

BILAG 1: Indrapportering af forvaltningernes eksisterende mål for sagsbehandling og service til borgerne

Formål

Formålet med at kortlægge hvilke eksisterende mål, der i dag er fastsat i de respektive forvaltninger, er at skabe grundlag for det videre arbejde med fastlæggelsen af fremtidige mål for den borgerrettede sagsbehandling og service. Kortlægningen vil synliggøre, om der er fastsat sådanne mål og i bekræftende fald skabe udgangspunkt for en vurdering af om nogle eller samtlige af disse skal bestå fremadrettet, samt om der skal fastsættes nye mål. Kortlægningsprocessen er endvidere med til at skabe fokus på området.

Metode

Målbeskrivelsen er holdt på et overordnet plan. Den juridiske koordinationsgruppe har fundet det mest hensigtsmæssigt, såfremt en detaljeret målbeskrivelse inklusiv angivelse af målinger først sker, når overvejelserne om ændringer af gældende mål henholdsvis fastsættelse af yderligere mål har fundet sted.

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører
BIF	Jobcentre, Arbejdsmarkedscentret, beskæftigelsescentre samt Ydelsesser vice	<u>Sagsbehandlingsfrister</u> Der er fastsat en generel overholdelsesprocent på +90 for en række kommunalt fastsatte sagsbehandlingsfrister og for den enkelte sagstype på +80 i henhold til den sociale retssikkerhedslovs § 3, stk. 2 og i overensstemmelse med Socialministeriets vejledning	Fristerne skal overholdes løbende, og der foretages en årlig måling, hvor alle afgørelser i en kalendermåned registreres i Erindringssystemets Sagstidsmodul	På baggrund af den årlige sagstidsmåling foretages der en evaluering i den enkelte enhed, og der iværksættes eventuelle kvalitetsforbedrende initiativer som følge af målresultatet, f.eks. lokalt og/eller i forbindelse med ledelsestilsyn mv. BIU orienteres om resultatet af den årlige sagstidsmåling og initiativer i den anledning	Der er udarbejdet generelle retningslinjer om sagers førelse og på forskellige fagområder, der generelt understøtter sagsbehandlingen og dermed målopfyldelsen af sagsbehandlingsfristerne. Der henvises også til retssikkerhedsvejledningen	Ja, indgår i forvaltningens kurser om ”God sagsbehandling i borgersager”
	Jobcentre, Arbejdsmarkedscentret, beskæftigelsescentre samt Ydelsesser vice	<u>Frist for behandling af hjemviste sager fra klageinstans</u> 4 ugers frist for behandling af hjemviste klager fra Beskæftigelsesankenævnet og det Sociale Nævn	Ja i Erindringssystemets klagesagsmodul	Der udtrækkes statistikker fra Erindringssystemet til brug for drøftelser i teamet, controller og ledelsesopfølgning	Der er p.t. ingen retningslinjer, men der arbejdes på et særligt sæt retningslinjer for behandling af klagesager	Ja, indgår i forvaltningens kurser om ”God sagsbehandling i borgersager”

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører
BIF	Alle enheder i BIF	<p><u>Tilbagemeldingsgarantien</u></p> <p>Tilbagemeldingsgarantien indebærer, at der skal sendes kvittering i forbindelse med modtagelse af skriftlige henvendelser. Kvittering skal sendes inden for 10 arbejdsdage, medmindre henvendelsen på anden måde er besvaret forinden.</p> <p>I det omfang, hvor der ikke er IT-understøttelse, sendes kvittering 1-2 dage efter modtagelse af den skriftlige henvendelse, dvs. mens henvendelsen stadig er fremme</p>	Generelt er der ikke IT-understøttelse af tilbagemeldningsgarantien, men i forbindelse med klagesager, er der IT-understøttelse i Erindringsystemets Klagesagsmodul	Det undersøges p.t., hvordan der skal ske opfølgning på overholdelse af tilbagemeldingsgarantien	Ja der er udarbejdet retningslinjer og standardkvitteringsbreve, som er tilgængelige på forvaltningens Intranet	Ja, indgår i forvaltningens kurser om ”God sagsbehandling i borgersager”
	Alle enheder i BIF	<p><u>Frist for behandling af formalitetsklager</u></p> <p>Der er fastsat en 4 ugers frist for behandling af formalitetsklager</p>	Fristen skal overholdes løbende. Klager registreres i Erindringsystemets Klagesagsmodul, hvor der er IT-understøttelse af fristen	Der udtrækkes statistikker fra Erindringsystemets Klagesagsmodul til brug for drøftelser i team, controller og ledelsesopfølgning	Der er ikke udarbejdet retningslinjer. Der arbejdes dog p.t. med retningslinjer for behandling af klagesager, hvor fristen for behandling af formalitetsklager også medtages	Ja, indgår i forvaltningens kurser om ”God sagsbehandling i borgersager”

