



## **Bilag 1**

05-01-2010

### **Fastsættelse af mål for sagsbehandling og service til borgerne i SUF**

Sagsnr.  
2010-2046

Dokumentnr.  
2010-6629

Sagsbehandler  
Claus Westh Sørensen

#### **1.0 Indledning**

Borgerrådgiveren 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. Borgerrådgiveren anbefalede endvidere, at Økonomiforvaltningen og Økonomiudvalget påtager sig en aktiv og retningsgivende rolle for hele kommunen med hensyn til dette arbejde.

På denne baggrund besluttede Borgerrepræsentationen den 10. juni 2009 bl.a., at forvaltningerne fremadrettet skal fastsætte forpligtende og synlige mål for en række områder, og at indrapportering heraf skal ske halvårligt til Økonomiudvalget.

Herudover fremgår det af Borgerrepræsentationens beslutning (2009-62746), at der i hver forvaltning skal fastsættes specifikke mål for:

1. Reduktion af klager
2. Reduktion af fejl i sagsbehandlingen.
3. Reduktion af sagsbehandlingstiden.

#### **Administrationscentret - Juridisk Afdeling**

Sjællandsgade 40, -G215  
2200 København N

Telefon  
3530 3512

Telefax  
3530 3959

E-mail  
ST53@suf.kk.dk

EAN nummer  
5798009291004

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

Arbejdet med at efterleve beslutningen har været forankret i den tværgående juridiske koordinationsgruppe (herefter koordinationsgruppen) med henblik på, at sikre en ensartet tilgang til, hvorledes BR-beslutningen skal efterleves i praksis.

Koordinationsgruppen har udarbejdet et notat ”Fælles fundament for forvaltningernes arbejde med mål for sagsbehandlingen” (herefter Det Fælles Fundament). Af dette notat fremgår, at formålet med Borgerrepræsentationens beslutning er at opnå et kvalitetsløft i sagsbehandlingen til gavn for borgernes retssikkerhed. Et væsentligt element i kvalitetsbegrebet består af den juridiske kvalitet, som er kendetegnet ved at man har kendskab til og forståelse for anvendelse af:

- Gældende ret – både de materielle regler og sagsbehandlingsreglerne, herunder de bærende værdier bag reglerne
- Principperne om god forvaltningsskik, herunder de bærende værdier bag principperne
- Københavns Kommunes værdier

Den juridiske kvalitet opnås ved, at forvaltningerne arbejder med de parametre, som er afgørende herfor, samt arbejder på at gøre juraen til en central værdi i kommunen.

Den juridiske koordinationsgruppe har konkret foreslået, at forvaltningerne skal fokusere på overholdelse af følgende fælles mål:

1. Opfyldelse af tidsfristen for besvarelse af indsigt/ aktindsigt i hhv. offentlighedsloven, forvaltningsloven og persondataloven
2. Efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien på 10 arbejdsdage

Endvidere har den juridiske koordinationsgruppe for så vidt angår BR-beslutningen om at fastsætte specifikke mål foreslået at:

- Målene fastsættes i forhold til et eller flere udvalgte fokusområder. Der vil være metodefrihed i relation til hvordan de fælles mål og de forvaltningsspecifikke mål måles.
- Det er op til forvaltningerne selv at sondre imellem typer af fejl i forbindelse med fastsættelse af mål for reduktion af fejl i sagsbehandlingen.
- Der kun fastsættes mål for reduktion af sagsbehandlingstiden på områder, hvor der ikke gælder særlige frister.

Det fælles fundament er tillige tiltrådt af SOU og senest af ØU den 24. november 2009. De fremsatte mål skal forelægges SOU med henblik på efterfølgende orientering af ØU i februar 2010.

## **2.0 Målfastsættelse i SUF**

Det foreslås, at hjælpemiddelområdet vælges som fokusområde. Dels er der tale om et velafgrænset område, hvor de høstede erfaringer med sagsbehandlingen kan overføres til andre sagsbehandlingsområder. Dels foregår der allerede en monitorering af sagsbehandlingstiden på disse sager, hvilket er en forudsætning for at kunne fastsætte mål herfor.

### **2.1 Mål for reduktion af klager**

Formålet med reduktionen er at retssikkerheden skal øges.

Det rene antal af klager siger måske noget om tilfredsheden med serviceniveauet, men ikke nødvendigvis noget om retssikkerheden. F.eks. vil juridisk korrekte afgørelser og sagsbehandling ikke nødvendigvis føre til afgørelser, som er til gunst for borgeren, og utilfredshed med afgørelsens indhold vil kunne afføde en klage.

Desuden er det et væsentligt element i retssikkerheden, at der er et velfungerende administrativt klagesystem, og at borgeren vejledes om klagemuligheder. En undladelse af at give klagevejledning kunne umiddelbart forventes at føre til færre klager, men ville samtidig være et væsentligt brud på gældende regler og borgerens retssikkerhed.

