

## **8. Mål for sagsbehandling og service til borgerne (2010-1532)**

Som følge af Borgerrådgiverens beretning 2008 har BR besluttet at sætte særligt fokus forvaltningernes sagsbehandling og service til borgerne. SUD skal tage stilling til fokusområder og mål i Socialforvaltningen

### **INDSTILLING OG Beslutning**

**Fejl! Ukendt betegnelse for dokumentegenskab.** indstiller,

1. at Socialudvalget godkender forvaltningens valg af fokusområder for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne samt fastsættelsen af synlige og forpligtende mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden inden for de valgte fokusområder

### **Problemstilling**

Socialudvalget er den 28. oktober 2009 i forbindelse med behandling af Borgerrådgiverens beretning 2008 orienteret om Borgerrepræsentationens beslutning af 10. juni 2009 om, at forvaltningerne som led i kommunens arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne skal beslutte forpligtende og synlige mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden, samt at der halvårligt skal ske en afrapportering af status for Økonomiudvalget.

Socialudvalget drøftede samtidig forslag til fælles fundament for forvaltningernes målfastsættelse, herunder om udpegning af henholdsvis fælles og forvaltningsspecifikke fokusområder og mål. I januar 2010 skal de stående udvalg godkende de forvaltningsspecifikke fokusområder og mål. Økonomiudvalget skal samlet for forvaltningerne orienteres herom den 2. marts 2010.

### **Løsning**

#### **Valg af fokusområder for forbedring af sagsbehandlingen og servicen til borgerne**

Socialforvaltningen foreslår, at følgende ydelsesområder udvælges som fokusområder for forbedring af sagsbehandlingen og servicen til borgerne.

- dækning af merudgifter til børn og voksne med handicap (servicelovens §§ 41 og 100),
- hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn (servicelovens § 42), og
- hjælp til enkelttydelser og sygebehandling (aktivlovens §§ 81-82).

Valget af ovenstående områder ligger i naturlig forlængelse af det arbejde, der er igangsat af den nedsatte styregruppe i efteråret 2009, der med den administrerende direktør som formand skal sikre løbende opfølgning på kvalitetsudviklingen i forvaltningen, herunder handleplaner om god sagsbehandling og afdækning af fælles indsatsområder på tværs af myndighedscentre og team.

BR's beslutning om synlige mål for reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og

reduktion af sagsbehandlingstiden er i tråd med styregruppens arbejde, der skal sikre en højere kvalitet i sagsbehandlingen gennem et fokuseret arbejde med lovgivningens krav til sagsbehandlingen, udarbejdelse af retningslinier og standardkoncepter på nødlidende områder, overholdelse af sagsbehandlingsfrister, medinddragelse af borgeren, understøttelse af sagsbehandlerne lokalt med centralt placeret juridisk konsulentbistand i vanskelige sager, læring gennem best-praksis, intensiveret samarbejde med eksterne samarbejdspartnere som f.eks. særligt Borgerrådgiveren og Revisionen.

Socialforvaltningen vurderer, at der med ovenstående tiltag vil kunne udvikles højere kvalitet i sagsbehandlingen på disse områder og dermed leveres en bedre service for borgerne.

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

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

Socialforvaltningen skal foreslå, at målfastsættelsen for reduktion af antal klager som følge af de udvalgte fokusområder, der hovedsagelig hører under Handicapcentret, afgrænses til klager fra borgere, der indgives til Handicapcentret over mangler i den formelle del af sagsbehandlingen, f.eks. om god forvaltningsskik.

Det foreslås, at der fastsættes et mål om, at antallet af klager vedrørende de udvalgte fokusområder, skal nedsættes med 10 pct. i forhold til antallet af klager vedrørende 2009 for samme fokusområder (ydelse).

Socialforvaltningen vurderer, at målet om nedsættelse af antal klager på Handicapcentrets ydelser vil kunne give en indikation om højere kvalitet i sagsbehandlingen på disse områder og dermed en bedre service for borgerne.

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

Socialforvaltningen skal foreslå, at målfastsættelsen for fejl i sagsbehandlingen fastsættes til højst 3 pct. substansfejl (fejl med statsrefusionsmæssig betydning) og højst 10 pct. formelle fejl (fejl uden statsrefusionsmæssig betydning), det vil sige svarende til de fejlprocenter, som udvalget (tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget) har fastsat i 2005.

Socialforvaltningen forventer i 2010 at iværksætte et skærpet ledelsestilsyn som blandt andet vil medføre, at der skal udarbejdes handleplaner og ske indberetning til centralforvaltningen, hvis fejlprocenterne udgør mere end henholdsvis højst 3 pct. substansfejl og 10 pct. formelle fejl. Til brug for sagsbehandlingen og ledelsestilsynet vil der blive udarbejdet checkskemaer på ydelsesområderne, som vurderes at ville højne kvaliteten af vores service og dermed reducere antallet af substans- og formelle fejl.

#### *C. Reduktion af sagsbehandlingstiden*

Socialforvaltningen skal foreslå, at målfastsættelsen for overholdelse af de kommunalt fastsatte sagsbehandlingsfrister på de udvalgte fokusområder fastsættes til henholdsvis + 80 pct. for den enkelte sagstype og til retssikkerhedslovens krav om 100 pct. for så vidt angår underretning af borgeren, hvis sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes.

Målet med + 80 pct. svarer til det kvalitetsmål, der er fastsat i Socialministeriets vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område, og målet om 100 pct. overholdelse af orientering af borgerne, hvis den fastsatte sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes, svarer til retssikkerhedslovens krav.

Socialforvaltningen vurderer, at en målopfyldelse på disse områder vil medføre en højere grad af løbende orientering af borgerne under sagsforløbet og dermed en større brugertilfredshed.

### **Økonomi**

Ingen

### **Videre proces**

Økonomiudvalget skal samlet for forvaltningerne første gang orienteres om målfastsættelsesarbejdet og det generelle arbejde med at højne den juridiske kvalitet i august 2010, og herefter hvert halve år.

Anette Laigaard

### **bilag**

#### **Socialudvalgets beslutning den 27.01.2010**

#### **Indstillingen blev godkendt.**

Kontorchef Birgitte Nystrup Lundgren overværede punktets behandling.