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører
BIF	Jobcentre, Arbejdsmarkedscentret, beskæftigelse centre samt Ydelsesservice	<p><u>Lovmæssigt fastsatte frister</u></p> <p>Overholdelse af lovmæssigt fastsatte frister for sagsbehandlingen, herunder i forbindelse med opfølgning, indsigt efter persondataloven, forvaltningsloven og offentlighedsloven, og genvurdering i forbindelse med nævnsklager, underretning ved forsinkelse m.v.</p>	<p>På nogle områder er der IT-understøttelse.</p> <p>BIF anvender KMD systemer, der i høj grad understøtter lovmæssige frister i forbindelse med den faglige behandling af sager, f.eks. i forbindelse med frister for opfølgning.</p> <p>Hertil kommer, at BIF på ansøgningsområdet (her forstået som førtidspension, revalidering og fleksjob) har fået udviklet et særligt system til denne type sager, hvor der er IT-understøttelse også i forhold til interne arbejds gange</p>	<p>På områder med statistikker, bruges disse f.eks. i forbindelse med LEAN-møder i teamene, som redskab i forbindelse med tilsyn og opfølgning på målopfyldelsen, herunder ved evt. afrapportering til BIU mv.</p>	<p>Ja på nogle områder, herudover er der som hovedregel arbejdsgangsbeskrivelser i forvaltningens elektroniske arbejdsgangsportal</p>	<p>Ja, indgår i forvaltningens kurser, herunder f.eks. ”God sagsbehandling i borgersager”, lovkursus, fagkurser etc.</p>
	Callcenter	<p><u>Telefonbetjening</u></p> <p>90 pct. besvarelse af telefoniske henvendelser</p>	<p>Der måles på telefonbetjeningen, og direktionen orienteres løbende</p>	<p>Der er ikke problemer med overholdelse af målet</p>	-	-

Forvalt- Ning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører
BUF	Alle institutioner, skoler, distrikter og centralforvaltning	Henvendelser skal besvares inden for tidsfristen eller der skal gives besked om hvornår der kan forventes svar	Henvendelser og svar registreres i eDoc i forvaltningen, men ikke på skoler og institutioner	Målene synliggøres for medarbejdere i kraft af det ledelsesmæssige ansvar	-	Der er løbende introduktion for nyansatte til begrebet offentlig forvaltning ligesom der er mulighed for kurser i sagsbehandling
KFF	Sekretariatet tovholder	Anmodning om aktindsigt skal besvares inden for tidsfristen (10 dage)	eDoc	I forbindelse med kurser i god sagsbehandling samt vejledning om samme. Flere enheder bruger det i forbindelse med Balanced Scorecard	-	Ja
	Sekretariatet tovholder	Borgerhenvendelser besvares inden for 10 arbejdsdage – evt. i form af ”modtagelsesbekræftelse”	eDoc	Undervisning i god sagsbehandling samt vejledning. Bl.a. Sekretariatet har brugt det som BSC-mål.		Ja

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
SOF	Socialcentre, handicapcenter og rådgivningscenter	Der er fastsat en generel overholdelsesprocent på +90 for en række kommunalt fastsatte sagsbehandlingsfrister og for den enkelte sagstype på +80 iht. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.	Nej, ikke i den daglige sagsbehandling. Erindringssystemet bruges til årlig sagstidsmåling	På baggrund af den årlige sagstidsmåling, foretages der en evaluering af måleresultatet i den enkelte enhed og der iværksættes eventuelle kvalitetsforbedrende initiativer som følge af måleresultatet. Socialudvalget bliver orienteret om resultatet af den årlige sagstidsmåling og initiativer i den anledning.	Der er udarbejdet generelle retningslinjer om sagers førelse og på forskellige fagområder, der generelt understøtter sagsbehandlingen og dermed målopfyldelsen af sagsbehandlingsfristerne. Der henvises også til retssikkerhedsvejledningen	Ja, indgår i forvaltningens kurser om sagers førelse
	Socialcentre, handicapcenter og rådgivningscenter	4 ugers frist for behandling af hjemviste klager fra Det Sociale Nævn	Ja, Erindringssystemet	Der udtrækkes statistikker i Erindringssystemet til brug for drøftelser i teamet, controller og ledelsesopfølgning	Nej, der er ingen særlige retningslinjer på for hjemviste sager	Ja, indgår i forvaltningens kurser om sagers førelse
	Socialcentre, handicapcenter, rådgivningscenter og centrale kontorer	Sende tilbagemeldingsgaranti, hvis den skriftlige henvendelse ikke færdigbehandles inden for 10 arbejdsdage	Nej	Der udføres to årlige målinger af hver en dags varighed i forvaltningen. Direktionen orienteres om måleresultatet. De enkelte enheder følger op på deres resultat.	Ja, retningslinjer og koncepter ligger på SOF-kknet	Ja, indgår i forvaltningens kurser om sagers førelse

