



**Til Økonomiudvalget**

10-01-2011

**Status på målfastsættelsesarbejdet i Københavns Borgerservice i 2010 – 2. halvår**

Sagsnr.  
2010-117990

Dokumentnr.  
2011-17808

Borgerrepræsentation vedtog den 10. juni 2009, at pålægge forvaltningerne at arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne, herunder at fastsætte forpligtende og synlige mål for reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden, samt eventuelle andre mål. Borgerrepræsentationen besluttede endvidere, at status for målopfyldelsen halvårligt skulle afrapporteres til økonomiudvalget.

Sagsbehandler  
Anna Johansen

Københavns Borgerservice har 4 fokusområder for målfastsættelsen:

- Borgerservicecentre
- Kontaktcentret
- Sikringsområdet
- Huslejenævnet

Københavns Borgerservice har ud fra dette udvalgt en lang række mål, som der årligt eller løbende måles på. Hermed en status på de fastlagte mål pr. september 2010.

**ØU's mål**

	<b>Status for 2. halvår 2010</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Kontakt- person</b>
<b>Borgerservicecentre</b>			
Borgertilfredshed på min. 95 %	Servicemålet blev indfriet. 95 % af adspurgte borgere er enten tilfreds eller meget tilfreds med borgerservice	Undersøgelsen blev gennemført ultimo '10 blandt godt 1.200 borgere i de 6 centre.	Borgerservice
Kvalitetsmåling af pasområdet vedr. procedurer for kontrol, sagsoplysning, sagsbehandling eller opdatering i register	Kvalitetsmålet blev indfriet. På stort set alle områder lå resultatet et godt stykke under 5 % (den fastsatte tærskel).	Målingen blev gennemført i oktober. Omkring 300 pasansøgninger blev gennemgået ud fra de opstillede kvalitetsparametre.	Borgerservice
Udvikling af kvalitetskoncept for kørekortsager	Konceptet er udviklet.	Kvalitetsmålingen gennemføres i løbet af '11.	Borgerservice
<b>Kontaktcentret</b>			
Tilgængelighed – højst 25 sek. ventetid	50,6 sek.	Ansættelsen af nye medarbejder i 3.kvt.10 har betydet at ventetiden er nedbragt ifht 1. halvår 2010, hvor den var 68,9 sek. I 4Q2010 opfyldte KC målet, med en ventetid på 22,2 sek.	Kontaktcentret

Tilgængelighed – Min. 90 % af opkald skal besvares	85,1 %	Ansættelsen af nye medarbejder i 3.kvt.10 har betydet at tilgængeligheden er nedbragt ifht 1.halvår 2010, hvor den var 78,7 %. I 4Q2010 opfyldte KC målet, med en tilgængelighed på 90 %.	Kontaktcentre t
Effektivitet – Min. 40 % af opkald skal straksafklares	33,4 %	Tilgange af nye opgaver har påvirket straksafklaringen. ex. har TMF flyttet deres hovedomstilling og i løbet af året flere af centres receptionsnumre over til KC, og da der primært er tale om omstillinger har det påvirket straksafklaring negativt. I 1. halvår 2010 var straksafklaringen 32,1 % og i 4Q2010 32,8 %.	Kontaktcentre t
<b>Sikringsområdet</b>			

80 % af sagsafgørelserne inden for sikringsrådets 5 sagstyper foretages inden for fastsatte sagsbehandlingsfrister	Boligstøtte: 34% Indskudslån: 100% Børnetilskud: 100% Bidrag: 100%	Sagstidsmåling foretaget som stikprøve i efteråret 2010. I forhold til boligstøtte afventer mange sager dok. fra borger, hvorfor afgørelse ikke kan træffes. Dette medfører at måling med tilgængelige redskaber giver et skævt billede. ”Reel” sagsbehandlingstid overholdes i langt de fleste tilfælde.	Center for bolig- og børneydelse
Skriftlig underretning af borgerne i 100 % af sagerne, hvor afgørelser ikke kan træffes inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister	100%	Målopfyldelse er sket efter indførelse af EDH i efteråret 2010	Center for bolig- og børneydelse
Besvarelse af min. 90 % af alle telefonopkald.	90,9	Målet opnået	Center for bolig- og børneydelse
<b>Huslejenævnet</b>			

<p>Sagsbehandlingstid – 50 % af antallet af sager afsluttet inden for 4 måneder</p>	<p>52 % af de indkomne sager er afsluttet inden for 4 måneder</p>	<p>Oprindeligt var der fastsat et mål om, at 75 % af antallet af sager skal være afsluttet inden for 4 måneder.  Huslejenævnet har i øjeblikket 4 rutinerede medarbejdere på barselsorlov, og har derfor været nødsaget til at ændre målet til 50 %. Huslejenævnet forventer at overholde det oprindelige mål, når de 4 rutinerede medarbejdere er tilbage fra barsel.  Der tages dog forbehold for besparelser som følge af effektiviseringskrav og den øgede sagstilgang.</p>	<p>Huslejenævn</p>
---	---	---	--------------------

<p>Sagsbehandlingstid - antallet af indkomne sager i forhold til antallet af afsluttede sager skal være ens</p>	<p>2.620 indbringelser af nye sager modtaget, og har i samme periode afsluttet 2.648 sager.</p>	<p>Dette skal sammenholdes med, at huslejenævnet i forhold til 2008 har oplevet en sagstilgang på i alt 25 % og i forhold til 2009 en sagstilgang på i alt 11 % uden at få tilført ressourcer. Som særlig indsats for at sikre, at mængden af sager under behandling ikke stiger, har nævnene arbejdet med et skabelonprojekt, hvor der ved hjælp af brevskeleletter i e-doc arbejdes med at kvalitetssikre de udgående breve og øge effektiviteten i arbejdsgangene.</p>	<p>Huslejenævn</p>
---	---	---	--------------------