

Ledelsens evaluering af kvalitetsledelsessystemet for Teknik og Miljø - 2018

28. februar 2019



Morsø Kommune

Jernbanevej 7 • 7900 • Nykøbing Mors
Telefon 9970 7000 • www.mors.dk

Ledelsens evaluering for 2018

Indhold

Indledning	3
Resultater fra audits og indberettede afvigelser/forbedringsforslag	3
Intern audit.....	3
Ekstern audit.....	5
Hovedkonklusionen i den eksterne auditrapport.....	7
Øvrige afvigelser og forbedringsområder.....	8
Opfølgning på kvalitetsmål og resultat af brugerundersøgelser	9
Opfølgning på mål for 2018.....	9
Brugerundersøgelse 2018.....	17
Dansk Byggeri - Erhvervsvenlighed.....	18
Dansk Industri - Lokalt Erhvervsklima 2018.....	19
Ændringer i eksterne og interne forhold	20
Ledelsens beslutninger om forbedring og ændring af systemet	21
Forslag til kvalitetsmål for 2019	22
Kundetilfredshedsundersøgelser 2019.....	25
Sammenfatning	26
Bilag 1 Klagenævnsafgørelser	26
Bilag 2 Statistik for byggesagsbehandlingstider	30

28. februar 2019

Rikke Busch og Jette Vester

Ledelsens evaluering for 2018

Indledning

Ledelsen i Teknik og Miljø vil have et ledelsessystem, der gør det muligt at følge kvalitetsniveauet i afdelingen. Kvalitetsledelsessystemet skal bidrage til, at medarbejderne får oplevelsen af, at arbejdsgangene fungerer, og de personligt bidrager til øget effektivitet og kvalitet. Systemet skal styre kvaliteten via dokumenterede procedurer, styrke samarbejdet med borgerne samt sikre, at love og aftaler bliver overholdt.

Morsø Kommune indførte i 2009 et kvalitetsstyringsystem efter den dagældende Kvalitetsstyringslov, og blev certificeret af Dansk Standard med virkning fra den 6. november 2009. Kvalitetsstyringsloven blev ophævet i 2013.

Ledelsen i Teknik og Miljø har erfaret, at det giver rigtig god mening at have et kvalitetsstyringsystem/-ledelsessystem og har derfor valgt, at Teknik og Miljø fortsat skal have et kvalitetsledelsessystem. Kravene i Kvalitetsstyringsloven er skabt med inspiration i standarden DS/EN ISO 9001:2008, hvorfor det var oplagt at fortsætte med denne kvalitetsstandard. I forbindelse med den eksterne audit i december 2013 blev kvalitetsledelsessystemet konverteret af DS Certificering efter standarden DS/EN ISO 9001:2008. I december 2015 blev vi re-certificeret af DNV GL – Business Assurance. I forbindelse med den eksterne audit i august 2018 konverterede vi til den nye version af standarden DS/EN ISO 9001:2015.

Grundlaget i den nye version af ISO 9001 standarden er baseret på, en i forhold til tidligere, meget bredere tankegang med fokus på at:

- Tænke i risici og muligheder
- Forankre viden i organisationen
- Samordne systemet med strategien og forretningsprocesserne
- Kende interessenterne og deres krav

Ledelsens evaluering er gennemført efter kvalitetsstandarden DS/EN ISO 9001:2015 samt Teknik og Miljø's procedure "*Ledelsens evaluering af kvalitetsledelsessystemet*".

Resultater fra audits og indberettede afvigelser/forbedringsforslag

I 2018 er der gennemført en intern og en ekstern audit. Derudover er der foretaget indberetning af fire afvigelser og fire forbedringsforslag.

Intern audit

Der blev den 20. juni 2018 gennemført en intern audit i de syv fagområder – Vej, Staben, Miljø, Miljø (Afbald og Rotter), Miljø (Grundvand), Trafik og Anlæg, samt By og Landskab. Som auditorer deltog Malene Fogh, Danny Kristensen, Ketty Overgaard og Jette Vester. Auditten blev gennemført i henhold til kommunens procedure "*Intern audit af kvalitetsledelsessystemet*".

Fokus for den interne audit i 2018 var Forvaltnings- og Offentlighedsloven. Der blev blandt andet fokuseret på udfordringer og forbedringsforslag i forhold til bl.a. reglerne om partshøring, nabohøring, notatpligt og journalisering. Her fik de deltagende medarbejdere mulighed for at komme med ideer til, hvordan afdelin-

Ledelsens evaluering for 2018

gen kan bruge kvalitetsledelsessystemet til let og fejlfrit at få lavet de rigtige partshøringer, nabohøringer og sendt afgørelser ud/orienteret de rette klageberettigede. Endvidere kom vi i den interne audit naturligvis også ind omkring i KS-systemet generelt og relevante fagprocedurer.

Ved den interne audit blev der identificeret to afvigelser og tre forbedringsforslag. Fire ud af fem afvigelser og forbedringsforslag er håndteret og lukkede.

Der kunne ved den interne audit konstateres, at der generelt er et stort fokus på partsbegrebet og der var overordnet god forståelse af begrebet. Partsbegrebet kontra borgerinddragelse blev blandt andet diskuteret, og der blev gjort opmærksom på, at det er vigtigt at adskille de to ting. Der var dog snak om hvorvidt det skal være selve afgørelsen, der skal sendes i høring, samt om man kunne bede om oplysninger i forbindelse med en høring.

I forhold til forvaltningsloven, blev der talt om vigtigheden af at overholde både den og den specifikke lovgivning, der træffes afgørelse efter, da den også kan definere parter og høringsprocedurer nærmere. Endvidere blev der talt om vigtigheden af, at få nye kolleger lært op i de forvaltningsretlige principper og herunder også regler om journalisering og notatpligt. Således blev vigtigheden af procedurer for de enkelte opgaver understreget.

Der blev generelt efterspurgt hjælp til at forstå de nye regler i Databeskyttelsesforordningen. Der var ønske om, at vores databeskyttelsesrådgiver kommer rundt på de enkelte kontorer, så vi kan spørge til konkrete dokumenter m.m.

Afvigelser (observation)/Forbedringsforslag	Forslag til afhjælpning eller forebyggende handlinger
Matrikulære sager oprettes ikke ved indgåelse til kommunen.	Der udarbejdes en procedure for arbejdet med matrikulærsager. Anette kan give en frist for tilbagemelding fra de sagsbehandlere hun anmoder om bemærkninger fra, så sagerne ikke skal vente længere end højest nødvendigt. Frist kan aftales med ledelsen. Aftalt at Thekla kan bidrage med udarbejdelse af en procedure.
Opgaven omkring varsling ved indklip, der før er udført af vejafdelingen, skal nu fremover udføres af miljøgruppen, selv om lovgivningen hører under vejområdet. Ved opfølgning kontaktes borgere kun per telefon med besked om kommunalt indgreb, hvis ikke der foretages indklip. Når borgere kontaktes på telefon, skal der følges op med et brev om det planlagte indgreb, til borgerens digitale postkasse. Sager hvor der følges op på indklip skal oprettes i ESDH, idet der varsles et tvangsindgreb.	Der udarbejdes en procedure, hvori blandt andet indgår, at når borgere kontaktes på telefon, skal der følges op med et brev om det planlagte indgreb, til borgerens digitale postkasse. Sager hvor der følges op på indklip skal oprettes i ESDH.
Affaldsregulativet administreres stramt. Det er Søren's erfaring, at kun en stram styring af området giver mening, ellers vil der komme for meget uro. Der kunne med fordel udarbejdes en praksis for administrationen, så Anette og andre kolleger nemt kunne oplyse borgere om det. Den kunne måske også fremgå af hjemmesiden.	Der laves en administrationspraksis eller retningslinjer, der eventuelt ligges på hjemmesiden.
Der holdes ikke interne møder om indsatser på affaldsområdet, det kunne der med fordel, så Anette og Jane får et bedre kendskab til eventuelle særlige sager eller driftsforhold inden for området.	Interne møder på affaldsområdet med faste intervaller.
Søren har et E-mail system med henvendelser. Vi har talt om hvorvidt der er notatpligt på disse, idet de ikke er omfattet af en afgørelse. Det bør undersøges om de skal gemmes i ESDH, så Anette kan se dem, eks. når hun taler om borgere, og af hensyn til journaliseringspligten. Det skal også ses i sammenhæng med persondataloven.	Det overvejes om det vil være hensigtsmæssigt at oprette affalds-sager på de enkelte ejendomme i ESDH og gemme notater på henvendelser.

Tabel 1 Afvigelser og forbedringsforslag ved intern audit i 2018.

Ledelsens evaluering for 2018

Ekstern audit

Der blev den 15. – 17. august 2018 gennemført en ekstern audit af DNV GL Business Assurance Denmark A/S. Under den eksterne audit blev der identificeret otte rosværdige tiltag, tre mindre væsentlige afvigelser, fire bemærkninger og en forbedringsmulighed.

To af de mindre væsentlige afvigelser er håndteret og lukket, hvor den første afvigelse omhandlende ledelsens strategiske arbejde, er håndteret, men endnu ikke afsluttet (mangler intern høring og implementering). Der forligger dog en plan for dette. Bemærkningerne og forbedringsforslaget er alle håndteret og lukkede.

Rosværdigt tiltag
Der ses en god sammenhæng mellem de strategiske fokusområder (service og udvikling), kvalitetspolitikken og de opsatte kvalitetsmål, som er reduceret til et overskueligt antal.
Det nye tiltag med udarbejdelse af et oversigtsskema til opsamling af klager (tidspunkt, konstateringer og handlinger), som set i forbindelse med lugtgener fra Vildsund Minkfodercentral er et eksempel på enkelt og værdiskabende dokumentation til gavn for både interne kollegaer, den berørte virksomhed og den enkelte borger, da de opsamlede data bl.a. kan anvendes til analyse af årsag til generne.
Revurdering af kompleks miljøgodkendelse (Møllerup Mølle) er gennemført med kort behandlingstid (86 dage) ift. max tilladt behandlingstid ift. lovgivning (200 dage). Målopfølgning fremgår tydeligt af "BOM". Relaterede dokumenter er journaliseret i ESDH og fremvises systematisk og sikkert.
Information om ændringer af gældende lovgivning med link til relevante interne procedurer, der modtages via Schultz abonnement, er enkelt, troværdigt og minimerer risikoen for at arbejde med forældede myndighedskrav.
Introduktionsforløbet på 14 dage, som introducerer nye medarbejdere til kollegaer, fagområder, IT-systemer (KMD og ESDH) og KS-systemet findes at give en bred, hurtig indføring til de kommende job til gavn for den nyansatte – men programmet giver også tryghed for kollegaer, så de ikke glemmer intro i givne områder.
Der ses opretholdt flotte beslutningsreferater fra koordineringsmøderne, som skaber god synlighed for igangværende opgaver.
For at skabe effektivitet og service for kunder er der udarbejdet en liste over fagområde og dertil relaterede medarbejdere til brug for telefonomstillingen.
En stor del af medarbejderne fra Teknik og Miljø har påbegyndt en intern projektlederuddannelse.