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
SOF	Socialcentre, handicapcenter og rådgivningscenter	Realitetsfejl i sagsbehandlingen må højst være på 3 pct. og formelle fejl i sagsbehandlingen højst være på 10 pct.	Nej	Bruges i forbindelse af med ad hoc undersøgelser/kontroller.	Nej	Ja, indgår i forvaltningens kurser om sagers førelse og fagkurser på ydelsesområderne
	Socialentre, handicapcenter, rådgivningscenter og bosteder m.v.	Overholdelse af lovmæssigt fastsatte frister for sagsbehandlingen, herunder i børnesager, på voksenområdet, magtanvendelser, aktindsigt, indsigt efter persondataloven, klager, underretning ved forsinkelse m.v.	På nogle områder er der IT-understøttelse	På områder med statistikker, bruges disse f.eks. i forbindelse med LEAN-møder i teamene, som redskab i forbindelse med tilsyn og opfølgning på målopfyldelsen, ved afrapportering til Socialudvalget m.v.	Ja, på nogle af områderne	Ja, indgår i forvaltningens kurser om sagers førelse og fagkurser på ydelsesområderne

<p>Mål i resultatkontrakten for Socialcentrene i 2008 og 2009, fra 2010 for alle myndighedscentre</p>	<p>Mindst 75 % af alle telefonopkald besvares på hvert socialcenter. Målet om, at 75 % af alle opkald skal besvares, er et delmål. Ambitionen er at nå op på en besvarelsesprocent på 90 %. Når delmålet på 75 % er nået vil direktionen evaluere målet og fastsætte et nyt mål. Ombudsmanden er orienteret om, at det er hensigten at opjustere delmålsætningen i efteråret 2010.</p>	<p>Måling på telefonsystemet, ugentligt</p>	<p>Hvert arbejdssted finder sine gode løsninger</p>	<p>Målingen indeholder både måling for telefoner, som bliver taget, som er optaget, som opgives og som ikke tages. Dermed kan man se om tiltagene øger bevarelsen, eller flytter opkaldene til optaget eller opgivet.</p>	<p>Hvis målet ikke nås, kan den organisatoriske enhed få besøg af telefon-task-force fra HR, som hjælper med at finde ud af hvad problemet er, samt finde gode løsninger</p>
---	--	---	---	---	--

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
SOF	Mål i resultatkontrakten for Socialcentrene i 2008 og 2009, fra 2010 for både Socialcenter KBH og Rådgivningscenter KBH	Tilbud om Social Handleplan Borgere, der tilknyttes voksenteam, skal have tilbud om udarbejdelse af en social handleplan indenfor 3 måneder fra visitering til voksenteam	Registrering i erindringssystemet. Metoden er under indkøring. Vi forventer månedlige målinger.	Hvert arbejdssted finder sine gode løsninger	Ja	Sociale handleplaner er implementeret i form af standarder og metoder. Målet sætter fokus på borgerens mulighed og motivation
	Mål i resultatkontrakten for Socialcentrene i 2008 og 2009 En del af funktionerne overgår i 2010 til Borgerservice	Ja til Socialhandleplan 75 % af de borgere, der får tilbudt en social handleplan fra voksenteam, får udfærdiget en social handleplan.	Registrering i erindringssystemet. Metoden er under indkøring. Vi forventer månedlige målinger.	Hvert arbejdssted finder sine gode løsninger	Ja	Sociale handleplaner er implementeret i form af standarder og metoder. Målet sætter fokus på borgerens mulighed og motivation.

