

## 6. Afrapportering 1. kvartal 2010 af mål for kvalitet og service til borgerne (2010-6001)

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal kvartalsvis afgive en afrapportering vedr. mål for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne. Dette er afrapporteringen for 1. kvartal 2010.

### INDSTILLING OG Beslutning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indstiller,

1. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tager forvaltningens afrapportering vedr. mål for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne fra 1. kvartal 2010 til efterretning.

### Problemstilling

Som følge af Borgerrådsgiverens beretning vedr. 2008 har Borgerrepræsentationen besluttet at sætte fokus på forvaltningernes sagsbehandling og service til borgerne ved fastsættelse af både fælles tværgående og forvaltningsspecifikke mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden.

Endvidere blev det besluttet at der halvårligt skal ske en afrapportering af status til Økonomiudvalget, jf. BIU 2009-115042 af den 24. september 2009.

De fælles tværgående mål for forbedring af kommunens sagsbehandling er:

- Overholdelse af tidsfristerne for besvarelse af anmodninger om indsigt/aktindsigt efter offentlighedsloven, forvaltningsloven og persondataloven.
- Efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien på 10 dage.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har godkendt en række forvaltningsspecifikke fokusområder og mål, jf. BIU 2010-24158 af den 1. februar 2010.

Udvalget har således godkendt, at fokusområdet for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne er sager, hvor borgere skal have afklaret deres arbejdsevne i forhold til enten revalidering, fleksjob eller førtidspension (afklaringsområdet). Der er tale om et komplekst sagsområde, hvor sagsbehandlingen ofte tager længere tid, og det er samtidig det område, der traditionelt genererer flest borgerklager.

Udvalget har endvidere godkendt mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden.

### LØSNING

Det er på nuværende tidspunkt alene muligt at opføre målopfyldelsen konkret i forhold til halvdelen af de fastsatte mål, mens afrapportering for de øvrige mål overvejende forventes at kunne ske ved en kommende kvartalsstatus, jf. tabel 1.

**Tabel 1. Resultater vedr. bedre sagsbehandling og service til borgerne, 1. kvartal 2010**

	Mål	Resultat
<b>Tværgående mål:</b>		
1. Overholdelse af svarfrister mv. ved aktindsigtsanmodninger	100 %	98 %
2. Efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien (Årlig måling)	<i>Afreporteres ved næste kvartalsstatus</i>	
<b>Afklaringsområdet:</b>		
1. Der foreligger en ressourceprofil forud for afgørelse om revalidering, fleksjob eller førtidspension	95 %	100 %
2. Borgeren er inddraget i ressourceprofilen	95 %	100 %
3. Overholdelse af svarfrister ved afgørelser om revalidering, fleksjob eller førtidspension	<i>Kan ikke opgøres pt.</i>	
<b>Klager, fejl og sagsbehandlingstider:</b>		
4. Reduktion i klageomfanget	<i>Afreporteres i den kvartalsvise klagesagsstatistik</i>	
5. Overholdelse af 4-ugers fristen mv. ved genvurdering af klager	95 %	88 %
6. Overholdelse af forvaltningens sagsbehandlingsfrister (Årlig måling)	<i>Afreporteres i januar 2011</i>	

Nedenfor gennemgås de enkelte fokusområder og mål

### Mål for forbedring af kommunens sagsbehandling på tværs af forvaltningerne

I henhold til forvaltningsloven og offentlighedsloven skal anmodninger om aktindsigt behandles indenfor 10 dage, alternativt skal borgeren/den part som ønsker aktindsigt underrettes, såfremt fristen ikke kan overholdes, med angivelse af begrundelse samt oplysning om, hvornår der kan forventes svar.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 1. kvartal 2010 modtaget 1.174 anmodninger om aktindsigt. 97,6 % er enten behandlet indenfor 10 dages fristen, eller der er sket underretning til borgeren ved forsinkelse.

Forvaltningen vil undersøge de sager, hvor der ikke er sket underretning af borgerne ved forsinkelse, så der tages skridt til at sikre en højere kvalitet på området fremadrettet.