Tabel 2 Rosværdige tiltag ved ekstern intern audit i 2018.

Ledelsens evaluering for 2018

Mindre væsentlig afvigelse	Afhjælpende eller forebyggende handling
<p>Krav:</p> <p>4.1 Organisationen skal fastlægge, hvilke interne og eksterne forhold, der er relevante for dens formål og strategiske retning og som påvirker organisationens evne til at nå tilsigtede resultater. Og organisationen skal overvåge og gennemgå information om disse eksterne og interne forhold.</p> <p>4.2 Organisationen skal fastlægge hvilke interessenter der er relevante og hvilke af disse interessenters krav der er relevante for kvalitetsledelsessystemet og organisationen skal overvåge og gennemgå informationen om interessenterne og deres krav</p> <p>Baseret herpå skal:</p> <p>6.1.1 Risici og muligheder fastlægges</p> <p>6.1.2 Handlinger til adressering af risici og muligheder skal planlægges og implementeres</p> <p>9.1.3 Effektiviteten af iværksatte handlinger til adressering af risici og muligheder skal overvåges, måles og evalueres</p> <p>Mangel:</p> <p>Der er gennemført en interessent analyse med en bred betragtning af Teknik og Miljø områdets interessenter. På det operationelle niveau identificeres interessenter, og der foretages risikovurdering på sager med kommissorium. Der er ikke fastlagt interne og eksterne forhold og der savnes en tydelig kobling mellem strategi, strategiske fokuspunkter samt fastlagte interne og eksterne forhold den tilhørende risikoa-nalyse.</p> <p>Bevis: Audit af ledelsen samt gennemgang af relevant dokumentation</p>	<p>Der udarbejdes procedure for ledelsens strategiske arbejde med bl.a. regelmæssige strategi-dage, hvor der er fast dagsorden med en vurdering af ressourcer, kompetencer, omstillingsparathed og trivsel, som dermed afdækker de største risici og muligheder. Der ud fra opsættes på strategidagen aktuelle fælles og individuelle fokusområder, med tilhørende handlinger, som f.eks. behov for rekruttering, uddannelse og anvendelse af ekstern rådgivning.</p> <p>Proceduren for ledelsens strategiske arbejde er udarbejdet og godkendt senest 1. februar 2019 inden næste strategidag.</p>
<p>Krav til input til ledelsens evaluering er mangelfuld.</p> <p>Input til ændringer i eksterne og interne forhold (9.3.3 b) og vurdering af effektiviteten af iværksatte handlinger til adressering af risici og muligheder (9.3.2 e) fremgår ikke af proceduren for "Ledelsens Evaluering af KS-systemet" T-E-1 6. udg 14.08.2018.</p> <p>Ledelsens evaluering er ikke gennemført i forhold til ISO 9001:2015.</p>	<p>Punkterne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Input til ændringer i eksterne og interne forhold - Vurdering af effektiviteten af iværksatte handlinger til adressering af risici og muligheder <p>tilføjes til proceduren for ledelsens evaluering.</p> <p>Ledelsens evaluering for 2018 udarbejdes i starten af 2019 efter ISO 9001:2015 og den reviderede procedure for ledelsens evaluering.</p>
<p>Organisationen skal dokumentere nødvendige handlinger og aktiviteter afstedkommet af evalueringen af eksterne leverandørers evne til at levere ydelser i overensstemmelse med de aftalte krav.</p> <p>Bevis:</p> <p>Dokumentering af besluttede handlinger kunne ikke fremvises.</p>	<p>Oversigten over eksterne rådgivere tilføjes en kolonne med "Handlinger på baggrund af evaluering".</p>

Table 3 Mindre væsentlige afvigelser ved ekstern intern audit i 2018.

Ledelsens evaluering for 2018

Bemærkning	Afhjælpende eller forebyggende handling
Overvågning af kvalitetsmålet vedrørende sagsbehandlingstiden for fyldestgørende ansøgninger på 14 dage for 85 % af sagerne og 21 dage for 95 % kunne ikke fremvises – i stedet overvåges på indkomne sager kontra lukkede. Det bør være kvalitetsmålet der overvåges alternativt ændre kvalitetsmålet, hvis det giver mere værdi. Kommentar fra organisationen – IT programmel til overvågning af målene er ude af drift pt.	Der følges op på næste KS-møde, om målet skal omformuleres, da det lige nu ikke er teknisk muligt at trække de korrekte data fra BOM, som ikke er fyldte med fejl. Gruppeleder og byggesagsbehandlere følger fortsat op hver uge ift. prioritering af byggesager ift. ressourcerne og kompetencerne.
Handlingsplaner til understøttelse af mål er mangelfulde i forhold til: hvad der skal gøres, ressourcer, deadline og hvordan evaluering foretages. Et eksempel er målet for udarbejdelse af procedure for brug og vedligeholdelse "Handlingsplanen", hvor der ikke er fastlagt handlingsplan mm.	Kvalitetsmålene indføres i handlingsplanen for projekter, hvori der fremover vil blive angivet mere konkrete handlingsplaner med tilhørende deadlines, og hvordan evaluering foretages.
Styring af processer og ændringer. Der er fortsat behov fokus på styring af sagsdokumenter og opdatering af tidsplaner ift ændring. Journaler er ikke hæftet på sag vedrørende projekt Vandløbsrestaurering VP2 – tidsplan overskredet og ej opdateret.	I handlingsplanen etableres link til sag, kommissorium og tidsplan, således at ledelsen på tirsdagskoordinationsmødet nemt og hurtigt kan følge op på projekternes fremdrift.
Effektivitet af iværksatte handlinger. Det fremgår ikke klart om, der følges op på effektiviteten af iværksatte korrigerende handlinger, for at sikre at den iværksatte handling har den ønskede effekt.	Oversigten over afvigelser og forbedringsforslag tilføjes en kolonne med "opfølgning på effektiviteten af iværksatte handlinger".

Tabel 4 Bemærkninger ved ekstern intern audit i 2018.

Muligt forbedringsområde	Afhjælpende eller forebyggende handling
I den nye Handlingsplan 2017/18 indeholdende en oversigt over samtlige projekter inden for By og Landskab, kan der med fordel indføres en identifikationskode, som entydigt link til de tilhørende projekter/opgaver i ESDH for at sikre spårbarheden mellem de to "systemer", så søgehastighed efter projektet optimeres. Der kan på oversigten tilføjes, for hvilke projekter, der er udarbejdet kommissorium for at skabe et hurtigt overblik.	Handlingsplanen er et dynamisk styringsværktøj som løbende forbedres. Forbedringsforslaget er indarbejdet i handlingsplanen, idet der er oprettet tre nye kolonner henholdsvis en kolonne med link til Kommissorium, Sag og Tidsplan.

Tabel 5 Muligt forbedringsområde ved ekstern intern audit i 2018.

Hovedkonklusionen i den eksterne auditrapport

De væsentlige mål for audit blev nået og auditprogrammet blev fulgt uden væsentlige ændringer.

Positive forhold

Der ses en god sammenhæng mellem de strategiske fokusområder (service og udvikling), kvalitetspolitikken og de opsatte kvalitetsmål. Der blev identificeret interessenter i bred forstand.

Det er ledende auditors opfattelse, at vi i organisationen har godt greb om det operationelle niveau og arbejder på bedre overblik af projekter og opsamling af kundeklager.

Derudover blev det fremhævet som positivt, at staben arbejdede systematisk med at udarbejde procedurer for at understøtte risikoen ved kun én superbruger bl.a. i forhold til opkrævning af ejendomsskatter og afregning af affaldsgebyrer.

Ledelsens evaluering for 2018

Væsentlige forbedringsområder

Der blev udtrykt et ønske om, at vi i organisationen skal fastlægge, hvilke interne og eksterne forhold, der er relevante for vores formål og strategiske retning og som påvirker vores evne til at nå tilsigtede resultater.

Det blev i den eksterne audit anbefalet, at vi fastlægger hvilke interessenter der er relevante og hvilke af disse interessenters krav der er relevante for kvalitetsledelsessystemet.

Øvrige afvigelser og forbedringsområder

Ud over ovenstående afvigelser og forbedringsforslag i forbindelse med audit kan der løbende indberettes afvigelser og forbedringsforslag af sagsbehandlere.

I løbet af 2018 er der indberettet fire afvigelser og fire forbedringsforslag, disse ses i tabellerne nedenfor. Der blev endvidere fastsat handlinger, som skulle afhjælpe dem fremadrettet.

I 2017 så vi, at kun to løbende indberetninger af afvigelser og forbedringsforslag blev lavet af medarbejderne, og dette blev i ledelseevalueringen fra 2017 tolket som en mulig indikator på, at systemet ikke blev brugt i tilstrækkelig grad. I 2018 et antallet af indberetninger fire dobbelt og systemet har således i højere grad fungeret som et aktivt og nyttigt KS-værktøj i det daglige arbejde i Teknik og Miljø.

Alle fire indberettede afvigelser er håndterede og lukkede. Tre af de fire forbedringsforslag er håndteret og lukkede.

Afvigelser	Forslag til afhjælpning
Vi håndterede ikke varsler om høje koncentrationer af E. coli og Enterokokker korrekt i henhold til proceduren i ferietiden.	Hvis der kommer varsler fra Eurofins i ferietiden der kræver at Blå Flag tages ned eller der skal frarådes badning, kontakter begge der normalt sidder med badevand, den der er udpeget i ferieperioden og sikre at der følges op på det.
Vi overså højdegrænseplan for indflyvning til Morsø flyveplads, så der blev meddelt tilladelse til mølle inden for planet. (Procedure: Husstandsmøller)	Indflyvningsplanet kobles på lag med beskyttelseslinjer i kommunens Mapinfo, så det altid er synligt.
Vi overså højdegrænseplan for indflyvning til Morsø flyveplads, så der blev meddelt tilladelse til mølle inden for planet. (Procedure: VVM screeninger)	Indflyvningsplanet kobles på lag med beskyttelseslinjer i kommunens Mapinfo, så det altid er synligt.
Blå Flag blev ikke taget ned d. 29-08-2018, da det blev glemt at sende en mail til manden, som skulle gøre det.	Man skal huske at gennemgå proceduren.

Tabel 6 Løbende indberetninger om afvigelser i 2018.