Forvaltning	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
SUF (Enhedskolonnen er ikke medtaget idet enhederne ikke var angivet)	Øget kendskab til forvaltningsretlig lovgivning og herunder informationsveje og kilder til kendskab til lovgivningen og ændring heraf.	Se under de enkelte initiativer	I controllingprojektet er der via interviews mm. af stabe og decentrale enheder afdækket behov for tiltag, der kan øge kendskabet til forvaltningsretlig og anden relevant lovgivning generelt i forvaltningen	Ja, i projektet er der udarbejdet en rapport med 6 forbedringsforslag og initiativer, der skal understøtte de udfordringer, der er gennemgående eller helt generelle i forvaltningen	Se under de enkelte initiativer
	Større opmærksomhed på relevante juridiske nyheder og bedre sikring af konsekvent og systematisk kendskab til ny og ændret lovgivning	Nyhedsbrevet vil blive udsendt som mail og derefter være tilgængeligt på kknnet med links til tilhørende relevant materiale	Koncept for nyhedsbrevet er p.t. under udarbejdelse, ligesom der arbejdes på at få oprettet en ”abonnementsordning” via outlook mm.	Ja, indgår i afrapporteringen fra 1. del af forvaltningens controllingprojekt	I forbindelse med implementeringen vil der blive udsendt og offentliggjort en vejledning i, hvordan man tilmelder sig mm. til nyhedsbrevet
	Sikring af fornødne (forvaltningsretlige) faglige kompetencer og herunder lokal forankring af juridisk viden.	Nej	Indgår i implementeringsplanen for controllingprojektet	Nej	Ja

Sikring af fornødne faglige kompetencer og herunder lokal forankring af juridisk viden.	Nej	Der planlægges fra vinteren 2009/2010 halvårslige endagskurser primært rettet mod medarbejdere med myndighedsopgaver	Ja, indgår i afrapporteringen fra 1. del af forvaltningens controllingprojekt	Ja
---	-----	--	---	----

Forvaltning	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
SUF	Større udnyttelse af Schultz lovsystem med henblik på sikring af opdateret juridisk viden	Schultz lovsystem er tilgængeligt via kknnet og har fra 1. juli 2009 afløst NIS/Fakir som IT-baseret vidensbank	Henvi sning til Schultz lovsystem vil indgå i nyhedsbrevet fra Juridisk afdeling og i øvrigt i forbindelse med konsulentbistand fra Juridisk afdeling, når dette er relevant	Nej endnu ikke, men vil bl.a. indgå som led i implementeringen af nyhedsbrevet fra Juridisk afdeling	Ja, som en del af kurserne i forvaltningsret/god sagsbehandling
	Større værdi som redskab til at finde informationer og som meddelelseskilde	Ja	Indgår i implementeringsplanen for controllingprojektet	Ja, indgår i afrapporteringen fra 1. del af forvaltningens controllingprojekt	Nej
	Øget sikring af systematisk opdatering af eksisterende vejledninger i forbindelse med ny lovgivning/praksis samt større overblik for brugerne om eksisterende og nye (evt. påtænkte) vejledninger	Ja, der oprettes en særlig side på kknnet, hvor alle centrale stabe og centre registrerer eksisterende vejledninger samtidig med en vurdering om, om der er behov for revision. Samtidig fastsættes deadline for revision, ligesom det anføres, hvornår en vejledning senest er vurderet/revideret	Udover siden på kknnet indføres en mere systematisk meddelelsespraksis ifm. udsendelse af nye regler/retningslinjer, hvor det bl.a. anføres, hvorvidt der som følge af lovændringen vil blive udarbejdet en ny vejledning eller ske revision af den eksisterende	Ja, indgår i afrapporteringen fra 1. del af forvaltningens controllingprojekt	Nej

Opfyldelse af målene i controllingprojektet		I forbindelse med controllingprojektet er der afdækket behov og samlet forslag til tiltag, der typisk relaterer sig til specifikke områder/enheder. Disse viderefremmes med henblik på mere lokal implementering	Løsningsforslag mm. indgår i afrapporteringen fra 1. del af forvaltningens controllingprojekt	Formentlig ift. nogle af initiativerne
---	--	--	---	--