Det registreres ikke løbende, om tilbagemeldingsgarantien efterleves. Forvaltningen har derfor - i lighed med Socialforvaltningen - iværksat en omfattende stikprøvekontrol, hvor alle enheder i

forvaltningen på samme dag skal registrere alle modtagne skriftlige henvendelser, som er omfattet af tilbagemeldingsgarantien. Resultatet forventes forelagt for udvalget ved næste kvartalsstatus den 20. september 2010.

### **Forbedring af sagsbehandling og borgerservice på afklaringsområdet**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 1. kvartal haft i alt 883 afklaringsager, som er afsluttet til afgørelse vedrørende revalidering, fleksjob eller førtidspension, heraf 306 sager vedrørende revalidering, 198 sager vedrørende fleksjob og 379 sager vedrørende førtidspension. Der er i alle sagerne udarbejdet en ressourceprofil og foretaget en konkret vurdering af arbejdsevnen, ligesom borgeren har været inddraget som forudsat. Forvaltningen har arbejdet målrettet for at understøtte en høj kvalitet på området, bl.a. gennem udviklingen af et sagsstyringsværktøj til medarbejderne, og gennem henlæggelse af afgørelseskompetencen i sagerne til et særligt visitationsteam med særligt erfarne medarbejdere.

Der er ikke i loven fastsat frister for sagsbehandlingstiden på afklaringsområdet, som der kan følges op på. Forvaltningen ønsker imidlertid at kunne opgøre sagsbehandlingstiderne og drøfter aktuelt med KMD, om dette kan muliggøres i sagsbehandlingssystemet KMD Opera, hvilket også vil kunne danne afsæt for fastsættelse af konkrete fremtidige frister.

### **Mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden**

#### *A. Reduktion af antal klager*

Antallet af skriftlige formalitetsklager<sup>1</sup> hos Borgerrådgiveren vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er faldet fra 605 i 2007 til 358 i 2009, svarende til godt 40 %. Antallet af klageforhold er i samme periode faldet fra 1.269 til 590, svarende til knap 54 %.

Det er dog forvaltningens opfattelse, at antallet af formalitetsklager kan og bør reduceres yderligere, og der er i resultatkontrakterne for 2010 aftalt mål for reduktion af klager med de decentrale enheder, hvor det er relevant. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget vil fortsat modtage en statistik over udviklingen i antallet af formalitetsklager kvartalsvis.

#### *B. Reduktion af fejl i sagsbehandlingen*

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har modtaget 833 realitetsklager<sup>2</sup> i 1. kvartal 2010. 88,2 % er enten genvurderet indenfor 4 ugers fristen, eller borgeren er blevet underrettet ved forsinkelse.

Forvaltningen vil undersøge de sager, hvor der ikke er sket underretning af borgerne ved forsinkelse, så der tages skridt til at sikre en højere kvalitet på området fremadrettet.

#### *C. Reduktion af sagsbehandlingstiden*

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i medfør af § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område fastsat sagsbehandlingsfrister for, hvor lang tid der må gå, inden der skal træffes afgørelse.

Målet for overholdelse af disse frister er følgende:

- Generel overholdelsesprocent (gennemsnitlig): Mindst 90 procent

<sup>1</sup> Klager over forvaltningens sagsbehandling

<sup>2</sup> Klager over forvaltningens afgørelser

- Konkret overholdelsesprocent (sagsområdespecifik): Mindst 80 procent
- Skriftlig underretning af borgeren, hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes: 100 procent

Forvaltningen gennemførte senest en sagstidsmåling i maj 2009. Den årlige måling i 2010 forventes afviklet i november måned, og resultatet vil efterfølgende blive forelagt for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget.

## **Økonomi**

Ingen.

## **Videre proces**

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget forelægges næste kvartalsstatus den 20. september 2010.

Økonomiudvalget skal i august 2010 første gang orienteres om målfastsættelsen og det generelle arbejde med at højne den juridiske kvalitet på tværs af forvaltningerne, herunder have en første status for målopfyldelse på de fastsatte mål.

Herefter skal Økonomiudvalget orienteres hvert halve år.

Morten Binder

/Thomas Thellersen Børner

**bilag**

