

## 9. Afrapportering af mål for sagsbehandling og service til borgerne (2010-126914)

Udvalget skal tage stilling til afrapportering til Økonomiudvalget af mål for sagsbehandling og service til borgerne.

### INDSTILLING OG Beslutning

Børne- og Ungdomsforvaltningen indstiller til Børne- og Ungdomsudvalget,

1. at rapporteringen til ØU af mål for sagsbehandling og service til borgerne godkendes

### Problemstilling

Kommunens Borgerråd giver anbefalede i sin beretning for 2008 bl.a., at alle forvaltninger fastsætter forpligtende og synlige mål for forbedringer vedrørende sagsbehandling og service til borgerne på centrale områder. Borgerrepræsentationen besluttede den 10. juni 2009, at forvaltningerne skulle rapportere gældende mål for sagsbehandling og service til borgerne mhp. en samlet forelæggelse for Økonomiudvalget samt efterfølgende halvårlig afrapportering.

### Løsning

Børne- og Ungdomsudvalget vedtog på sit møde den 27.1.10 at fastsætte mål om 100 % overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på 10 dage for henvendelser til borgmesteren vedrørende tilbagemeldingsgarantien, vedtaget af Borgerrepræsentationen, og aktindsigt. Forudsætningerne for overholdelse af sagsbehandlingstiderne er, at fristerne i målingerne vil være overholdt, hvis henvendelsen er besvaret endeligt inden for fristen eller hvis der er givet fyldestgørende oplysning om hvornår der kan forventes svar på henvendelsen samt hvis denne frist efterfølgende er overholdt.

BUF har på den baggrund lavet to stikprøveundersøgelser af svartiderne. For to tilfældigt valgte perioder 15. april 2010 til 30. april 2010 og 15. juni 2010 til 30. juni 2010 ser registreringen af svartider således ud:

Antal svardage	0-10	11-12	13-15	16-20	20+	Henvendelser i alt
15.april – 30. april	14	7	1	4	15	41
15. juni – 30. juni	36	1	2	0	0	39

For stikprøveperioderne er henholdsvis 34 procent og 92 procent af borgerhenvendelserne besvaret inden for de fastlagte 10 dage. Resultatet af den første stikprøveperiode er utilfredsstillende, mens resultatet i anden stikprøveperiode vurderes tilfredsstillende.

Karakteristisk for den første periode er, at den består af blandede henvendelser, hvor der typisk har skullet ske sagkyndig sagsbehandling og inddragelse af et eller flere kontorer i besvarelsen. Anden stikprøveperiode har været karakteriseret ved en overvejende mængde ensartede, mere politisk orienterede henvendelser vedrørende klyngeledelse og budgetforslaget for 2011, som er besvaret uden konkret sagsbehandling i fagkontorer i forhold til borgerens faktuelle oplysninger og øvrige forhold.

Forvaltningen tager et generelt forbehold for stikprøveundersøgelsen af borgerhenvendelserne, da der af forskellige grunde kan være henvendelser som ikke er blevet journaliseret eller kategoriseret korrekt i det elektroniske edoc-system, så de ikke optræder i stikprøverne.

Samlet set vurderes målopfyldelsen efter seneste stikprøveperiode at være tilfredsstillende i forhold til målet om 100 % overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Forvaltningen vil dog fortsætte bestræbelserne på at sikre overholdelse af sagsbehandlingsfristerne, herunder forbedring af sagsregistrering og kategorisering.

Vedr. generelle tiltag til forbedring af sagsbehandlingen i forvaltningen henvises desuden til sagen om Borgerrådgiverens beretning 2009, som var på dagsordenen til BUU den 8. september 2010 og er udsat til dette møde.

### **Økonomi**

-

### **Videre proces**

Næste afrapportering forventes forelagt for BUU i 1. halvdel af 2011.

Else Sommer

/Jesper Rønnow Simonsen

### **bilag**

#### **Børne- og Ungdomsudvalgets beslutning den 22.09.2010**

**Indstillingen blev godkendt.**