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
TMF	Rådhussekretariatet	For henvendelser til borgmesteren gælder det, at der skal kvitteres for henvendelsen inden for 1-2 døgn og borgeren skal modtage en besvarelse af henvendelsen inden for 3 uger	Der indlægges en erindringsdato i eDoc	Hver 2. uge trækkes der en liste over ubesvarede borgmesterhenvendelser. Listen præsenteres og drøftes i forvaltningens chefgruppe (Direktion og centerchefer)	Ja, det fremgår af interne arbejdsmanualer i Rådhussekretariatet (hvor erindringsdatoen påføres), at der skal påføres en erindringsdato, således at borgeren kan modtage svar inden for 3 uger	Nej
	Center for Byggeri (CBG)	80 % af alle sager og henvendelser (dvs. inkl. ejendomsforespørgsler) skal være besvaret indenfor 30 dage	Fagsystem & generel IT	Det aktuelle tal indgår som fast punkt på det ugentlige ledermøde, og er i øvrigt en del af LEAN-styring, hvor ressourcer justeres løbende i overensstemmelse hermed. Medarbejderne informeres gennem lederne samt referatet fra mødet	Der er ikke specifikke retningslinier, da det er en del af den løbende driftsoptimering	Nej

Center for Trafik (CTR)	20% af henvendelser til CTR besvares inden 5 arbejdsdage	eDoc	Målet synliggøres på teammøder, mødemøder og centermøder	Der arbejdes intensivt på at forbedre processer og arbejdsgange, så målene kan nås	Nej
CTR	60% af henvendelser til CTR besvares mellem 5 og 20 arbejdsdage	eDoc	Målet synliggøres på teammøder, mødemøder og centermøder	Der arbejdes intensivt på at forbedre processer og arbejdsgange, så målene kan nås	Nej

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
TMF	CTR	Alle sager er afsluttet inden 3 måneder	eDoc	Målet synliggøres på teammøder, mødemøder og centermøder	Der arbejdes intensivt på at forbedre processer og arbejdsgange, så målene kan nås	Nej
	CTR	I alle sager er der en dialog i gang med henvenderen inden 20 arbejdsdage	eDoc	Målet synliggøres på teammøder, mødemøder og centermøder	Der arbejdes intensivt på at forbedre processer og arbejdsgange, så målene kan nås	Nej
	Center for Anlæg og Udbud (CAU)	At synliggøre Københavns Kommunes anlægsprojekter		Vi afholder events på udvalgte projekter ifbm. markering af milepæle i projektet fx konkurrenceoffentliggørelser, første spadestik og indvielse	Retningslinjer er under udarbejdelse. Der er ansat en eventkoordinator, der er ansvarlig for målopfyldelsen.	Nej ikke decideret.
	CAU	At være et serviceminded og imødekommende center, der er med til at levere helhedssvar og til at komme i dialog med		Besvarelse af borgerhenvendelser telefonisk og skriftligt hurtigst muligt og senest inden 14 dage.	Besvarelse skal ske hurtigst muligt og senest inden 14 dage.	Nej
	CAU	At være et serviceminded og imødekommende center, der er med til at levere helhedssvar og til at komme i dialog med		Aktindsigt imødekommes rettidigt	Vi følger de gældende love og regler på området	

Forvaltning	Enhed	Mål	IT- understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
TMF	CAU	At synliggøre vores anlægsprocesser og anlægsprojekter		Annoncering	Nej, der annonceres i overensstemmelse med kommunikationsplaner, hvor det haves og ellers efter behov	Nej, der er koblet kommunikationskonsulenter på opgaverne
	CAU	At levere fyldestgørende information om vores anlægsprocesser		Info- og nyhedsbreve	Nej, de udsendes efter planlægning i overensstemmelse med projekternes kommunikationsplaner, hvor det haves og ellers efter behov	Nej, der er koblet kommunikationskonsulenter på opgaverne
	Center for Park og Natur (CPN)	Anmodning om aktindsigt skal besvares inden for tidsfristen		Målet er synliggjort for centrets medarbejdere i forbindelse med modtagelse af aktindsigtssager. Aktindsigtsbesvarelserne visiteres af én person i sekretariatet, som således sørger for, at den medarbejder, som sagen visiteres til, gøres opmærksom på tidsfristen.		Sagsbehandleren modtager information om frister i forbindelse med den enkelte sag

	CPN	Borgerhenvendelser besvares inden for en frist på tre uger		Målet er gjort klart for de medarbejdere der modtager borgerhenvendelserne.		
--	-----	--	--	---	--	--

