

## **9. Mål for sagsbehandling og service til borgerne (2010-2264)**

Udvalget skal tage stilling til mål for sagsbehandling og service til borgerne på børne- og ungdomsområdet.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

Børne- og Ungdomsforvaltningen indstiller til Børne- og Ungdomsudvalget,

1. at udvalget godkender forslag til mål om 100 % overholdelse af sagsbehandlingsfristerne vedr. borgerhenvendelser til borgmesteren

### **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. Desuden pålagde Borgerrepræsentationen forvaltningerne fremadrettet at fastsætte forpligtende og synlige mål for en række områder og at indrapportering heraf skulle ske halvårligt til Økonomiudvalget.

Børne- og Ungdomsforvaltningen fremlægger i indstillingen forslag til mål på udvalgets område.

### **Løsning**

Børne- og Ungdomsudvalget fik på mødet den 30.9.2009 fremlagt opfølgningen på Borgerrådets beretning 2008. De primære problemer i BUF vedrører lang sagsbehandlingstid, betjeningen af borgerne og manglende vejledning. Antallet af klager er størst på pladsanvisnings- og specialundervisningsområdet, som også er nogle af de områder, hvor der generelt er flest borgerhenvendelser. Borgerrådgiveren har udtalt kritik i 3 sager på BUUs område.

BUF fremlagde på dette møde de gældende frister for sagsbehandlingen med forslag om, at der i givet fald i januar måned 2010 ville blive fremlagt yderligere forpligtende og synlige mål for sagsbehandlingen på BUFs område.

De gældende mål er:

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

BUU vedtog på mødet i september 2009 at lægge vægt på overholdelsen af de generelle frister.

Forvaltningen foreslår på denne baggrund, at der i første omgang sættes fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfristerne vedr. borgerhenvendelser til borgmesteren. Når de elektroniske systemer

muliggør det, er det tanken at udstrække målingerne på opfyldelsen af frister ift. til borgerne til forvaltningen generelt, herunder institutioner og skoler.

Vedr. tilbagemeldingsgarantien og indsigt/aktindsigt foreslår forvaltningen, at der fastsættes et mål om 100 % overholdelse af sagsbehandlingsfristerne pr. august 2010, hvor den første måling finder sted. 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. Tidligere stikprøveundersøgelser i BUF har vist, at fristen ikke overholdes i alle borgerhenvendelser til borgmesteren og at overholdelsen af fristerne i nogen grad afhænger af hvilket sagsområde der er tale om.

BUU har i forbindelse med arbejdet med specialreformen, som blandt andet skal sikre større grad af inklusion af børn og bedre sagsbehandling, på sit møde den 16.12.2010 vedtaget, at der iværksættes arbejdsgangsanalyser som grundlag for at komme med forslag til initiativer der kan nedbringe sagsbehandlingstiden på PPR-området til maksimalt 4 måneder.

Forvaltningen vurderer, at der ikke er behov for fastlæggelse af særskilte mål vedr. pladsgarantien, da området er omfattet af den nationale pasningsgaranti samt de generelle sagsbehandlingsfrister i forvaltningen.

## **Økonomi**

Udgifterne i forbindelse med mål og afrapportering af mål afholdes inden for udvalgets budgetramme på funktion 6.45.51.1 sekretariat og forvaltninger.

## **Videre proces**

Fastlæggelsen af mål for sagsbehandlingen skal indberettes til ØU. Forvaltningen vil herefter afrapportere opfyldelsen af målene halvårligt til BUU og ØU, første gang i august 2010.

Else Sommer

/Jesper Rønnow Simonsen

## **bilag**

