt" med raste = Audit aftalt

+ = Audit planlagt

Å = Audit udført

7.5 Checkliste for tilsyn med listevirksomheder

Checkliste for Tilsyn med listevirksomheder		Side: 1 af 3
Dok. nr.:	Udarbejdet af	/
Gyldig fra:	Kontrolleret af	/
	Godkendt af	/

Regulering	+	-	IR	Bemærkninger
Er virksomheden orienteret om, hvilken lovgivning, godkendelser og tilladelser der gælder for virksomhedens indretning og drift?				

Luft	+	-	IR	Bemærkninger
Er alle virksomhedens vilkår om luft overholdt?				Overtrædelse af vilkår nr.: _____ Reaktion: _____ pr. dato: _____
Udledes der stoffer, som ikke er omfattet af godkendelsen?				Godkendelsen omfatter ikke: Godkendelse til udledning søges inden dato: _____
Er højden på virksomhedens afkast korrekt?				
Vedligeholdes rensforanstaltninger/filtre i overensstemmelse med godkendelsesvilkår?				
Er der foretaget emissionsmålinger?				Hvilke? _____ Udtaget hvor? _____
Føres der driftsjournal i overensstemmelse med vilkår?				
Er mulighederne for indførelse af renere teknologi drøftet?				

Spildevand	+	-	IR	Bemærkninger
Har virksomheden en spildevandstilladelse?				
Overholdes alle vilkår i spildevandsgodkendelsen?				Overtrædelse af vilkår nr.: _____ Reaktion: _____ pr. dato: _____
Har virksomheden tilladelse til udledning af samtlige stoffer, der er indeholdt i spildevandet?				Godkendelsen omfatter ikke: _____ Godkendelse til udledning søges inden dato: _____

Tilsyn med listevirksomheder	Dok. nr.:	Side: 2 af 3
-------------------------------------	-----------	-----------------

Spildevand (fortsat)	+	-	IR	Bemærkninger
Overholdes den udledte mængde som angivet i spildevandsgodkendelsen?				
Er der indført særlige rensningsforanstaltninger?				Type: _____
Er der udtaget prøver?				Hvilke? _____ Hvor (brønd)? _____
Er mulighederne for indførelse af rene- re teknologi (RT) drøftet?				

Affald	+	-	IR	Bemærkninger
Opfylder virksomheden kommunens affaldsregulativ?				
Opfylder virksomheden alle vilkår om håndtering af affald?				Overtrædelse af vilkår nr.: _____ Reaktion: _____ pr. dato: _____
Opbevares affald korrekt?				
Opbevares farligt affald korrekt?				
Føres der driftsjournaler i overens- stemmelse med regler og vilkår?				
Er mulighederne for RT/affaldsminimering drøftet?				

Støj	+	-	IR	Bemærkninger
Overholder virksomheden alle vilkår om støj?				Overtrædelse af vilkår nr.: _____ Reaktion: _____ pr. dato: _____
Har virksomheden siden sidste tilsyn modtaget klager over støj?				
Skal der foretages orienterende støj- målinger?				Målepunkter:
Skal der foretages akkrediteret støjmå- ling?				Senest pr.: _____
Er mulighederne for indførelse af støj- dæmpende foranstaltninger drøftet?				

Tilsyn med listevirksomheder	Dok. nr.:	Side: 3 af 3
-------------------------------------	-----------	-----------------

Fælles forståelse	+	-	IR	Bemærkninger
Er samtlige forhold, der er registreret under tilsynet, gennemgået sammen med virksomheden?				
Er virksomheden orienteret om, hvor de registrerede forhold vurderes at være i konflikt med de krav og vilkår, der gælder for virksomheden?				
Er virksomheden orienteret om, hvilke reaktioner der kan forventes?				
Er alle aftaler, indgået under tilsynet, bekræftet?				
Er virksomhedens miljømappe blevet ajourført?			x	
Er virksomheden orienteret om, hvornår den kan forvente at modtage den endelige tilsynsrapport?	x			Dato: _____

Vejledning til den tilsynsførende:

Emneoverskrift	+	-	IR	Bemærkninger
Lukket emne: det synede er i overensstemmelse med regler og vilkår				Bemærkninger til brug i tilsynsrapporten: det faktisk observerede håndhævelsesskridt det aftalte osv.
Åbent emne eller anbefaling: Ikke i overensstemmelse med regler/vilkår eller ikke reguleret – håndhævelse eller anbefalinger				
Ikke relevant				