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
TMF	CPN	Borgmesterbesvarelser er udarbejdet inden for de tidsfrister som rådhussekretariatet opstiller	Der er altid sat en erindringsdato på bestillingen i eDoc	Besvarelserne håndteres af én person i sekretariatet, som sørger for at besvarelserne udsendes rettidigt.		
	CPN	Altid at yde en god service overfor borgere, der ringer ind med spørgsmål om byens grønne og blå områder		Sekretariatet har fokus på den gode service og sørger altid for at besvare spørgsmål eller viderestille borgeren til den rette sagsbehandler i centret.		Emnet tages jævnligt op på sekretariatsmøder.
	Center for Bydesign (CBD)	Aktindsigt besvares inden for 10 dage efter modtagelse	eDoc	Anmodning om aktindsigt visiteres af postfordeleren og sendes til relevant sagsbehandler, områdechef, centerdirektør. Log-føring i sekr., som tjekker at svarfrist ikke overskrides.	Ja	Nye medarbejdere introduceres til procedurerne på interne kurser.

	CBD	Borgerhenvendelser besvares rettidigt	eDoc	Skriftlige borgerhenvendelser er sat i system. Ved brug af erindringsdatoer, opfølgning samt ugentlige tjeklister sikrer vi at borgerne får svar rettidigt. Områdechefen kvalitetssikrer svarene. Mange sagsbehandlere har været på ”skriv bedre breve”-kursus, for at lære at formulere sig i klare og tydelige vendinger.	Der er udarbejdet pixi-vejledninger til besvarelse af borgerhenvendelse.	Nye medarbejdere introduceres til procedurerne på interne kurser.
--	-----	---------------------------------------	------	---	--	---

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
TMF	CBD	Inddragelse af borgere via høringer og borgerdialog		I nogle af CBDs projekter, der ikke handler om konkrete fysiske anlæg, men mere er udviklingsplaner og strategier, der har været både borgerinddragelse og høringer uden at det var lovpligtigt. Konkret kan nævnes debathæftet om højhuse, 'Natten i byens lys' og 'Metropol for mennesker'.		

	CBD	<p>Der er i foråret 2009 udarbejdet en strategi for bedre borgerdialog på tværs af Økonomiforvaltningen og Teknik- og Miljøforvaltningen. Projektet er sat i gang for at professionalisere den omfangsrige borgerdialog, TMF/ØKF allerede gennemfører og for at udvikle de inddragelsesformer, vi benytter os af i dag for at få endnu flere borgere i tale</p> <p>I løbet af efteråret 2009 udarbejdes en implementeringstrategi- og plan for hvordan strategien kan omsættes i praksis.</p>		<p>I projektet er der henover forår og sommeren 2009 udarbejdet en strategi for borgerdialog med vision, værdigrundlag og indsatsområder. Derudover er der udviklet en værktøjskasse for borgerdialog i Økonomiforvaltningen og Teknik- og Miljøforvaltningen, som giver et fælles grundlag for, hvorfor og hvordan vi inddrager københavnere i vores projekter.</p>		
--	-----	---	--	--	--	--

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
TMF	Center for Parkeri (CPK)	<p>Besvarelse af generelle mail-henvendelser:</p> <p>90 % besvares samme dag som modtagelsen.</p> <p>5 % næste dag</p> <p>5 % indenfor 8 dage. De sidste 5 % omfatter henvendelser, hvor der skal indhentes oplysninger uden for centret</p>	Outlook	Målene overholdes allerede – der følges løbende op	Nej – løser sig selv, hvis de rette medarbejdere med den rette holdning er til stede	Ja – besvarelse forudsætter et godt kendskab til parkeringsregler, færdselslov og forvaltningsretlige problemstillinger

CPK	Sagsbehandling – klagesager over afgifter og andre sager, der har karakter af klager og som tillige indebærer en afgørelse: 90 % er besvaret indenfor 3 uger. 10 % besvares hurtigst muligt men afhænger af eksterne faktorer	eDoc	Målene overholdes allerede – der følges løbende op	Nej – målene er blot fastsat	Ja, i betydeligt omfang. Sagsbehandlingen forudsætter et betydeligt kendskab til lovgivning om færdsel og parkering samt om forvaltningsretlige bestemmelser
CPK	Kvitterings-breve udsendes indenfor 24 timer efter modtagelse af en henvendelse. Kvitterings- breve udsendes kun, hvis henvendelsen ikke kan besvares endeligt inden for 8 kalenderdage	eDoc	Målene overholdes allerede – der følges løbende op	Nej – målene er blot fastsat	Ja, udsendelse af kvitteringsbreve forudsætter et godt kendskab til parkeringsområdet – uden et sådant kendskab kan der ikke udsendes korrekte kvitteringsbreve, der modsvarer indholdet af henvendelserne