Forbedringsforslag	Forslag til afhjælpning
Vores skema til styring og evaluering af rådgiverkontrakter har været mangelfuldt opdateret og evalueret.	Vi begynder at bruge systemet Rakat, via et excelark, hvor vi skriver de oplysninger ind som skal i Rakat. Excelarket skal have en makro, der gør, at vi kan sende oplysningerne til Rakat/Birgitte.

Ledelsens evaluering for 2018

Det er vanskeligt at følge med i om der er kommet nye afgørelser på klagesager i oversigten.	Vi undersøger mulighederne for smarte funktioner i Excel.
Diverse vejledninger ligger ikke inde i kvalitetsledelsessystemet.	Vi laver en "kasse" eller lignende til vejledninger på forsiden af vores kvalitetsledelsessystem.
For at få et bedre overblik over hvem der har kompetencer til at løse de enkelte arbejdsopgaver i Teknik og Miljø, ønskes tilføjet Stabens opgaver til kompetenceoversigten.	Stabens arbejdsopgaver tilføjes i kompetenceoversigten.

Tabel 7 Løbende indberetninger om forbedringsforslag i 2018.

Opfølgning på kvalitetsmål og resultat af brugerundersøgelser

Opfølgning på mål for 2018

Udvalget for Teknik og Miljø godkendte den 21. marts 2018 kvalitetsmål for Teknik og Miljø for 2018. Målene og resultaterne er listet nedenfor.

KVALITETSMÅL 1

I 2018 vil vi have fokus på, at alle der kommer i kontakt med Teknik og Miljø får oplevelsen af god og kompetent service.

Baggrund for kvalitetsmålet:

Det er helt centralt, at alle der kommer i kontakt med Teknik og Miljø oplever en god og kompetent service. Det er et kvalitetsmål, som gerne skulle gennemsyre alt arbejde i Teknik og Miljø. Det er også et kvalitetsmål, som er vanskeligt at måle konkret på, om det er opfyldt eller ej. Men vi vil bl.a. overvåge følgende specifikke parametre, der er indikatorer på om arbejdet gøres godt og kompetent:

- At max. 25 % af klagesager bliver hjemvist/omgøres af klagemyndigheden
- At byggesagsbehandlingstiden for fyldestgørende ansøgninger er 14 dage for 85 % af sagerne og 21 dage for 95 %
- At i ESDH er dokumenter, der ikke er tilknyttet en sag højst 14 dage gamle.

Tilfredsheden ved borgerhenvendelser i Teknik og Miljø blev vurderet i hele oktober måned 2018, for at komme med en vurdering af om borgerne har en oplevelse af "god og kompetent service".

Borgeroplevelser er svære at måle og undersøgelsens metode sænker da også validiteten af resultatet. Dog kan tilfredshedsmålingen være med til at give indsigt i, hvordan medarbejderne i Teknik og Miljø mestrer at yde god og kompetent service og samtidig give borgerne indtrykket af, at deres mening betyder noget - og at vi tager den seriøst.

91,9 % af de borgere som valgte at trykke på smiley standen efter et besøg i afdelingen valgte den grønne smiley, altså var 91,9 % tilfredse med deres oplevelse i Teknik og Miljø. Resultatet af undersøgelsen viser således stor tilfredshed. Kun 4 % svarede utilfreds og 3 % svarede neutral. Se diagrammer for undersøgelsen i afsnittet Brugerundersøgelse 2018.

Ledelsens evaluering for 2018

Max 25 % af ankede sager omgøres/hjemvises af klagemyndigheden

Handlinger:

- Klagesager registreres i skema over klagesager. Når der er truffet afgørelse registreres afgørelsens udfald og den visdom der kan uddrages af afgørelsen opsummeres kortfattet i skemaet over klagesager.
- Nye afgørelser bliver taget op på koordinationsmøderne så evt. læring føres til referat og kommer ud til alle. På koordinationsmøderne vurderes konkret om det er kompetence eller procedure og hvilke tiltag der kan iværksættes.

Det ses oftest, at sagerne er lang tid om at blive afgjort i klagemyndigheden. Opgørelsen af påklagede sager kan derfor først gøres op i året eller årene efter det år, de er blevet påklaget.

År	2015	2016	2017	2018	Total
Ankede sager	12	17	13	13	55
Heraf afgjorte sager	12	15	8	4	39
- Medhold/afvist	6	13	3	3	25
- omgjort/hjemvist	6	1	4	0	11
Klage tilbagetrukket/genbehandles	0	1	1	1	3
Mangler afgørelse	0	2	5	9	16
Procent hjemvist ud af afgjorte sager	50	7	50	0	28

Tabel 8 Opgørelsen af påklagede sager

Morsø Kommune har i en fireårig periode (2015-2018) fået påklaget 55 afgørelser, hvoraf 39 nu er afgjorte.

Det betyder, at kommunen ud af de 39 sager, der er blevet afgjort, har fået hjemvist (11/39) 28 % af sagerne til fornyet behandling. Set over en fireårig periode kan Teknik og Miljø altså ikke opfylde målet om, at maksimalt 25 % af kommunens afgørelser på teknik- og miljøområdet bliver hjemvist til fornyet behandling.

De hjemviste sager er gennemgået for at undersøge, hvorfor de er blevet hjemvist. Formålet har været at afdække, om det drejer sig om egentlige procedurefejl, eller om det snarere er en afprøvning af lovgivningens rammer. De enkelte begrundelser for afslag fremgår af bilag 1. Overordnet set, så er der tale om både vurderingsmæssige forhold, herunder grundigheden af kommunens argumentation for vurderingerne samt enkelte procedurefejl. Alle afgørelser er gennemgået af både medarbejdere og ledelsen for at vurdere, om de skulle give anledning til proceduremæssige ændringer eller opkvalificering af medarbejdere. Vurderingen har ikke resulteret i ændringer i procedurerne.

Dette mål omkring klagesager har været gældende siden 2010. Indtil 2016 har vi kunne opfylde kvalitetsmålet. I 2016 så vi en stigning i antallet af klager i forhold til tidligere, men her har vi på de sager, der er afgjort fået medhold i de fleste sager. I sagerne for 2015 har vi kun fået medhold i 50 % af sagerne. Ligeledes har vi i 2017 kun fået medhold i 50 % af de sager, der er afgjort indtil videre.

Ledelsens evaluering for 2018

At byggesagsbehandlingstiden for fyldestgørende ansøgninger er 14 dage for 85 % af sagerne og 21 dage for 95 %

Handling: Der udarbejdes statistik over sagsbehandlingstiden for byggesager hver måned.

I 2018 er der modtaget 314 byggesager og 291 blev afgjort, hvor af 53 blev henlagt. I statistikken for byggesagsbehandlingstider i bilag 2 ser man, at det kun i én kategori er lykket at skabe en fremgang i antallet af sager, der er afgjort inden 14 dage, i forhold til den procentvise statistik i opgørelsen fra 2017. Borgerne har altså generelt oplevet en kortere sagsbehandling.

På trods af stort fokus blandt byggesagsbehandlerne på at tilrettelægge og skabe flow i sagerne, har det ikke været muligt at opnå målet for byggesagsbehandlingstiden i 2018. Sidste år er der blandt andet blevet brugt arbejdstid i forbindelse med håndteringen af det nye Bygningsreglement 2018 (BR18) fra 1. juli 2018. Med BR18 er der indført en ny kapitelstruktur og samtidig er kravene til myndighedsbehandlingen ændret, og er for brandforhold og bærende konstruktioner erstattet af en certificeringsordning. Det ændrede bygningsreglement har betydet at der er taget tid væk for byggesagsbehandlingen til bl.a. deltagelse i kursus-dage og erfagrupper, møder i hoved-MED, udfærdigelse af nye skabeloner, gennemgang af nye vejledninger og lovmateriale mm.

Der udover er der på byggesagsbehandlingsområdet i Morsø Kommune, lagt stor vægt på god service og hermed byggeansøgernes mulighed for personlig kontakt med sagsbehandlerne. Byggesagsbehandlerne indbyder til forhåndsdialog med byggeansøgerne, hvilket betyder, at den tid der bruges på at give en god og grundig vejledning påvirker sagsbehandlingstiden generelt. Mange af disse henvendelser og forhåndsdialoger resulterer ikke i en egentlig sag, men kan omhandle rådgivning om eksempelvis:

- Muligheder for ny bebyggelse i landzone
- Snak med interesserede købere omkring muligheder for ejendommen
- Vejledning i forhold til BR18 § 5, stk. 1, nr. 1 – Garage, carporte, udhuse med et samlet areal på max. 50 m² (disse sager skal ikke byggesagsbehandles)
- Henvendelser vedr. bopælspligt, flexboliger og brug af sommerhuse til helårsbeboelse
- Henvendelser vedr. matrikulære ændringer, terrænændringer
- Afklaring om et byggearbejde kræver byggetilladelse (toilet/bad i udhus, gaskompressionsanlæg etc.) eller landzonetilladelse
- Afklaring af forhold i tidligere byggesager
- BBR-henvendelser (fra ejendomsmæglere og borgere)

Dette høje serviceniveau, er med til at sikre mere tilfredse byggeansøgere i Morsø Kommune, hvilket sandsynligvis kommer til udtryk i den positive tilfredshedsundersøgelse, som blev foretaget i Teknik og Miljø i oktober 2018 (se afsnittet Brugerundersøgelse 2018).

Udover den arbejdstid, som bruges på at sikre borgernes oplevelse af borgernær service, er der mange andre eksempler på opgaver, som byggesagsbehandlerne bruger en stor del af deres arbejdstid på og som ikke direkte kan henføres til en verserende byggesag og således ikke kan faktureres. Denne arbejdstid trækker ligeledes statistikken for byggesagsbehandling i den forkerte retning, men er uundgåelige opgaver i det daglige arbejde for byggesagsbehandlerne.

Ledelsens evaluering for 2018

Eksempler på disse arbejdsopgaver er:

- Vurderinger og dispensationer fra deklARATIONER og lokalplaner, som behandles inden selve byggesagen
- Dialog og drøftelse med kolleger og internt i Byg vedrørende principelle afgørelser (dispensationer fra lokalplaner og offentligretlige deklARATIONER og helhedsvurderinger, som kan danne præcedens i andre sager). Disse undersøgelser og vurderinger af et større område kræver til tider en del tid og kan oftest ikke faktureres i sit fulde omfang, idet vurderingerne danner grundlag for fremtidig praksis og retningslinjer
- Landzonetilladelse – uden indkommen ansøgning om byggetilladelse.
- Gennemgang af nyt lovmateriale og opdatering af KS-procedurer
- Tilsyn med campingpladser
- Arrangementstilladelser, hvor der typisk er meget dialog mellem kommunen og planlæggeren af arrangementet.
- Interne møder: gruppemøder, statusmøder, møder om nye lokalplaner, forhåndsdialogmøder af længere varighed, som ikke munder ud i en fakturerbar byggesag.
- Eksterne møder: erfagruppemøder med DABYFO, lokale erfagruppemøder med Thisted og Struer kommuner
- Klagesager
- Arkivhenvendelser (fra ejendomsmæglere, advokater, arkitekter, byggeselskaber, energimærkningsselskaber og borgere)
- Aktindsigtssager
- Udfærdigelse af statistikker, lister til museum, prioriteringslister, tjek af faktureret tid
- Systemadministration – Superbruger funktion (Structura - Byg og Miljø - herunder møder vedr. nye versioner, statistikmoduler etc.)
- Oplæring af nye medarbejdere og elever, udvælgelse til samtale, jobansøgninger

Det vurderes at under halvdelen af de faste byggesagsbehandleres arbejdstid, kan faktureres. I primo 2019 blev der ansat en ekstern konsulent til at assistere de faste byggesagsbehandlere. Konsulenten har udelukkende arbejdet med byggesagsbehandling (modtager ikke telefonopkald eller andre borgerhenvendelse, deltager ikke i møder osv.) og det kommer meget tydeligt til udtryk på andel af arbejdstid der kan faktureres.

