

## 6. Mål for sagsbehandling og service til borgerne (2010-2848)

Borgerrepræsentationen har besluttet, at kommunen skal øge kvaliteten i sagsbehandlingen til gavn for borgernes retssikkerhed. Sundheds- og Omsorgsudvalget orienteres med denne indstilling om forvaltningens forslag til fokusområde og mål.

### INDSTILLING OG Beslutning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indstiller,

1. at Sundheds- og Omsorgsudvalget tager orienteringen om forvaltningens fokusområde og mål for kvalitetsløftet i sagsbehandling til efterretning.

### Problemstilling

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

Borgerrepræsentationen besluttede derfor den 10. juni 2009, at forvaltningerne på yderligere fokusområder skal fastsætte forpligtende og synlige mål for reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen, reduktion af sagsbehandlingstiden og at rapporteringen heraf skal ske halvårligt til Økonomiudvalget.

De udpegede mål forelægges Sundheds- og Omsorgsudvalget til orientering med henblik på efterfølgende orientering af Økonomiudvalget i februar 2010.

### Løsning

I forbindelse med Sundheds- og Omsorgsudvalgets drøftelse af Borgerrådgiverens beretning for 2008 på udvalgsmødet den 1. oktober 2009 orienterede forvaltningen om de tiltag, der aktuelt foregår med henblik på systematisk styrkelse af forvaltningens lov- og kontraktoverholdelse med særlig fokus på de forvaltningsretlige principper for såvel sagsbehandling som borgerbetjening, jf. bilag 3.

Samtidig blev udvalget orienteret om den del af det videre opfølgingsarbejde på borgerrådgiverrapporten, som i henhold til Borgerrepræsentationens beslutning af 10. juni 2009 er forankret i den tværførelselige juridiske koordinationsgruppe, der er nedsat på initiativ af Økonomiforvaltningen, og hvor også Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er repræsenteret.

Koordinationsgruppen har udarbejdet et ”Fælles fundament for forvaltningernes arbejde med mål for sagsbehandlingen”, jf. bilag 2. Af fundamentet fremgår, at forvaltningerne skal fokusere på de fælles mål om overholdelse af besvarelsesfristen for anmodninger om aktindsigt og efterlevelse af kommunens tilbagemeldingsgaranti på skriftlige henvendelser som er 10 arbejdsdage. Endvidere skal forvaltningerne udpege særlige fokusområder med henblik på fastsættelse af forpligtende og synlige

mål for:

- Reduktion af klager
- Reduktion af fejl i sagsbehandlingen
- Reduktion af sagsbehandlingstiden

Økonomiudvalget har på mødet den 24. november 2009 godkendt fundamentet, og de enkelte forvaltninger skal nu vælge de fokusområder, som skal indgå i indsatsen for reduktion af klager, sagsbehandlingsfejl og sagsbehandlingstid.

For at opnå yderligere forbedringer af borgernes retssikkerhed, har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vurderet jf. bilag 1, at myndighedsopgaven med bevilling af hjælpemidler vil være et velegnet fokusområde. Hjælpemiddelområdet er et velafgrænset lovområde, hvor der aktuelt pågår den monitorering af sagsbehandlingstiden, der er en forudsætning for videre målfastsættelse.

Det er endvidere forvaltningens opfattelse, at de nævnte målområder generelt er væsentlige for borgernes retssikkerhed og deres oplevelse af den service de modtager – uanset hvilke ydelser der ansøges om – og forvaltningen forventer, at de høstede erfaringer med sagsbehandlingen på hjælpemiddelområdet vil kunne overføres til andre sagsbehandlingsområder i forvaltningens regi.

### **Mål for reduktion af klager**

Formålet med reduktionen er, at retssikkerheden skal øges. Klageadgang indgår som en del af retssikkerheden for borgerne, og det giver derfor ikke mening udelukkende at fokusere på, at antallet af alle klager skal nedbringes.

Målet for reduktion af klager bør derfor fastsættes ud fra ønsket om, at nedbringe antallet af de klager, som borgerne får helt eller delvist medhold i.

På hjælpemiddelområdet kan så godt som alle administrative afgørelser påklages til Det sociale nævn, og forvaltningen finder det hensigtsmæssigt, at indsatsen afgrænses i forhold til disse klager.

Forvaltningen vil i første omgang foretage en opgørelse af, hvor mange klager på hjælpemiddelområdet i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens regi, der reelt bliver omgjort, og på baggrund af dette fastsætte konkret mål for nedbringelse af antallet og konkrete planer for, hvordan målet kan opnås.