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
TMF	CPK	I tilfælde af partshøring – og dem har vi mange af – udsendes der partshørings-breve senest 2 dage efter, at henvendelsen er modtaget	e-doc	Målene overholdes allerede – der følges løbende op	Nej – målene er blot fastsat	Ja, i betydeligt omfang. Sagsbehandlingen forudsætter et betydeligt kendskab til lovgivning om færdsel og parkering samt om forvaltningsretlige bestemmelser
	CPK	Skranke-ekspeditioner; 90 % venter gennemsnitligt mindre end 3 minutter 10 % venter max. 5 minutter	Salgssystem - unikt	Målene overholdes allerede – der følges løbende op	Nej – målene er blot fastsat	Ja, arbejdet forudsætter dels en betydelig faglig viden på et ganske højt niveau omkring parkeringsområdet dels en serviceminded holdning. Desuden kræver det gode evner for konflikthåndtering, samt et roligt og robust sind. Endvidere skal der være kendskab til anvendelse af kasse og daglig opgørelse af denne Der undervises i alle dele

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
TMF	CPK	Telefon-betjening: 80 % af telefonerne skal tages inden for 30 sekunder	Telefon-system med målinger og statistik	Målet er ikke nået - den gennemsnitlige svartid for samtlige opkald lå i august 2009 på 1 minut og 26 sekunder – og det betyder at vi ikke er å langt fra målet for de 80 %'s vedkommende. Der arbejdes på med at afkorte meget lange samtaler – vel og mærke på en for kunden positiv måde.	Nej – målene er blot fastsat	Ja, arbejdet forudsætter dels en betydelig faglig viden på et ganske højt niveau omkring parkeringsområdet dels en serviceminded holdning. Desuden kræver det gode evner for konflikthåndtering, samt et roligt og robust sind
	CPK	E-handel: alle bestillinger ekspederes inden for 24 timer efter at bestillingen er afgivet.	Salgssystem - unikt	Målene overholdes allerede – der følges løbende op	Nej – målene er blot fastsat	Ja, arbejdet forudsætter en betydelig faglig viden på et ganske højt niveau omkring parkeringsområdet for at kunne vurdere om kunden må/kan købe ydelsen

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
--------------------	--------------	------------	--------------------------	---	---	--

TMF	Center for Miljø (CMI)	<p>CMI har indført et kvalitetsstyringssystem for sagsbehandlingen og forventer et certificeringsdokument primo november 09 efter både intern og ekstern audit.</p> <p>KVALITETSMÅL:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 80% af borgere og virksomheder opfatter vores formidling og information som tydelig og ligeværdig. 2. Medarbejdere oplever at de har de nødvendige kompetencer og værktøjer til opgaveløsningen. 3. I alle sager skal der ske den nødvendige koordinering både mellem de relevante fagområder i kommunen, med statslige og regionale myndigheder og andre samarbejdspartnere. Servicefrister vil blive indarbejdet i procedurer fx om aktindsigt, kvitteringssvar, sagsbehandlingstid på enkeltsager m.v. 		Der er indført og der udvikles fagprocedurer og procedurer for kompetenceudvikling. Ledelsen skal 1 gang årligt evaluere, om systemet er effektivt og tilstrækkeligt med bistand fra systemadministratoren	Der er udarbejdet en række fagprocedurer, som alle i CMI skal følge og være opmærksomme på evt. afvigelser fra procedurerne som skal indberettes, herunder også nye initiativer, som skal indarbejdes som en procedure. Systemet er meget omfattende og kan i sin helhed ses på TMF KKnet under opgaveløsning > kvalitetsstyring CMI's anvendelse af systemet underkastes ekstern audit 1 gang årligt ved Norsk Veritas	I systemet ligger et initiativ som skal udmøntes i en fagprocedure og kompetenceudvikling om intern undervisning, der omfatter, det kommunale politiske system, det administrative system og specialkurser om forvaltning m.v.. Det iværksættes i 2009
------------	------------------------	--	--	---	--	---

