



## Bilag 9a

19-04-2006

### Særligt fokusområde – beskrivelse af kvalitetsstandarder i ydelseskatalog

Sagsnr.  
291445

Dokumentnr.  
1820839

I dette notat redegøres for, hvordan styringen af institutionernes økonomi forudsættes tilrettelagt i forlængelse af indførelsen af den nye budgetmodel. I redegørelsen indgår desuden en belysning af mulighederne for at gennemføre systematiske brugerundersøgelser, produktivitetsanalyser, kvalitets- og outcomemålinger på de enkelte serviceområder/institutioner, som kan indgå i Økonomiudvalgenes budgetlægning.

#### Redegørelse

Som resultat af Økonomiforvaltningens organisationsændring er der bedre mulighed for at gennemføre systematiske brugerundersøgelser, produktivitetsanalyser, kvalitets- og outcomemålinger først og fremmest inden for de områder, der vedrører borgerservice samt koncernservice. Disse serviceområder er dels rettede mod borgerne, dels mod egen forvaltning og andre forvaltninger. Udover denne del vil der desuden eksistere mulighed for f.eks. outcomemålinger inden for områder, der ikke umiddelbart kan defineres som services.

Af bilag 9b fremgår eksempler på, hvorledes sådanne brugerundersøgelser m.m. kan udformes og inden for hvilke af Økonomiforvaltningens aktiviteter. Det understreges, at der kun er tale om eksempler og derved en illustration af, hvordan gennemførelsen af kvalitetsstandarder *kunne* udformes i Økonomiforvaltningen.

Økonomiforvaltningen finder det vigtigt, at der i forvaltningerne arbejdes mod at udvælge nøgletal og indikatorer, der giver sammenlignelighed mellem forvaltningerne eller i forhold til andre kommuner, hvor dette er muligt.

Særligt inden for koncernservice kan der findes nøgletal, eller rettere indikatorer til produktivitetsanalyser, der giver sammenlignelighed på tværs af kommunens forvaltninger - det være sig ind for områder som bogføring, IT-support, løn- og personaleadministration osv. Dette ligger i sin forlængelse af Administrationsanalysens fokusområder.

**Admsek - Økonomi**

**Rådhuset**  
1599 København V

**Telefon**  
3366 2349

**Telefax**  
3366 7014

**E-mail**  
jv@okf.kk.dk

**EAN nummer**  
5798009800299

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

Inden for Borgerservice kan man udpege indikatorer, der fungerer som kvalitetsstandarder for den service, som leveres til borgerne – f.eks. ventetid før besvarelse af telefonopkald, brugernes tilfredshed med serviceydelserne osv. Servicemål er allerede er en integreret del af servicekontrakterne for Borgerservicecentre. Det er hensigtsmæssigt, at disse indikatorer udvælges og koordineres med sammenlignelige kommuner, evt. gennem KL eller 6-bysamarbejdet, således at kvalitetsmålingerne giver mulighed for at sammenligne kommunernes servicestandarder.