I ESDH er dokumenter der ikke er tilknyttet en sag højst 14 dage gamle

Handling: Der vil blive fulgt op på hvor mange dokumenter der er mere end 14 dage gamle og ikke tilknyttet en sag hver fjortende dag. De enkelte medarbejdere bliver kontaktet direkte, hvis der er dokumenter, der ikke er tilknyttet en sag efter 14 dage.

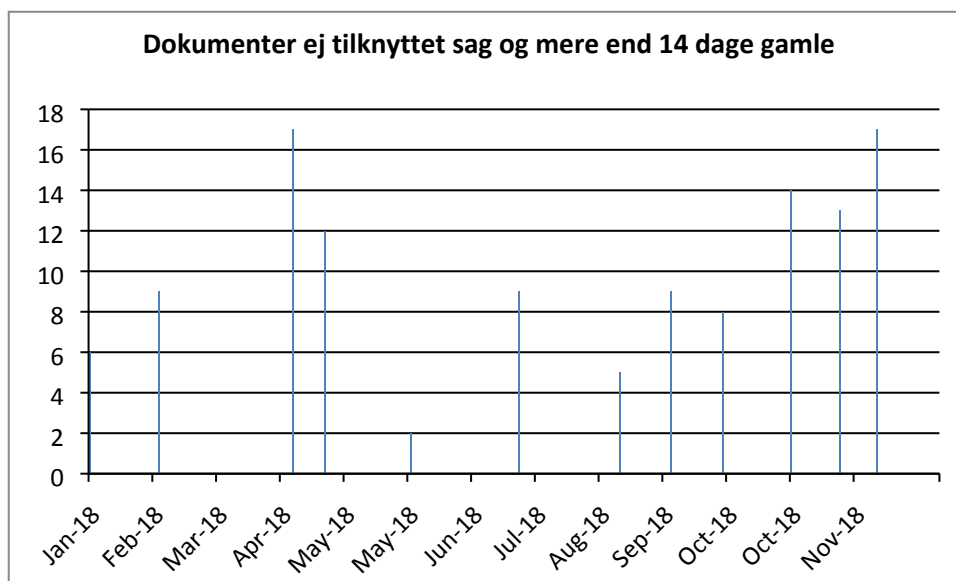
Som det fremgår af figur 1 er målet for 2018 ikke opfyldt. Med et gennemsnit på 9,3 dokumenter pr. måned, er der dog sket en forbedring i forhold til gennemsnittet på 15,5 dokumenter pr. måned i 2017.

Midt på året var vi nede på 0-2 dokumenter, som ikke var tilknyttet en sag og mere end 14 dage gamle. Ser man nærmere på målingerne, fremgår det, at der forekommer gengangere. Tre måneder i træk (oktober-december) er de samme seks dokumenter fortsat ikke tilknyttet en sag, trods udsendte påmindelser til på-

Ledelsens evaluering for 2018

gældende sagsbehandler. Var dokumenterne fjernet efter første påmindelse, ville gennemsnittet for 2018 være 8,4 dokumenter pr. måned.

Derudover er det værd at bemærke, at der kun er foretaget 13 målinger i 2018. Vi har således ikke lavet opfølgning og påmindelser til de ansvarlige medarbejdere hver 14. dag som planlagt. Til sammenligning blev der dog foretaget 17 målinger i 2017, uden bedre resultat til følge. Dog skal vi i 2019 bestræbe os på at overholde det oprindelige mål om opfølgning hver 14. dag, da det alt andet lige udgør et centralt værktøj i forhold til at opnå målet.



Figur 1: Diagram over antallet af dokumenter der ikke er tilknyttet en sag og er mere end 14 dage gamle.

Konklusion og effekten af iværksatte handlinger

Konkluderende for evalueringen af kvalitetsmålet om at have fokus på, at alle der kommer i kontakt med Teknik og Miljø får oplevelsen af god og kompetent service, giver et tvetydigt billede.

De statistiske målinger i forbindelse med evalueringen af kvalitetsmålets delmål viser at Teknik og Miljø ikke har opnået nogle af disse mål.

Det vurderes at der særligt i forhold til kvalitetsmålet vedrørende minimering af antallet af dokumenter uden tilknytning til en sag i ESDH, er der et stort udviklingspotentiale, da dette ikke er en ressourcetung opgave at løfte for de enkelte medarbejdere.

Særligt i forbindelse med byggesagsbehandlingstiden, skal de ikke tilfredsstillende statistiske resultater, ses som en bekostning af det øgede fokus på borgernær service, da dette fratager sagsbehandlerne arbejdstid fra den konkrete sagsbehandling. Tilførsel af ressourcer til byggesagsbehandlingsområdet vil således være en nødvendighed, hvis kvalitetsmålet skal opnås i fremtiden og det høje serviceniveau opretholdes.

Ledelsens evaluering for 2018

Det store fokus på service afspejler sig i stedet for i de 91,9 % af borgere, som efter et personligt møde med medarbejderne i Teknik og Miljø var tilfredse med deres oplevelse ifølge smiley undersøgelsen foretaget i oktober 2018 – dette var dog ikke en isoleret brugerundersøgelse af byggesagsbehandlingsområdet.

Ved udelukkende at måle sagsbehandlingstiden i forhold til graden af ”god service” og ikke fx byggeansørgernes oplevelse af service, i forhold til parametre som tilgængelighed og muligheden for gratis forhåndsdialog, risikerer man at underminere værdien af disse mere bløde parametre. Dette vil alt andet lige påvirke byggesagsbehandlernes arbejdsglæde, da de lægger meget stor andel af deres arbejdstid i denne kategori af service.

KVALITETSMÅL 2

I 2018 udarbejdes og implementeres en procedure for, hvordan ”Handlingsplanen” skal bruges i det daglige, og hvordan den vedligeholdes og opdateres løbende

Baggrund for kvalitetsmålet:

Proceduren skal sikre en kvalificeret og ensartet projektstyring og registrering i ”Handlingsplanen”. Således at vi har et effektivt styringsværktøj til at overvåge fremdriften af de enkelte projekter og optimere koordinering og prioritering i afdelingen.

Handling: Der skal nedsættes en arbejdsgruppe for udarbejdelse af et udkast til proceduren. Proceduren skal høres internt i Teknik og Miljø, før endelige godkendelse.

I efteråret blev en der ansat en ny medarbejder, som fik til opgave at optimere Handlingsplanen og indsamle ESDH-koblinger til de forskellige projekter fra projektlederne. I forbindelse med dette arbejde, er der ligeledes indsamlet information fra projektlederne om deres vurdering af Handlingsplanen, hvilket har indgået i den efterfølgende udarbejdelse af proceduren. I arbejdsgruppen blev i december 2018 lavet et endeligt udkast til en *Procedure for projektporteføljestyling*.

Den 5. februar 2019 afholdes et møde for alle projektledere i Teknik og Miljø, hvor arbejdsgruppen vil præsentere et endeligt udkast til proceduren for projektporteføljestyling. Endvidere er der udarbejdet en ny skabelon for udarbejdelse af kommissorier, som fremadrettet skal fungere som supplement til Handlingsplanen og som også spiller en central rolle i proceduren. Denne vil ligeledes blive præsenteret for projektlederne ved mødet. I den nye skabelon er den væsentligste ændring, tilføjelsen af en ”side 1”. Her kan ledelsen nemt og overskueligt få adgang til de informationer, som vurderes mest relevante i forhold til projektporteføljestylingen.

Projektlederne får her muligheden for at komme med kommentarer før den endelige godkendelse og ledelsen får muligheden for at fremhæve den centrale rolle Handlingsplanen fremover vil have i projektporteføljestylingen i Teknik og Miljø.

Konklusion og effekten af iværksatte handlinger

En procedure for brugen, vedligeholdelsen og opdatering af Handlingsplanen er ikke implementeret ved udgangen af 2018. Det endelige udkast til proceduren var dog på plads og Handlingsplanen har i sidste kvartal af 2018 gennemgået en stor opdatering, som led i forberedelserne til det øgede fokus på Handlingsplanen som styringsværktøj for projektporteføljen i Teknik og Miljø.

Ledelsens evaluering for 2018

Der er store organisatoriske muligheder i proceduren og den brug af Handlingsplanen, som der lægges op til. I 2019 vil vi arbejde videre på at få proceduren implementeret i afdelingen og samtidig sikre at Handlingsplanen og den nye skabelon for kommissorier anvendes som proceduren forskriver. Proceduren giver projektlederne bedre mulighed for, at styrke deres følelse af ejerskab over blandt andet Handlingsplanen, da den i langt højere grad end tidligere, skal fungere som et integreret planlægningsredskab i deres hverdag.

En risiko, som vil minimere effekten af proceduren for projektporteføljestyling, er naturligvis, at retningslinjerne for opdatering af Handlingsplanen ikke overholdes af dels projektledere og ledelsen selv. Ledelsen vil således ikke have muligheden for at få det tilsigtede overblik over afdelingens projektportefølge.

KVALITETSMÅL 3

Der udarbejdes i 2018 en "Røg, Støj og Møg" procedure

Baggrund for kvalitetsmålet:

Proceduren er tværgående og skal sikre en kvalificeret og ensartet håndtering af diverse klager over røg, støj, affald, rod, hønsehold, måger, vildkatte osv. Denne type af klager kommer ofte ind til mange forskellige medarbejdere og der er en række forskellige lovgivninger, hvori der kan findes hjemmel til håndtering af sagerne. Derfor er det et område, hvor en tværgående procedure vil være en stor hjælp i sagsbehandlingen og den vil kunne øge kvaliteten og ensartetheden af behandlingen af sagerne.

Handlinger: Der skal udarbejdes et udkast til proceduren. Proceduren skal høres internt i Teknik og Miljø, før endelige godkendelse.