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
TMF	Center for Kirkegårde (CKI)	Opfølgning på skriv Bedre Breve	Overvågning via ESDH-system	Skabeloner og standardbreve gennemgås og tilrettes løbende. Løbende kontrol af overholdelse af lovgivnings- og forvaltningsmæssige svarfrister	TMFs brev- og emailpolitik	Opfølgning og information på kvartalsmøder med relevant personale
	CKI	På grund af områdets sensitive karakter kræves så vidt muligt fejlfri sagsbehandling på begravelseshandlinger	Kontrol og overvågning via både elektronisk kirkegårdssystem og manuelle kontroller	Når en fejl en sjælden gang sker, følges der op omgående og relevante procedurer evalueres	Interne arbejdsgangsbeskrivelser	Opfølgning og information på kvartalsmøder med relevant personale
	CKI	Lovpligtige tidsfrister ifb. med begravelseshandlinger skal overholdes	Kontrol og overvågning via både elektronisk kirkegårdssystem og manuelle kontroller	Når en fejl en sjælden gang sker, følges der op omgående og relevante procedurer evalueres		Opfølgning og information på kvartalsmøder med relevant personale
	CKI	Mulighed for personlig betjening på lokalt kirkegårdskontor samt adgang til telefonisk henvendelse i hele den daglige arbejdstid				Opfølgning og information på kvartalsmøder med relevant personale

CKI	Løbende og opdateret information om CKIs ydelser via servicedeklarationer på f.eks. biblioteker og Internet. Udsendelse i.f.m. gravstedssalg og anlæg af gravsteder		Løbende opfølgning på at informationen er ajourført	Interne arbejdsbeskrivelser	Opfølgning og information på kvartalsmøder med relevant personale
-----	---	--	---	-----------------------------	---

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
ØKF	BR-Sekr.	Anmodning om aktindsigt efter offentlighedsloven skal besvares inden for tidsfristen	eDoc	Kvartalsvis registrering	Ja	Ja via kompetenceprogrammet god sagsbehandling
	BR-Sekr.	Indsigtsanmodninger efter persondataloven skal besvares inden for fristen	eDoc	Kvartalsvis registrering	Ja	Ja via kompetenceprogrammet god sagsbehandling
	BR-Sekr.	Fristen for tilbagemelding, jf. tilbagemedlingsgarantien på 10 dage skal overholdes	eDoc	Kvartalsvis registrering	Ja	Ja via kompetenceprogrammet god sagsbehandling

	OB-Sekr.	Alle henvendelser til Overborgmesteren, der kræver svar skal besvares inden for gennemsnitlig 10 arbejdsdage.	eDoc	Graden af målopfyldelse præsenteres og drøftes med forvaltningerne på kvartalsmøderne	Ja	Ja
--	----------	---	------	---	----	----

Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?
ØKF	Borger-servicecentre	Kvalitet – vedvarende mål: Min. 95 % brugere er meget tilfredse / tilfredse	-	Årlig spørgeskemaundersøgelse	-	-
	Borger-servicecentre	Borgerservicecentret i Valby åbner april 2008, og borgertilfredsheden i centret i 2008 skal minimum ligge på 95 %	-	Der foretages tilfredshedsmåling blandt borgerne ved udgangen af året	-	-

	Borger-servicecentre	Etablering af nyt brand, ny visuel identitet samt udarbejdelse af medarbejderhåndbog i Københavns Borgerservice Fokus på den serviceoplevelse som borgerservice-centrene ønsker at give borgerne under hensyntagen til den enkelte også svage borgere	-	Nyt brand, værdigrundlag mv. implementeret bl.a. ved italesættelse på P-møder, fælles dag med borgerservicespil mv. Skemaundersøgelse udarbejdet	Ja	Ja
Forvaltning	Enhed	Mål	IT-understøttelse	Hvordan arbejdes der med målopfyldelsen?	Er der udarbejdet retningslinjer for målopfyldelsen?	Undervises der om det emne, som målet vedrører?

ØKF	Center for Borger service	Københavns Kommune skal i 2009 være blandt de førende kommuner inden for borgerrettede selvbetjeningsløsninger	-	<p>Der implementeres en 'min side' løsning der samler den digitale borgerservice og KK's selvbetjeningsløsninger i én samlet løsning. 'Min side' løsninger er i dag implementeret i de førende digitale kommuner</p> <p>CBS implementerer i 2009 to nye selvbetjeningsløsninger. Løsningerne er kendetegnet ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - være implementeret med en dokumenteret effekt i andre danske kommuner - bidrage til at københavnerne i langt højere grad betjener sig på nettet - bidrage med målbare effektiviseringsgevinster <p>Der implementeres 3 projekter der ved udgangen af 2009 har styrket den digitale kommunikation med borgerne</p>	-	-
-----	---------------------------	--	---	---	---	---