

10. Mål for god sagsbehandling (2010-24342)

Borgerrepræsentationen har besluttet, at kommunen skal fastsætte mål for god sagsbehandling og service til borgerne. Økonomiudvalget skal derfor tage stilling til de mål, som skal gælde for Økonomiforvaltningen og orienteres om de mål, som skal gælde for de øvrige forvaltninger.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Økonomiforvaltningen indstiller over for Økonomiudvalget,

1. at det godkendes, at -fastsættelsen af mål i Økonomiforvaltningen sker i forhold til følgende fokusområder inden for Københavns Borgerservice: Borgerservicecentre, Kontaktcentret, Sikringsområdet og Huslejenævnet,
2. at målene for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden fastsættes som beskrevet i indstillingen, samt
3. at de mål for god sagsbehandling, som gælder for de øvrige forvaltninger tages til efterretning (bilag 1-6).

Problemstilling

Borgerrepræsentationen besluttede den 10. juni 2009 (2009-62746), at forvaltningerne skulle fastsætte forpligtende og synlige mål for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden, samt at afrapporteringen heraf skulle ske halvårligt til Økonomiudvalget (ØU).

Beslutningen blev truffet som følge af Borgerrådgiverens anbefaling i beretningen for 2008. Borgerrådgiveren anbefalede at målfastsættelsen skete på centrale områder.

Løsning

For at sikre en ensartet tilgang til målfastsættelsesarbejdet i forvaltningerne har den tværgående juridiske koordinationsgruppe udarbejdet et fælles fundament, som blev godkendt af ØU den 24. november 2009.

Af fundamentet fremgår det, at forvaltningerne bør udvælge et eller flere fokusområder, som skal gøres til genstand for målfastsættelsen. Herefter skal forvaltningerne fastsætte specifikke mål for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden.

Fokusområder

Formålet med at fastsætte mål for god sagsbehandling er at opnå et kvalitetsløft i sagsbehandlingen til gavn for borgernes retssikkerhed. Ved valg af fokusområder i Økonomiforvaltningen (ØKF) er det således afgørende, i hvilket omfang der er tale om områder med en betydelig borgerrettet opgaveportefølje.

Dette er tilfældet for så vidt angår Københavns Borgerservice¹. Enheden er – i modsætning til det øvrige ØKF – kendetegnet ved at udføre borgerrettet sagsbehandling og derigennem have hyppig borgerkontakt. Det vil derfor være naturligt at fokusere på Københavns Borgerservice ved fastsættelsen af mål for god sagsbehandling.

ØKF forslår på den baggrund, at Københavns Borgerservice og mere konkret:

- Borgerservicecentrene,
- Kontaktcentret,
- Sikringsområdet og
- Huslejenævnet

udpeges som fokusområder for målfastsættelsen.

Fastsættelse af mål

Reduktion af klager

Borgerservicecentrene

I forhold til borgerservicecentrene foreslås et mål om, at der skal opnås en borgertilfredshed på minimum 95 %.

Målet skal bl.a. nås ved indførelse af arbejdsgange og opfølgning på, om disse følges.

Borgerservicecentrene vil via en årlig tilfredshedsmåling undersøge om målet på de 95% er nået.

Reduktion af fejl i sagsbehandlingen

Borgerservicecentrene

I forhold til borgerservicecentrene foreslås et mål på pasområdet om, at maksimalt 5 % af sagerne må indeholde fejl vedrørende procedurer for kontrol, sagsoplysning, sagsbehandling eller opdatering i register.

Målet skal bl.a. nås ved indførelse af arbejdsgange og opfølgning på, om disse følges.

Borgerservicecentrene gennemfører en årlig kvalitetsmåling med henblik på at undersøge, om målet på de 5% er nået.

Herudover foreslås et mål om, at der udvikles et kvalitetskoncept for kørekortsager. Konceptet afprøves med henblik på at fastlægge baseline.

Borgerservicecentrene udvikler løbende konceptet og gennemfører en årlig kvalitetsmåling.

Reduktion af sagsbehandlingstiden

Kontaktcentret

I forhold til kontaktcentret foreslås det, at de 3 eksisterende mål:

¹ 1. juni 2010 træder den nye organisation i kraft. 18 enheder fusioneres i Københavns Borgerservice, herunder Borgerservice i ØKF og Borgerservice i Kultur- og Fritidsforvaltningen.

- A. Tilgængelighed – Højst 25 sekunders gennemsnitlig ventetid
- B. Tilgængelighed – Minimum 90 % af opkaldene skal besvares
- C. Effektivitet – Minimum 40 % af alle kald skal straksafklares af Kontaktcentret

fortsat skal være gældende.

Kontaktcentret har i 2009 oplevet en væsentlig stigning i antallet af henvendelser. For at sikre, at denne positive udvikling ikke påvirker Kontaktcentrets muligheder for at overholde ovennævnte servicemål for tilgængelighed og effektivitet, er området i budget 2010 (Citizen 2012) tilført midler til at styrke driften. Kontaktcentret vil i den forbindelse sætte fokus på at styrke kompetenceudviklingen af medarbejderne.

Målemetoden der skal dokumentere, hvorvidt de 3 mål er overholdt, er ens for alle 3 mål, idet der løbende indhentes data fra telefonsystemet, hvorefter der sker en samlet opfølgning og afrapportering hver måned.