Der var ved udgangen af 2018 udviklet et dokument for vejledning af medarbejdere i Teknik og Miljø, som modtager klager om "røg, støj og møg" fra kommunens borgere og virksomheder. I dokumentet er der på nuværende tidspunkt vejledninger for 15+ typer af klager, med tilhørende lovgivning, tolkning, konsekvenser, klagemuligheder og eksempelmateriale.

I løbet af februar 2019, vil en procedure blive udformet, hvor dokumentet for vejledning vil være tilknyttet.

Udover proceduren for "Røg, Støj og Møg" er der i sidste kvartal af 2018 iværksat en kampagne for korrekt fyring i brændeovne og fastbrændselskedler. En brochure med kommunens retningslinjer for fyring er under omdeling til alle husstande med skorsten, hvilket giver afdelingens medarbejdere mulighed for at henvise til disse i forbindelse med borgerhenvendelser omkring røggener. Udover kommunens specifikke retningslinjer, henvises der i brochuren bl.a. til, at man i første omgang tager en venskabelig snak med naboen om problemet.

Konklusion og effekten af iværksatte handlinger

En tværgående procedure for "Røg, Støj og Møg" er ikke udarbejdet ved udgangen af 2018, men arbejdet er på rette vej og vil blive tilknyttet kvalitetsledelsessystemet inden udgangen af marts 2019.

Implementeringen af proceduren for "Røg, Støj og Møg" i det daglige arbejde, vil give afdelingen bedre muligheder for at yde en kompetent og effektiv service overfor borgerne. Medarbejdere der bliver kontaktet i forbindelse med disse klagesager, har fremadrettet muligheden for hurtigt at tilbyde borgerne vejledning og undgår på denne måde, i vid udstrækning, at skulle sende borgeren videre til en kollega. En mulig risiko i

Ledelsens evaluering for 2018

forbindelse med proceduren, som skal afklares og tages hånd om, er vedligeholdelsen af dokumentet i forhold til den henviste lovgivning, tolkning, konsekvenser og klagemulighederne.

KVALITETSMÅL 4

Årshjul for koordinering med Morsø Forsyning

Baggrund for kvalitetsmålet:

Skabe bedre koordinering og informering, så vi bedst muligt hjælpes ad med at nå de bedste helhedsløsninger, herunder at få sager og projekter rettidigt belyst.

Handlinger: Der skal udarbejdes et udkast til et årshjul med inddragelse af relevante medarbejdere fra vej, spildevand, drikkevand, varmforsyning og Morsø Forsyning.

Udkastet skal i høring internt hos relevante medarbejdere og ledelsen og eksternt hos Morsø Forsyning, inden et endeligt årshjul udarbejdes. Herefter skal årshjulet tilknyttes KS-systemet.

Et høringsudkast af et årshjul for koordinering med Morsø Forsyning var klar kort før afslutningen af 2018. I starten af februar 2019 vil udkastet blive sendt i høring hos relevante medarbejdere og ledelsen i Teknik og Miljø, samt eksternt hos Morsø Forsyning. Herefter vil eventuelle kommentarer og rettelser blive taget til efterretning og det endelige årshjul vil blive udarbejdet, tilknyttet KS-systemet og implementeret i samarbejdet med Morsø Forsyning.

Konklusion og effekten af iværksatte handlinger

Et årshjul for koordinering med Morsø Forsyning er ikke implementeret inden udgangen af 2018, men også her er arbejdet på rette vej og vil blive tilknyttet kvalitetsledelsessystemet inden udgangen af marts 2019.

Ved implementeringen af Årshjulet i det daglige arbejde, ser vi en klar styrkelse af mulighederne for at lette samarbejdet med Morsø Forsyning i sager og projekter, som forløber sig i 2019 og fremadrettet. En mulig risiko forud for høringens afslutning er, at Morsø Forsyning modsætter sig nogle af de opstillede rammer og deadlines for diverse handlinger. Når årshjulet er implementeret hos begge parter, vurderer vi ikke at den løbende vedligeholdelse vil udgøre nogen risiko for samarbejdet.

Brugerundersøgelse 2018

Tilfredshedsundersøgelse i Teknik og Miljø

Tilfredsheden ved borgerhenvendelser i Teknik og Miljø er blevet vurderet i hele oktober måned 2018, da det er et kvalitetsmål for 2018, at sikre at borgerne får en oplevelse af "god og kompetent service".

Borgeroplevelser er svære at måle og undersøgelsens metode sænker da også validiteten af resultatet. Dog kan tilfredshedsmålingen være med til at give indsigt i, hvordan medarbejderne i Teknik og Miljø mestrer at yde god og kompetent service og samtidig give borgerne indtrykket af, at deres mening betyder noget - og at vi tager den seriøst.

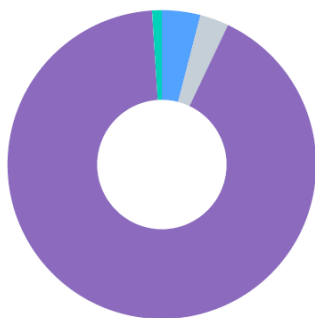
Ledelsens evaluering for 2018

Resultatet af undersøgelsen viste stor tilfredshed i forbindelse med respondenternes **oplevelse i Teknik og Miljø**. Kun 4 svarede utilfreds og 3 svarede neutral (se figur 2).

Figur 2

HVORDAN VAR DIN OPLEVELSE I TEKNIK & MILJØ?

(vælg "smiley" og tryk "næste" - nederst til højre)



Observationer

Total

99

● UTILFREDS

4,0%

● NEUTRAL

3,0%

● TILFREDS

91,9%

● 3225660_2068820_Pil2-nedad-med-næste.png

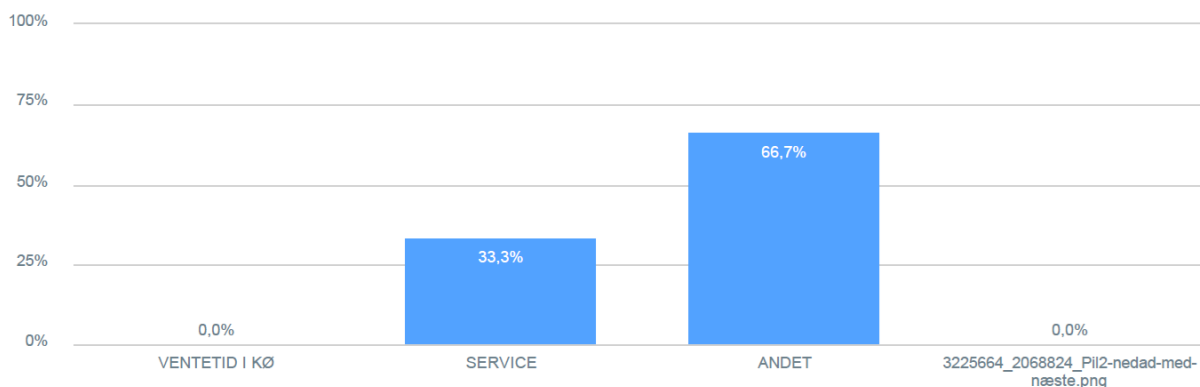
1,0%

Som det fremgår af figur 3 valgte kun tre borgere at svare på spørgsmålet om **årsagen til deres svar**. Her svarede én person *service* og to *andet*.

Figur 3

HVAD SKYLDES DIT SVAR?

(klik på et svar og tryk 'NÆSTE' - nederst til højre)



Observationer

Total

3

Ledelsens evaluering for 2018

Respondenterne havde muligheden for at begrunde deres besvarelse, men det valgte ingen af undersøgelsens respondenter at benytte sig af.

Dansk Byggeri - Erhvervsvenlighed

For at danne et overblik over de kommunale rammevilkår for virksomhederne, har Dansk Byggeri kortlagt kommunernes erhvervsvenlighed i en samlet analyse. Analysen tager udgangspunkt i 30 forskellige erhvervspolitiske indikatorer, som i en samlet rangering vurderer den enkelte kommunes erhvervsvenlighed. I denne kortlægning har Morsø Kommune i 2018 fået en 29. plads ud af i alt 98. Det er en lille fremgang på 6 pladser i forhold til 2017, hvor vi fik placering som nummer 35, og fortsat et godt stykke vej til den 3. plads, vi havde i 2015.

En erhvervspolitisk indikator, der hænger tæt sammen med arbejdsområderne i Teknik og Miljø er Byggesagsbehandling. Her er der målt på to parametre: Sagsbehandlingstider for byggesager og byggesagsgebyrer.

Der er stor forskel på, hvor lang tid det tager for at få behandlet en byggesag på tværs af kommunerne. Ifølge Dansk Byggeris undersøgelse, brugte Morsø Kommune i 2018 i gennemsnit 30 dage, når alle relevante informationer er modtaget. Kommunerne bruger i gennemsnit 36 dage på at behandle en byggesag, hvor den hurtigste kommune bruger i gennemsnit ni dage på at sagsbehandle, mens den langsomste kommune i gennemsnit bruger 100 dage. Morsø Kommune lå således lige under gennemsnittet i 2018.

Til i 2017 brugte vi i gennemsnit 38 dage, så der er altså sket en forbedring i perioden. Dog skal denne sammenligning laves med forbehold, da tallene fra 2018 er hentet fra KL, hvor de tidligere anvendte data fra BBR, derfor er tal for 2017 og 2018 er ikke direkte sammenlignelige.

Størrelsen på byggesagsgebyrer i Morsø Kommune er uændret fra 2017 til 2018, hvor der forsat blev faktureret 550 kr. pr. time i forbindelse med byggesagsbehandlingen (både enfamiliehus, landbrug, fabrik og etagebyggeri). Der er i alt 72 kommuner som opkræver timepris for sagsbehandlingen af byggesager og her varierer prisen fra 312 kr. til 919 kr. i timen. Vi ligger således placeret i den lave ende. 22 kommuner sagsbehandler sagerne uden at opkræve gebyr, mens fire kommuner kræver et fast gebyr for sagsbehandlingen.

Dansk Industri - Lokalt Erhvervsklima 2018

I Dansk Industris undersøgelse "*Lokalt Erhvervsklima 2018*" har Morsø Kommune samlet set fået en 24. plads ud af de i alt 93 deltagende kommuner. Kommunen er gået fra en samlet placering som nummer 35 i 2017, altså en forbedring på 11 pladser.

