

15. Mål for sagsbehandling og service til borgerne (2009-151170)

Borgerrepræsentationen har besluttet, at Økonomiudvalget skal orienteres om, hvilke eksisterende mål forvaltningerne har for sagsbehandling og service til borgerne. Endvidere skal Økonomiudvalget godkende det fælles fundament, som skal ligge til grund for forvaltningernes arbejde med fremadrettet at fastsætte mål inden for dette område.

INDSTILLING OG Beslutning

Økonomiforvaltningen indstiller overfor Økonomiudvalget,

1. at indrapporteringen af forvaltningernes eksisterende mål for sagsbehandling og service til borgerne, herunder arbejdet med at efterleve disse mål, jf. bilag 1, tages til efterretning, samt
2. at udvalget godkender det fælles fundament for forvaltningernes videre arbejde med fremadrettet at fastsætte mål for sagsbehandling og service til borgerne, jf. bilag 2.

Problemstilling

Borgerrådgiveren anbefalede i beretningen for 2008 bl.a., at alle forvaltninger fastsætter forpligtende og synlige mål for forbedringer vedrørende sagsbehandling og service til borgerne på centrale områder. Borgerrådgiveren anbefalede endvidere, at Økonomiforvaltningen og Økonomiudvalget påtager sig en aktiv og retningsgivende rolle for hele kommunen med hensyn til dette arbejde.

Borgerrepræsentationen besluttede den 10. juni 2009, at forvaltningernes indrapporteringer til Økonomiforvaltningen af de mål, som i dag er gældende for sagsbehandling og service til borgerne samlet skulle forelægges for Økonomiudvalget. Endvidere pålagde Borgerrepræsentationen forvaltningerne fremadrettet at fastsætte forpligtende og synlige mål for en række områder, og at indrapportering heraf skulle ske halvårligt til Økonomiudvalget.

Løsning

Formålet med Borgerrepræsentationens beslutning har været at sikre en efterlevelse af Borgerrådgiverens anbefalinger i beretningen for 2008 for der igennem at opnå et kvalitetsløft i sagsbehandlingen til gavn for borgernes retssikkerhed. Arbejdet med at efterleve beslutningen har været forankret i den tværgående juridiske koordinationsgruppe.

Kortlægning af allerede eksisterende mål

Forvaltningerne har kortlagt og indrapporteret allerede eksisterende mål. Formålet med kortlægningen har været at synliggøre de eksisterende mål samt skabe grundlag for det videre arbejde med fastlæggelsen af fremtidige mål for den borgerrettede sagsbehandling og den service, kommunen yder i forhold hertil.

Kortlægningen har vist, at nogle forvaltninger er mere målorienterede end andre på dette område, hvilket bl.a. kan skyldes forskelle i forvaltningernes opgaveportefølje.

Fælles fundament for det videre arbejde med at fastsætte mål

For at sikre en ensartet tilgang til det fremadrettede arbejde med at vurdere, om nogle eller samtlige af de eksisterende mål skal bestå, samt om der eventuelt skal fastsættes nye mål, har den tværgående juridiske koordinationsgruppe udarbejdet et fælles fundament.

I fundamentet beskrives hvordan forvaltningerne kan arbejde på at opnå et kvalitetsløft i sagsbehandlingen til gavn for borgernes retssikkerhed.

I forlængelse heraf peges der i fundamentet på, at forvaltningerne dels bør fokusere på overholdelsen af nedenstående allerede eksisterende mål og dels bør fastsætte forvaltningsspecifikke mål på et eller flere udvalgte fokusområder.

I relation til de allerede eksisterende mål drejer det sig om følgende:

1. Opfyldelse af tidsfristen for besvarelse af indsigt/aktindsigt i hhv. offentlighedsloven, forvaltningsloven og persondataloven
2. Efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien på 10 arbejdsdage

Fokus på disse mål er vigtige, idet borgerne som minimum har krav på at få et rettidigt svar på deres henvendelser.

I forhold til tilbagemeldingsgarantien har Borgerrådgiveren i øvrigt i sin egen driftundersøgelse af 13. maj 2008 fundet kommunens administration og efterlevelse af denne utilfredsstillende.

I relation til de forvaltningsspecifikke mål fremgår det af fundamentet, at forvaltningerne indledningsvis bør beslutte sig for, hvilke fokusområder, der skal gøres til genstand for målfastsættelsen. Herefter skal forvaltningerne ifølge Borgerrepræsentationens beslutning fastsætte specifikke mål for:

1. Reduktion af klager
2. Reduktion af fejl i sagsbehandlingen. Det er op til forvaltningerne selv at sondre imellem typer af fejl
3. Reduktion af sagsbehandlingstiden, medmindre der er tale om et område, hvor der gælder særlige frister

Der vil ifølge fundamentet være metodefrihed i relation til, hvordan de fælles mål og de forvaltningsspecifikke mål måles.

Den første måling finder sted i august 2010 og vil danne grundlag for den fremadrettede vurdering af, hvorvidt det ønskede kvalitetsløft i sagsbehandlingen opnås.

HØRING

De stående udvalg har fået forelagt det fælles fundament til drøftelse i forbindelse med behandlingen af Borgerrådsgiverens beretning for 2008. Der er ikke fremkommet bemærkninger til indholdet.

Videre proces

Processen er fortsat forankret i den tværgående juridiske koordinationsgruppe. Forudsat at fundamentet godkendes skal der efterfølgende ske en intern klarlægning af, hvordan forvaltningerne mere konkret vil arbejde ud fra det fælles fundament. I januar 2010 skal de fremtidige forvaltningsspecifikke mål godkendes af de respektive stående udvalg. Økonomiudvalget skal orienteres herom i februar 2010. Samtidig skal udvalget godkende de mål, som Økonomiforvaltningen foreslår skal gælde specifik for Økonomiforvaltningen.

Flemming Dubgaard Hansen

Claus Juhl

bilag

[1 - Indrapportering af forvaltningernes eksisterende mål for sagsbehandling og service til bøgerne \(Publiceret på nettet\)](#)

[2 - Fælles fundament \(Publiceret på nettet\)](#)

Økonomiudvalgets beslutning den 24.11.2009

Indstillingen blev godkendt.