Sikringsområdet

I forhold til sikringsområdet foreslås som mål, at 80 % af sagsafgørelserne inden for sikringsområdets 5 sagstyper² foretages inden for fastsatte sagsbehandlingsfrister.

Herudover foreslås som mål, at der foretages skriftlig underretning af borgerne i 100 % af sagerne, hvor afgørelser ikke kan træffes inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister (jf. Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2).

Der vil ske en årlig opfølgning på, om disse 2 mål er nået. Såfremt en digital understøttelse til automatiseret måling implementeres, vil opfølgningen kunne foretages løbende.

Endelig foreslås som mål, at minimum 90 % af alle telefonkald, som indgår til Center for Sikringsydelse, skal besvares af en medarbejder.

Der vil ske løbende målopfølgning på dette mål via telefonsystemet.

De nævnte mål skal nås ved, at der i 2010 gennemføres en række tiltag for at systematisere og styrke sagsopfølgningen. Det involverer blandt andet et styrket ledelsestilsyn og forbedret digital understøttelse af sagsbehandlingen, således at der bliver mulighed for løbende at få overblik og gribe ind i forhold til de sager, hvor sagsbehandlingsfristen er ved at blive overskredet.

Herudover skal det nævnes, at der i forbindelse med overflytning af sikringsområdet til Københavns Borgerservice er implementeret et nyt telefonsystem, som skal være med til at sikre en hurtigere og effektiv håndtering af kald til området.

Huslejenævnet

I forhold til huslejenævnet foreslås som mål, at 75 % af alle sager skal være afsluttet inden for 4 måneder, samt at der hvert år afgøres lige så mange sager, som der kommer ind, således at sagsmængden og sagsbehandlingstiden ikke øges.

² De 5 sagstyper er følgende: Ordinært og ekstra børnetilskud, adoptionstilskud, forskudsvis udbetaling af børnebidrag, boligsikring og boligydelse, samt beboerindskud.

Huslejenævnet har i 2009 oplevet en stor tilgang i sager svarende til 15 % i forhold til 2008.

For at opnå ovenstående mål i huslejenævnet igangsættes der i 2010 en særlig indsats, som skal sikre at sagsbehandlingstiden forkortes og antallet af sager under behandling holdes stabilt eller er faldende.

Der sker løbende målopfølgning på dette mål via dokumenthåndteringssystemet.

Det generelle arbejde med at fremme juridisk kvalitet i ØKF

Af det fælles fundament fremgår det, at samtlige forvaltninger bør fokusere på overholdelse af fristerne for besvarelse af aktindsigtsanmodninger og efterlevelse af den tilbagemeldingsgaranti, som er besluttet af Borgerrepræsentationen den 1. juni 2006, (BR 337/06).

ØKF er p.t. i gang med en implementering heraf, bl.a. ved standardisering og udbredelse af kendskabet til de forretningsgange, som skal følges.

ØKF arbejder endvidere mere generelt på at fremme den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen og har bl.a. arrangeret og afholdt et retssikkerhedsseminar for hele kommunen.

Endelig vil der i ØKF blive oprettet en sagsbehandlerportal på ØKF's intranet, hvor der bl.a. er adgang til lovgivning, praksis, diverse udtalelser, interne retningslinjer m.v.

Fokusområder og mål for de øvrige forvaltninger

ØU har indseende med de almindelige administrative forhold i kommunen og Borgerrådgiveren har anbefalet, at ØU påtager sig en aktiv og retningsgivende rolle i forhold til målfastsættelsesarbejdet, hvorfor de mål, som er gældende for de øvrige forvaltninger forelægges for ØU til efterretning, jf. bilag 1-6.

Økonomi

Ingen.

Videre proces

Målene for god sagsbehandling vil blive integreret i arbejdet med kvalitetskontrakten for Københavns Kommune. ØU godkendte procesplanen herfor den 2. marts 2010 (2010-21070).

Herudover vil ØU blive orienteret om målfastsættelsesarbejdet og det generelle arbejde med at højne den juridiske kvalitet første gang i august 2010 og herefter hvert halve år – bl.a. som led i budgetprocessen.

bilag

[1 - Beslutningsprotokol fra pkt. 8 om "Mål for sagsbehandling og service til borgerne" på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets møde d. 1. februar 2010](#)

[2 - Beslutningsprotokol fra pkt. 9 om Mål for sagsbehandling og service til borgerne på Børne- og Ungdomsudvalgets møde d. 27. januar 2010](#)

[3 - Beslutningsprotokol fra pkt. 6 om Mål for sagsbehandling og service til borgerne på Sundhed- og Omsorgsudvalgets møde d. 28. januar 2010](#)

[4 - Beslutningsprotokol fra pkt. 8 om Mål for sagsbehandling og service til borgerne på Socialudvalgets møde d. 27. januar 2010](#)

[5 - Beslutningsprotokol fra pkt. 15 om Mål for bedre sagsbehandling på Teknik- og Miljøudvalgets møde d. 1. februar 2010](#)

[6 - Notat vedr. kvaliteten i sagsbehandlingen i Kultur- og Fritidsforvaltningen](#)

Økonomiudvalgets beslutning den 23.03.2010

1. - 2. at-punkt blev godkendt og 3. at-punkt. blev taget til efterretning.