Forbehold i sammenligning med 2017

Der er ændret i undersøgelsens format, hvorfor direkte sammenligning med tidligere år er vanskeligt. Der er i 2018 kommet nye spørgsmål (bl.a. om digitalisering af sagsbehandlingen) og flere nye statistiske indikatorer. Sammenligning med placeringer i tidligere år skal derfor tages med et mindre forbehold. Som noget

Ledelsens evaluering for 2018

nyt er resultaterne fra spørgeskemaet og de statistiske indikatorer kombineret i ni kategorier, der tilsammen tegner et billede af, hvor godt kommunerne klarer sig på forskellige områder.¹

Fremgang i centrale kategorier for evaluering af virksomhedernes tilfredshed med Teknik og Miljø

I 2018 har Morsø Kommune fået en 19. plads i kategorien "Kommunal sagsbehandling", det er en fremgang på 46 pladser i forhold til kommunens placering i undersøgelsen for 2017, hvor vi indtog plads nr. 65 i kategorien af samme navn. Kategorien "Kommunal sagsbehandling" dækker over kommunens gennemsnitlige placering på indikatorer om sagsbehandling inden for miljøområdet, byggesager og sygedagpengesager. Kategorien er således en af de centrale kategorier i forhold til evaluering af virksomhedernes tilfredshed med Teknik og Miljø.

En anden kategori, der hænger tæt sammen med arbejdsområderne i Teknik og Miljø, er "Infrastruktur og transport". Her er vi rykket 26 pladser frem på ranglisten, fra en 93. plads helt i bunden til plads nr. 67. Kategorien "Infrastruktur og transport" beskriver kommunens placering på spørgsmål om tilfredshed med kommunens indsats for det kommunale vejnet og den kollektive trafik, samt på otte statistiske indikatorer, der på forskellig vis belyser kommunens indsats for at sikre en god mobilitet.

I kategorien "Fysiske rammer" placerer Morsø Kommune sig på en 21. plads. Kategorien beskriver kommunens placering på spørgsmål om tilfredshed med tilgængeligheden af erhvervsgrunde, den lokale planlægning og kommunens indsats for at sikre en god digital infrastruktur, samt placeringen på fire statistiske indikatorer, der på forskellig vis belyser kommunens indsats for at sikre gode fysiske rammer.

Til sammenligning placerede vi os i 2017 undersøgelsen på plads nr. 40 i kategorien "Fysisk planlægning". Denne kategori dækkede over kommunens gennemsnitlige placering på indikatorer om den fysiske planlægning, som f.eks. om der er ledige erhvervsgrunde med plads til udvikling i kommunen, og at planlægningen giver plads til erhvervsudvikling.

Morsø Kommunes resultater kort

Højeste placering

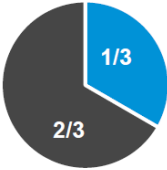
Morsøs højeste placering er en 17. plads i kategorien "Arbejdskraft", der samlet belyser kommunens indsats for at opfylde virksomhedernes behov for kvalificeret arbejdskraft.

Laveste placering

Morsøs laveste placering er en 87. plads i kategorien "Kommunens image", der omfatter kommunens indsats og evne til at fastholde og tiltrække nye virksomheder og borgere.

¹ I 2018 afhænger placeringer i de ni kategori både af svar fra spørgeskema og statistiske indikatorer. Tidligere var placeringer i kategorierne kun afhængige af spørgsmål. Tidligere var statistik adskilt i sin egen kategori kaldet Kommunale rammevilkår. Spørgsmålet om Overordnet vurdering af erhvervsvenlighed er uændret og vægter fortsat en tredjedel i det samlede resultat. Den samlede placering afhænger derudover af placeringen i de ni kategorier, der tilsammen vægter to tredjedel i undersøgelsen. Placeringen i den enkelte kategori afhænger af både statistiske indikatorer og spørgsmål, der hver vægter 50 pct. Samlet set vægter spørgsmål derfor fortsat to tredjedele og statistik én tredjedel i undersøgelsen.

Ledelsens evaluering for 2018

PLACERING I OVERORDNET VURDERING AF ERHVERVSVENLIGHED	PLACERING I 9 KATEGORIER
18	1. INFRASTRUKTUR OG TRANSPORT 67
	2. ARBEJDSKRAFT 17
Samlet placering afhænger af:  Overordnet vurdering af erhvervsvenlighed.	3. UDDANNELSE 69
	4. KOMMUNAL SAGSBEHANDLING 19
	5. SKATTER, AFGIFTER OG GEBYRER 23
	6. FYSISKE RAMMER 21
	7. BRUG AF PRIVATE LEVERANDØRER 49
	8. KOMMUNENS IMAGE 87
	9. INFORMATION OG DIALOG MED KOMMUNEN 27
Placering i 9 kategorier, hvor spørgsmål og statistiske indikatorer hver vægter 50 pct. i hver enkelt kategori.	

Ændringer i eksterne og interne forhold

Har der i det forløbne år været ændringer i eksterne og interne forhold, der er relevante for kvalitetsledelsessystemet eller er der nogen kendte kommende ændringer der er relevante?

I 2018 er vi konverteret fra DS/EN ISO 9001:2008 standarden til DS/EN ISO 9001:2015 standarden. Grundlaget i den nye version af ISO 9001 standarden er baseret på, en i forhold til tidligere, meget bredere tankegang med fokus på at:

- Tænke i risici og muligheder
- Forankre viden i organisationen
- Samordne systemet med strategien og forretningsprocesserne
- Kende interessenterne og deres krav

Dette betyder, at vi har løftet systemet fra primært at være et driftsstyringsværktøj til at være et egentligt kvalitetsledelsessystem. Undervejs på denne rejse er vi blevet mere bevidste om de vurderinger af risici og muligheder vi alle løbende foretager.

Eksternt

Den 25. maj 2018 trådte Databeskyttelsesforordningen i kraft. Det har umiddelbart ikke haft den store betydning for kvalitetsledelsessystemet i Teknik og Miljø, men i vores kompetenceoversigt indgår også kortfattede CV'er medarbejderne selv har skrevet. Der kan ligge en potentiel konflikt i forhold til Databeskyttelsesforordningen, som vi skal have forholdt os til i 2019.

Internt

Staben har udarbejdet procedurer for de relevante arbejdsopgaver for at sikre fleksibiliteten, kvaliteten og kontinuiteten af deres arbejde og integreret dem i kvalitetsledelsessystemet.

Ledelsens evaluering for 2018

Kommunale Ejendomme er begyndt at prioritere arbejdet og integrationen af kvalitetsledelsessystemet i deres gruppe i væsentligt højere end tidligere. Denne udvikling vil fortsætte i hele 2019. For Trafik, GIS og Anlæg ses også et stort engagement i kvalitetsledelsessystemet og de er godt i gang med at udarbejde procedurer for deres arbejdsgange, specielt på vejområdet.

Ledelsens beslutninger om forbedring og ændring af systemet

I 2019 vil vi have fokus på, at opdatere, effektivisere og modernisere kvalitetsledelsessystemet for at kunne levere en god, ensartet og kompetent service blandt andet ved at:

- Undersøge mulighederne for en modernisering af platformen vi anvender til kvalitetsledelsessystemet
- Opdatere procedurer i kvalitetsledelsessystemet senest 14 dage efter nye love/bekendtgørelser
- Arbejde på en samlet oversigt over høringsparter og klageberettigede i forhold til typen af afgørelser
- Udarbejde procedurer for Kommunale Ejendomme

Se nærmere nedenfor under Forslag til kvalitetsmål for 2019 (kvalitetsmål 3).

Forslag til kvalitetsmål for 2019

Fastlæggelse af kvalitetsmål sker som en del af Udvalget for Teknik og Miljø's godkendelse af ledelsens årlige evaluering af kvalitetsledelsessystemet. Afdelingen grupper har alle haft mulighed for at komme med input og konkrete forslag til kvalitetsmål for 2019, med henblik på at forankre og sikre ejerskab.

KVALITETSMÅL 1: GOD SERVICE

"I 2019 vil vi have fokus på, at alle der ønsker at komme i kontakt med Teknik og Miljø oplever en høj grad af tilgængelighed af services (både online, telefonisk og personligt) og let adgang til den efterspurgte information"

Delmål 1.1: Vi ønsker at skabe den rigtige indgang til afdelingen, ved at strømline modtagelsen af borgerhenvendelser og serviceniveauet i denne forbindelse.

Baggrund for delmål:

Fælles retningslinjer skal være med til at sikre en højere grad af service i forbindelse med henvendelser fra borgere, for at sikre at borgerne føler sig taget godt imod. Vi skal væk fra situationen, hvor borgeren bliver "kastet rundt", men i stedet for have fokus på, at de får en fornemmelse af afklaring og at de får fat i den rette person.

Alle henvendelser skal modtages og behandles med fokus på at hjælpe borgeren bedst muligt videre, og samtidig give den efterspurgte medarbejder hurtig indsigt i, hvad den pågældende henvendelse omhandler fx i forbindelse med en efterfølgende kontakt til borgeren telefonisk. Udover blot et navn og et telefon-

Ledelsens evaluering for 2018

nummer i forbindelse med borgerens første kontakt til afdelingen, skal det altså også noteres, hvad henvendelsen drejer sig om.

Endvidere vil det kunne være med til at skabe muligheden for at skabe "fredninger" af medarbejdere, for at sikre mulighed for fordybelse.

Delmål 1.2: At implementere yderligere digitale løsninger inden for vejområdet, som understøttelse af borgernes muligheder for at rette henvendelse eller ansøge om tilladelser, når det passer borgeren bedst.

Baggrund for delmål:

Nye digitale løsninger skal være med til at sikre god serviceorienteret myndighedsbehandling og øge tilgængeligheden for borgerne.

Delmål 1.3: Informationskampagne om sløjfning af villaolietanke

Baggrund for delmål:

Der er en landsdækkende forsikring for villaolietanke. Forsikringen drives af Topdanmark og Oliebranchens Miljøpulje. Forsikringen dækker private, som køber olie hos olieselskaber, der er med i Oliebranchens Miljøpulje. Men forsikringen gælder kun, hvis tanken er lovlig.

Mange ejere af villaolietanke er ikke opmærksomme på, hvor gammel deres olietank er og hvornår den skal sløjfes. Sker der en olieforurening fra en tank, der skulle have været sløjfet, er tanken ulovlig og så dækker den landsdækkende forsikring ikke. Dermed kan ejeren komme til at stå med en meget dyr jordforurenings-sag og kommunen står med en administrationsmæssigt meget tung sag.

Derfor vil vi gerne have folk til at skifte eller sløjfe deres gamle olietanke inden det er for sent.

Delmål 1.4: At undersøge hvad borgerne vægter højest, når de definerer hvad "god service" er for dem

Baggrund for delmål:

Der opstår en mismatch mellem ressourcer og målsætningen om at levere "god service", når "god service" både dækker over hurtig sagsbehandlingstid, god vejledning og høj grad af tilgængelighed af borgernær service. Derfor vil vi klarlægge, hvad der vægtes højest for borgerne og på den måde tilrettelægge brugen af ressourcer på et oplyst grundlag.