Endelig er forvaltningen ikke fuldstændig selv herre over, hvor mange klager der indgives. Få meget aktive klagere kan således let føre til en stigning i antallet af klager, uanset hvor meget forvaltningen forsøger at nedbringe antallet.

I forhold til forvaltningens fastsættelse af mål for reduktion af klager bør det derfor ske ud fra en forudsætning om, at det er antallet af ”berettigede” klager, som skal reduceres.

Måles der på antallet af berettigede klager, vil det dels tegne et mere reelt billede af den juridiske kvalitet i forvaltningens afgørelser, og samtidig være et parameter, der afspejler forvaltningens indsats for at øge retssikkerheden.

På hjælpemiddelområdet kan så godt som alle administrative afgørelser påklages til Det Sociale Nævn. En monitorering af hvor mange af de afgørelser, som påklages til Det Sociale Nævn, der omgøres, vil derfor give et billede af antallet af berettigede klager på området.

Forvaltningens mål for en reduktion af klager – som parameter for den juridiske kvalitet og indsats for retssikkerhed – bør fastsættes i forhold til antallet af afgørelser, der omgøres af Det Sociale Nævn.

Da antallet af disse omgørelser pt. er ukendt, må forvaltningens mål i første omgang være en opgørelse af dette tal. Herefter vil der fremover kunne fastsættes mål for reduktionen heraf, samt lægges konkrete planer for, hvordan dette mål kan opnås.

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

Det er menneskeligt at fejle, og målet er ikke at få en umenneskelig forvaltning. En 0-fejls kultur har en uhensigtsmæssige tendens til at handlingslamme en organisation, da fokus på helt at undgå fejl, let kan overskygge behovet for at få opgaverne løst hurtigt og hensigtsmæssigt. Desuden vil der skulle anvendes uforholdsmæssigt mange ressourcer på en særlig indsats for at undgå selv små mindre betydningsfulde fejl - ressourcer der ville have været anvendt bedre på anden vis.

Det er derfor Juridisk afdeling opfattelse, at der ved fastsættelsen af mål for reduktionen af fejl bør fokuseres på grundlæggende og væsentlige sagsbehandlingsfejl – fejl som ville kunne føre til afgørelsens ugyldighed. Dermed falder mindre grove fejl, som f.eks. fejlskøn, fejlfortolkning grundet udefrakommende uklarhed om retstilstanden, og lign. udenfor de fejl, som der fastsættes mål for.

Det er juridisk afdelings vurdering, at der derved fokuseres på fejl, som skal undgås, og på regler og sagsbehandlingsprincipper, som enhver sagsbehandler skal kende til. Samtidig undgås en fokusering på småfejl, som selv garvede og dygtige sagsbehandlere uvilkårligt vil begå med visse mellemrum, og som ville kræve meget tidskrævende procedurer hvis deres optræden skulle mindskes.

Juridisk Afdeling vil foretage halvårslige stikprøver af 10 tilfældige sager, og vil gennemgå disse for sagsbehandlingsfejl. Afdelingen vil på baggrund af det konstaterede give konkrete tilbagemeldinger til sagsbehandlerne om eventuelle småfejl, og i forhold til konstatering af hyppigt forekommende og/eller væsentlige fejl iværksætte initiativer til imødegåelse heraf – og i nødvendigt omfang udbrede disse til øvrige sagsbehandlingsområder.

Det er således målet, at der ikke kan konstateres væsentlige sagsbehandlingsfejl ved Juridisk Afdelings halvårslige stikprøvekontroller.

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

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

hjælpeområdet, hvorfor det ikke er nødvendigt at iværksætte nye tiltag for at foretage måling heraf.

I forhold til fastsættelse af mål for reduktionen af sagsbehandlingstiden er det Juridisk Afdelings opfattelse, at dette bør tage udgangspunkt i § 3 i den sociale retssikkerhedslov, som fastslår, at kommunen skal fastsætte sagsbehandlingsfrister for ansøgninger om hjælp.

Af ministeriets vejledning hertil fremgår, at kommunen kan fastsætte generelle frister indenfor hvert enkelt sagsområde. Frister kan være længere for typer af sager, som erfaringsmæssigt kræver længere tid. Det vil i den forbindelse være hensigtsmæssigt, at fristerne er realistiske, fx at de svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80 til 90 % af den pågældende sagstype.

Det er Juridisk Afdelings opfattelse, at et hensigtsmæssigt mål vil være at ca. 85 % af alle sager indenfor en sagstype behandles indenfor den af kommunen fastsatte frist. Såfremt antallet er lavere end 80 % bør der foretages en vurdering af, om ressourceforbruget ved at nedbringe sagsbehandlingstiden står i forhold til gevinsten herved, eller om den fastsatte sagsbehandlingsfrist i stedet bør ændres for at afspejle det konstaterede. Tilsvarende hvis det konstateres, at antallet af er højere end 90 %.