### **Mål for reduktion af fejl i sagsbehandlingen**

Udover det overblik som vil fremgå af opgørelsen af klager, der er blevet omgjort, jf. det foroven anførte, vil forvaltningen foretage halvårlige stikprøver af tilfældige afgjorte sager med fokus på eventuelle forvaltningsretlige fejl i forbindelse med den foretagne sagsbehandling.

Opmærksomheden vil særligt være rettet mod fejl, der enten er gennemgående i de sager der gennemgås, eller som må betragtes som grundlæggende og væsentlige - ikke blot for afgørelsens udfald, men også for sagsbehandlingens kvalitet i forhold til regler og principper for god forvaltningsskik.

På baggrund af undersøgelserne resultater vil forvaltningen – hvor der konstateres potentiale for forbedringer - iværksætte konkrete initiativer til imødegåelse af de konstaterede sagsbehandlingsmæssige fejl og problemer. Derudover vil forvaltningen udbrede initiativerne til øvrige relevante opgaveområder i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, f.eks. myndighedsafgørelser

om tildeling af personlig og praktisk hjælp, ældre- og plejeboligtilbud og ydelser inden for pensions- og boligstøtteområdet.

Målet er således, at der iværksættes konkrete initiativer til at forebygge gentagelse af de fejl og problemer, der konstateres.

### **Mål for reduktion af sagsbehandlingstiden**

Som tidligere nævnt foregår der allerede en monitorering af sagsbehandlingstiden for de forskellige sagstyper indenfor hjælpemiddelområdet.

Det følger af den sociale retssikkerhedslov § 3, at ansøgninger om hjælp skal behandles hurtigst muligt, og at kommunen derudover skal fastsætte sagsbehandlingsfrister for ansøgning om hjælp. Disse frister fremgår af de borgerrettede kvalitetsstandarder, som Sundheds- og Omsorgsudvalget skal behandle i mødet den 28. januar 2010. Det kan oplyses, at fristerne på hjælpemiddelområdet for nye ansøgninger er på 4 uger og 1 uge for udskiftning af personlige hjælpemidler.

De konkrete sagsbehandlingstider afhænger bl.a. af, hvilket hjælpemiddel der søges om, idet der er stor variation i, hvor dybdegående sagsbehandling, der kræves i forhold til at afgøre de forskellige sager.

Af hensyn til det mere overordnede formål med tiltagene for bedre sagsbehandling og service til borgerne, finder forvaltningen det mest hensigtsmæssigt, at mål for reduktion af sagsbehandlingstiden knyttes op på de politisk fastsatte vejledende sagsbehandlingsfrister.

Af ministeriets vejledning til den sociale retssikkerhedslov fremgår, at det ved fastsættelsen af frister er hensigtsmæssigt, at de er realistiske, dvs. at de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80 til 90 pct. af den pågældende sagstype.

På den baggrund har forvaltningen vurderet, at et ambitiøst mål vil være, at 85 pct. af alle sagerne er færdigbehandlet indenfor sagsbehandlingsfristen på henholdsvis 1 og 4 uger.

Målet på 85 pct. indgår således i arbejdet med de tiltag, der er beskrevet i denne indstilling, idet det skal bemærkes, at hjælpemiddelområdet sideløbende indgår i forvaltningens program for myndighedsområdet som en strategisk indsats i retning og prioritering 2010.

### **Økonomi**

De udpegede mål skønnes at kunne opnås som led i den almindelige drift, og der vurderes ikke på nuværende tidspunkt at være behov for tilførsel af yderligere midler.

### **Videre proces**

De for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fastsatte mål skal i februar 2010 forelægges Økonomiudvalget til orientering. Herefter vil Sundheds- og Omsorgsudvalget og Økonomiudvalget halvårligt blive orienteret om status på overholdelse af målene.

Hanne Baastrup

/Lars Matthiesen

**bilag**

[Bilag 1. Fastsættelse af mål for sagsbehandling og service til borgerne i SUF](#)

[Bilag 2. Fælles fundament for forvaltningernes arbejde med mål for sagsbehandlingen](#)

[Bilag 3. Orientering om Borgerrådgiverens beretning 2008](#)

**Sundheds- og Omsorgsudvalgets beslutning den 28.01.2010**

**Indstillingen blev godkendt.**