Delmål 1.5: I 2019 skal vi gøre det administrative forarbejde i forbindelse med afholdelse af events nemmere for arrangørerne

Baggrund for delmål:

Der er meget fokus på events som et strategisk værktøj, det giver flere arrangementstilladelse. Derfor kan vi med fordel udvikle vejledninger, som letter den administrative proces i denne forbindelse.

Ledelsens evaluering for 2018

KVALITETSMÅL 2: EFFEKTIVITET

"I 2019 vil vi igangsætte initiativer som skal skabe rum til større effektivitet i Teknik og Miljø, ved at strukturere rammer for afdelingens mødekultur og ved en overordnet styrkelse af medarbejdernes muligheder for at arbejde fokuseret og effektivt."

Delmål 2.1: Implementering af projektporteføljestyreproceduren med henblik på at sikre det rette antal af projekter/opgaver hos den enkelte medarbejder, realistiske tidsplaner og gennemførelse til tiden.

Baggrund for delmål:

I løbet af 2018 blev der i forbindelse med bl.a. gruppemøder, GRUS-samtaler og trivselsundersøgelsen, givet udtryk for en oplevelse af utilstrækkelighed i forhold til at få gennemført projekter/opgaver indenfor tidsrammen, grundet for mange sideløbende projekter/opgaver.

For mange igangværende projekter/opgaver med stramme tidsplaner kan gøre, at medarbejderne bruger alt for meget tid på "brandslukning" mange steder og det er vanskeligt at arbejde effektivt. Der er brug for mere styring og tydeligere prioritering ift. den samlede projektportefølje for de enkelte medarbejder, så arbejdstiden anvendes effektivt og projekterne gennemføres indenfor ønsket tid.

Det vil også kunne skabe større trivsel og arbejdsglæde, hvis der kan skabes rum til, at vi kan arbejde fokuseret og effektivt på få projekter/opgaver og få dem gennemført.

Delmål 2.2: Vi skal sætte fokus på god mødekultur og afholdelse af effektive møder i Teknik og Miljø

Baggrund for delmål:

Med henblik på at forbedre effektiviteten af møderne og afdelingens ressourcer, skal mødekulturen forbedres. Der er særligt behov for fokus på mødelængde, dagsorden, mødeledelse og effektivitet i forhold til at bevare fokus under møderne.

Delmål 2.3: Udarbejdelse af businesscase for mulighederne af IT-løsninger på udlejningsområdet for Kommunale Ejendomme

Baggrund for delmål:

Der er et behov for at modernisere afdelingens håndtering af udlejningsområdet. En effektiv IT-løsning skal blandt andet være med til at effektivisere og lette arbejdsgangene i afdelingen. Samtidig vil serviceniveauet overfor borgere og samarbejdspartnere i forbindelse med ind- og udflytning øges, da det vil betyde meget bedre overblik i forhold til fx status på en udflytningssag for alle medarbejdere i gruppen.

Ledelsens evaluering for 2018

KVALITETSMÅL 3: KVALITETSLEDELSESYSTEMET

"I 2019 vil vi fortsat have fokus på, at opdatere, effektivisere og modernisere kvalitetsledelsessystemet for at kunne levere en god, ensartet og kompetent service."

Delmål 3.1: Der skal laves en undersøgelse af mulighederne for modernisering af KS-systemet

Baggrund for delmålet:

KS-systemet eksisterer på nuværende tidspunkt i sin oprindelige form og i praksis lever det ikke op til nutidens forventninger om brugervenlighed og mulighed for individualisering. Der er blandt en gruppe medarbejdere givet udsagn om, at man slet ikke anvender procedurerne i det daglige arbejde, fordi de ikke er appellerende og brugervenlige. Organisationen af procedurerne opleves for "stor og uoverskueligt".

Delmål 3.2: Opdatering af procedurer i kvalitetsledelsessystemet senest 14 dage efter nye love/bekendtgørelser

Baggrund for delmålet:

Vores kvalitetsledelsessystem er knyttet op på Schultz Lovportal. I de enkelte procedurer er der mulighed for at linke direkte til relevante love, bekendtgørelser og vejledninger. Hvis der er linket til lovgivningen i procedurerne får vi et "linkcheck", når der er ændringer i lovgivningen. Men hvis linksene ikke er opdaterede med den seneste version af lovgivningen virker denne linkcheck funktion ikke.

Delmål 3.3: Ensretning og oversigt over høringsparter og klageberettigede

Baggrund for delmålet:

Miljø- og Fødevarerklagenævnet har tidligere afvist en klage med begrundelse i, at foreningen ikke var klageberettiget på trods af, at afgørelsen var sendt ud i høring til dem. Foreningen kunne ikke bevise, at de havde anmodet om at blive hørt ved denne type af afgørelser. Derfor har vi brug for at få opdateret og samlet anmodninger fra foreninger og interesseorganisationer. Endvidere er der et behov for en nem, tilgængelig og opdateret oversigt over, hvem der er hørings- og klageberettigede ved de enkelte typer af afgørelser. Således at vi får ensrettet, hvem der får de enkelte typer af afgørelser i høring, i stedet for at den enkelte sagsbehandler sender afgørelser til "dem som de plejer".

Delmål 3.4: Udarbejdelse af procedurer for Kommunale Ejendomme

Baggrund for delmålet:

At sikre kvaliteten, serviceniveauet og ensartetheden i afdelingens arbejde. Samtidig sikre vi kontinuitet i arbejdsgangene, i tilfælde af fx medarbejderudskiftning. Overordnet set, ønskes der en bedre integration af Kommunale Ejendomme i det samlede KS-system i Teknik og Miljø.

Ledelsens evaluering for 2018

KVALITETSMÅL 4: INTERN KOORDINERING

"I 2019 skal vi skabe bedre koordinering og information omkring projekter internt i afdelingen"

Baggrund for mål:

Trivselsundersøgelsen i 2018 viste blandt andet manglende trivsel pga. for sen inddragelse i projekter, hvor medarbejdere først kommer på banen, når eventuelle udfordringer er opstået. På dette tidspunkt i processen kræver problemløsningen uforholdsmæssige kræfter med efterfølgende manglende effektivitet og trivsel.

Bred viden om projekterne blandt afdelingen personale, vil ligeledes komme til udtryk som øget service for borgere og samarbejdspartnere.

Kvalitetsmål fra 2018 overføres ikke

Kvalitetsmål fra 2018, som ikke er blevet opfyldt, er ikke taget med i målene for 2019. Tre af målene fra 2018, har været gengangere gennem flere år. Det drejer sig om kvalitetsmålet i forhold til hvor mange procent af klagesagerne, der bliver hjemvist til fornyet behandling, sagsbehandlingstiden for byggesager og indkomne dokumenter, der ikke er tilknyttet en sag. Disse indgår således ikke længere i kvalitetsmålene, men fokusområderne vil fortsat indgå som en naturlig del, når vi internt vurderer serviceniveauet i Teknik og Miljø.

Der vil blive fulgt op på status på alle kvalitetsmål på hvert andet KS-styregruppemøde i løbet af året.

Kundetilfredshedsundersøgelser 2019

I forbindelse med kvalitetsmål 1 omhandlende service, skal der foretages en kundetilfredshedsundersøgelse i 2019, med henblik på at finde frem til, hvad borgerne vægter højest, når de definerer hvad "god service" er for dem. Kundetilfredsheden vil yderligere blive overvåget gennem bl.a.:

- Klagesagsafgørelser
- Dansk Industris undersøgelse af det lokale erhvervs klima
- Dansk Byggeris undersøgelse af erhvervsvenligheden i kommunerne

Sammenfatning

Vi har i 2018 gennemført en tilfredshedsundersøgelse ved borgerhenvendelser i Teknik og Miljø, KS-temadag, et personalemøde med fokus på KS, intern audit samt ekstern audit med konvertering til ny version af standarden.

Fokus for den interne audit i 2018 var Forvaltnings- og Offentlighedsloven. Vi har ud fra en risikovurdering af, hvor vi har oplevet svagheder i vores kvalitetsledelsessystem haft fokus på udfordringer og forbedringsforslag i forhold til bl.a. reglerne om partshøring, nabohøring, notatpligt og journalisering. Her fik de delta-

Ledelsens evaluering for 2018

gende medarbejdere mulighed for at komme med ideer til, hvordan afdelingen kan bruge kvalitetsledelsessystemet til let og fejlfrit at få lavet de rigtige partshøringer, nabohøringer og sendt afgørelser ud/orienteret de rette klageberettigede. Endvidere kom vi i den interne audit naturligvis også ind omkring i KS-systemet generelt og relevante fagprocedurer.

Under den eksterne audit blev der identificeret otte rosværdige tiltag, tre mindre væsentlige afvigelser, fire bemærkninger og en forbedringsmulighed. To af de mindre væsentlige afvigelser er håndteret og lukket, hvor den første afvigelse omhandlende ledelsens strategiske arbejde, er håndteret, men endnu ikke afsluttet (mangler intern høring og implementering). Der forligger dog en plan for dette. Bemærkningerne og forbedringsforslaget er alle håndteret og lukkede.

Målene vedtaget for 2018 er evalueret, og det er konklusionen, at 3 ud af 4 kvalitetsmål ikke er opfyldt fuldt ud i 2018, men at vi vil nå helt i mål indenfor 1. kvartal 2019. Det sidste kvalitetsmål blev ikke nået.

Der er foreslået fire nye kvalitetsmål for 2019. Vi vil igen i år have fokus på god service, hvor vi blandt andet fortsat vil sikre og forbedre vores høje grad af tilgængelighed, og så vil vi fremover også fokusere på at forbedre effektiviteten i afdelingen.

Derudover vil Teknik og Miljø arbejde hen imod et mere moderniseret kvalitetsledelsessystem, som alle afdelingens faggrupper i højere grad skal være en integreret del af. Sluttelig skal vi med kvalitetsmålene for 2019, ligeledes sætte fokus på den interne koordinering, ved at sikre god information om fremtidige og igangværende projekter blandt medarbejderne i afdelingen.

Ledelsens evaluering for 2018

Bilag 1 Klagenævnsafgørelser

Uddrag fra de hjemviste klagenævnsafgørelser for de sidste fire år:

2015

Afgørelse fra Natur- og Miljøklagenævnet.

- Nævnet finder på denne baggrund ikke, at kommunen har sikret sig, at yngle- eller rasteområder for bilag IV dyrearter ikke beskadiges eller ødelægges som følge af den meddelte dispensation. Afgørelsen er således ikke truffet i overensstemmelse med reglen i habitatbekendtgørelsens § 10, jf. § 7, stk. 3, nr. 1. Kommunen har imidlertid ikke i afgørelsen nærmere beskrevet forholdene på lokaliteten, herunder om kommunen har vurderet arealet konkret, eksempelvis om der generelt er tale om god eller mindre god natur, om der er mange eller få overdrevsarter, herunder indikator-/positivarter. Nævnet finder på denne baggrund ikke, at kommunen har foretaget en konkret afvejning af hensynet til råstofinteresserne overfor hensynet til overdrevet, som særlig sjældnen beskyttet og særlig artsrig natur i forhold til den særligt restriktive dispensationspraksis, der gælder for sådanne lokaliteter.

Afgørelse fra Statsforvaltningen.

- Vi vurderer, at kommunen ikke har foretaget en korrekt helhedsvurdering, da kommunen ikke i sin helhedsvurdering har taget relevant stilling til de generelle kriterier nr. 1 og 2. Vi hjemviser kommunens afgørelse af 9. april 2015 til fornyet behandling i kommunen. Hjemvisningen af sagen betyder, at den er afsluttet i Statsforvaltningen og sendt tilbage til kommunen. Kommunen skal derfor behandle sagen på ny og træffe en ny afgørelse.

Afgørelse fra Natur- og Miljøklagenævnet.

- Nævnet finder på baggrund af ovenstående, at driftsændringerne, samt forholdet mellem driftsændringerne og den lempede støjgrænse, ikke er tilstrækkeligt vurderet i kommunens VVM-screening. Kommunens efterfølgende bemærkning om, at den ekstra træning i sommerferien er medtaget i den samlede vurdering, kan ikke føre til et andet resultat.

Afgørelse fra Natur- og Miljøklagenævnet.

- Da Morsø Kommune ikke har foretaget en korrekt VVM-screening inden meddelelse af miljøgodkendelse den 3. februar 2015, er det ikke afklaret, om der kan træffes afgørelse om ikke VVM-pligt, eller om der evt. skal gennemføres en VVM-procedure, hvilket vil kunne få betydning for indholdet af miljøgodkendelsen. Natur- og Miljøklagenævnet finder på den baggrund, at miljøgodkendelsen lider af en væsentlig retlig mangel.

Afgørelse fra Natur- og Miljøklagenævnet.

- Natur- og Miljøklagenævnet bemærker herefter, at kommunen har oplyst, at der ikke foreligger det fornødne grundlag for at træffe afgørelse om en udledningstilladelse. Nævnet bemærker endvidere, at der ikke er sket partshøring, at der ikke er angivet nogen begrundelse for afgørelsen, og at der ikke er indsat en klagevejledning. Nævnet finder derfor, at afgørelsen lider af en række væsentlige mangler.

Ledelsens evaluering for 2018

Afgørelse fra Natur- og Miljøklagenævnet.

- Morsø Kommunes tilladelse til indvinding af grundvand til husholdningsforbrug på en ejendom, er således meddelt, selvom kvalitetskravet for nitrat er overskredet og uden en sundhedsfaglig vurdering af en eventuel sundhedsrisiko ved indtagelse af vandet. Det er nævnets opfattelse, at det på baggrund af sagens nuværende oplysningsgrundlag ikke kan meddeles tilladelse til indvinding fra ejendommens vandindvindingsanlæg, idet der ikke er taget stilling til en eventuel sundhedsmæssig risiko, der kan være forbundet med indtagelse af vandet. Natur- og Miljøklagenævnet ophæver herefter Morsø Kommunes afgørelse om endelig indvindingstilladelse til ejendommen og hjemviser sagen til fornyet behandling i kommunen.

2016

Afgørelse fra Miljø- og Fødevareklagenævnet.

- Morsø Kommune har meddelt lovliggørende dispensation til fjernelse af et dige med vilkår om etablering og tinglysning af et erstatningsdige på et sted, hvor der tidligere har forløbet et 148 m langt dige. Det er kommunens vurdering, at et erstatningsdige på den pågældende placering vil have en højere kulturhistorisk værdi end det fjernede dige.

Et erstatningsdige vil efter Miljø- og Fødevareklagenævnets opfattelse almindeligvis ikke kunne erstatte den kulturhistoriske (fortælle)værdi, der knytter sig til den autentiske placering og udformning af et oprindeligt dige. Miljø- og Fødevareklagenævnet ændrer derfor Morsø Kommunes lovliggørende dispensation til fjernelse af dige med vilkår om etablering og tinglysning af erstatningsdige til et afslag.

2017

Afgørelse fra Miljø- og Fødevareklagenævnet.

- Morsø Kommune har meddelt lovliggørende dispensation til fjernelse af et dige. Efter kommunens vurdering opleves diget ikke som et dige på størstedelen af dets udstrækning. Diget indgår ikke i en sammenhængende digestruktur, og markerer hverken sogne- eller ejerlaugsgrænser. Kommunen har på denne baggrund vurderet, at der i den konkrete sag foreligger særlige omstændigheder, der kan begrunde en dispensation.

Miljø- og Fødevareklagenævnet vurderer, efter oplysninger fra Slots- og Kulturstyrelsen og Mors Museum om digets kulturhistoriske værdi, at diget er beskyttelsesværdigt. Miljø- og Fødevareklagenævnet ændrer derfor Morsø Kommunes afgørelse om lovliggørende dispensation til fjernelse af et beskyttet dige, til et afslag.

Ledelsens evaluering for 2018

Afgørelse fra Miljø- og Fødevareklagenævnet på 3 klager.

- Morsø Kommune har meddelt § 3 dispensation til bortgravning af beskyttet overdrev, med det formål at indvinde moler. I dispensationen er bl.a. stillet vilkår om hensyn til markfirben ud fra et forsigtighedsprincip om, at der *kan* være markfirben i området, selvom det aldrig er registreret. Morsø Kommune har vurderet, at der er særlige samfundsmæssige interesser i molerindvinding, og at det derfor kan begrunde dispensationen.

Miljø- og Fødevareklagenævnet har hjemvist afgørelsen med henvisning til, at molerindvinding ikke ses som en samfundsmæssig interesse, der kan begrunde en dispensation. Endvidere afgør klagenævnet, at markfirbenets potentielle yngle- og rasteområde ikke til fulde er undersøgt, da der ikke foreligger *konkrete* vurderinger af *samtlig*e lokaliteter indenfor det vurderede yngle- og rasteområde.

Ledelsens evaluering for 2018

Bilag 2 Statistik for byggesagsbehandlingstider

Modtagne byggesager 2018	314
Henlagte byggesager 2018	53
Afgjorte byggesager 2018	238
Afgjorte byggesager 2018 i alt	291

• ERHVERV	
Antal sager i alt	55
Erhvervsbyggeri	
Antal sager	41
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	45
Afgjort inden 14 dage efter fyldestgørende ansøgning	34%
Afgjort inden 21 dage efter fyldestgørende ansøgning	39%
Erhvervsbyggeri m. landzonetilladelse eller dispensation	
Antal sager	14
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	57
Afgjort inden 14 dage efter fyldestgørende ansøgning	29%
Afgjort inden 21 dage efter fyldestgørende ansøgning	36%
• BOLIGBYGGERI	
Antal sager i alt	61
Nye boliger, rækkehuse og sommerhuse - inden for byggeretten	
Antal sager	7
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	19
Afgjort inden 14 dage efter fyldestgørende ansøgning	29%
Afgjort inden 21 dage efter fyldestgørende ansøgning	71%
Nye boliger, rækkehuse og sommerhuse - helhedsvurdering, dispensation eller m. landzonetilladelse	
Antal sager	9
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	32
Afgjort inden 14 dage efter fyldestgørende ansøgning	44%
Afgjort inden 21 dage efter fyldestgørende ansøgning	44%
Tilbygninger, anvendelsesændring etc. - inden for byggeretten	
Antal sager	28
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	23
Afgjort inden 14 dage efter fyldestgørende ansøgning	32%
Afgjort inden 21 dage efter fyldestgørende ansøgning	54%
Tilbygninger, anvendelsesændring etc. - helhedsvurdering, dispensation eller m. landzonetilladelse	
Antal sager	8
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	46
Afgjort inden 14 dage efter fyldestgørende ansøgning	13%
Afgjort inden 21 dage efter fyldestgørende ansøgning	13%
Lovliggørelse af tilbygninger, anvendelsesændring etc. - inden for byggeret	
Antal sager	3
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	9
Afgjort inden 14 dage efter fyldestgørende ansøgning	67%
Afgjort inden 21 dage efter fyldestgørende ansøgning	100%

Ledelsens evaluering for 2018

Lovliggørelse af tilbygninger, anvendelsesændring etc. - helhedsvurdering, dispensation eller m. landzonetilladelse	
Antal sager	6
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	101
Afgjort inden 14 dage efter fyldestgørende ansøgning	13%
Afgjort inden 21 dage efter fyldestgørende ansøgning	13%
• SMÅHUSBYGGERI	
Antal sager i alt	45
Nybyggeri - inden for byggeret	
Antal sager	10
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	13
Afgjort inden 14 dage efter fyldestgørende ansøgning	60%
Afgjort inden 21 dage efter fyldestgørende ansøgning	70%
Nybyggeri - helhedsvurdering, dispensation eller m. landzonetilladelse	
Antal sager	24
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	58
Afgjort inden 14 dage efter fyldestgørende ansøgning	33%
Afgjort inden 21 dage efter fyldestgørende ansøgning	38%
Lovliggørelser - inden for byggeret	
Antal sager	5
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	14
Afgjort inden 14 dage efter fyldestgørende ansøgning	60%
Afgjort inden 21 dage efter fyldestgørende ansøgning	60%
Lovliggørelser - helhedsvurdering, dispensation eller m. landzonetilladelse	
Antal sager	6
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	71
Afgjort inden 14 dage efter fyldestgørende ansøgning	17%
Afgjort inden 21 dage efter fyldestgørende ansøgning	17%
• NEDRIVNINGSSAGER	
Antal sager i alt	54
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	16
Afgjort inden 14 dage efter fyldestgørende ansøgning	65%
Afgjort inden 21 dage efter fyldestgørende ansøgning	76%
• ARRANGEMENTSSTILLADELSER	
Antal sager	11
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	1
Afgjort inden 14 dage efter fyldestgørende ansøgning	100%
Afgjort inden 21 dage efter fyldestgørende ansøgning	100%
• ØVRIGT BYGGERI	
Antal sager i alt	12
Øvrigt byggeri u/ landzonetilladelse	
Antal sager	11

Ledelsens evaluering for 2018

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	26
Afgjort inden 14 dage efter fyldestgørende ansøgning	55%
Afgjort inden 21 dage efter fyldestgørende ansøgning	64%
Øvrigt byggeri m/ landzonetilladelse	
Antal sager	1
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	181
Afgjort inden 14 dage efter fyldestgørende ansøgning	0%
Afgjort inden 21 dage efter fyldestgørende ansøgning	0%