



**Til Økonomiudvalget**

5. april 2011

**Mål for god sagsbehandling og service til borgerne -2. halvårslige afrapportering fra Børne- og Ungdomsforvaltningen**

Sagsnr.  
2011-26908

Dokumentnr.  
2011-241581

Borgerrepræsentationen besluttede den 10. juni 2009 (2009-62746), at forvaltningerne halvårligt skal afrapportere status for deres fastsatte mål for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden til Økonomiudvalget.

Sagsbehandler  
Lisbeth Ravn Jensen

ØU modtog den 22. marts 2011 Borgerrepræsentationens Sekretariats vurdering af 6 forvaltningers 2. halvårslige afrapportering af arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og servicen for Københavns borgere fra forvaltningerne med undtagelse af Børne- og Ungdomsforvaltningen, som først behandlede sagen i Børne- og Ungdomsudvalget den 23. marts 2011.

Her følger derfor Børne- og Ungdomsforvaltningens bidrag. Fokusområderne for Børne- og Ungdomsforvaltningen er: Henvendelser til borgmesteren vedrørende tilbagemeldingsgarantien og Aktindsigtsanmodninger. Forvaltningen har præciseret, at målingen alene angår henvendelser til borgmesteren, da der i målingsperioden ikke er indgået aktindsigtsanmodninger.

Borgerrepræsentationens Sekretariat vurderer, at der er sket en god udvikling i forhold til sidste måling, hvor de to stikprøver resulterede i overholdelse af fristerne i henholdsvis 34 procent og 92 procent af henvendelsessagerne. Dog er det samtidig sekretariatets vurdering, at der fortsat er grund til at bibeholde fokus på området. Sekretariatet vil følge udviklingen i de følgende afrapporteringer.

Vedlagt: Børne- og Ungdomsforvaltningens bidrag

**Borgerrepræsentationens  
Sekretariat**

Rådhuset, 2. Sal, vær. 11  
1599 København V

Telefon  
3366 2132

Telefax  
3366 7000

E-mail  
lrj@okf.kk.dk

EAN nummer  
5798009800275

www.kk.dk



Udvalget skal tage stilling til afrapportering til Økonomiudvalget af mål for sagsbehandling og service til borgerne (2. afrapportering).

## INDSTILLING OG BESLUTNING

Børne- og Ungdomsforvaltningen indstiller til Børne- og Ungdomsudvalget, at
1. rapporteringen til ØU af mål for sagsbehandling og service til borgerne godkendes

## PROBLEMSTILLING

Kommunens Borgerrådgiver anbefalede i sin beretning for 2008, at alle forvaltninger fastsætter forpligtende og synlige mål vedrørende sagsbehandling og service til borgerne. Borgerrepræsentationen besluttede den 10. juni 2009, at forvaltningerne skulle rapportere gældende mål for sagsbehandling og service til borgerne mhp. en samlet forelæggelse for Økonomiudvalget samt efterfølgende halvårlig afrapportering. I det følgende foretages en halvårlig opfølgning på svartider for henvendelser målrettet borgmesteren.

## LØSNING

Børne- og Ungdomsudvalget vedtog på sit møde den 27. januar 2010 at fastsætte mål om 100 % overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på 10 dage for henvendelser til borgmesteren vedrørende tilbagemeldingsgarantien samt aktindsigtssager som anbefalet af Borgerrepræsentationen.

På BUU mødet den 22.9.2010 (2010-126914) fik udvalget forelagt den først halvårige opfølgning på svartider på henvendelser målrettet borgmesteren. Udvalget bekræftede ved behandlingen, at der fortsat ønskes et måltal om at 100 pct. af henvendelserne besvares inden for svarfristen på 10 dage og at udvalget ønsker halvårige tilbagemeldinger herpå.

BUF har siden forelæggelsen den 22.9.2010 lavet to stikprøveundersøgelser af svartiderne. For to tilfældigt valgte perioder 1. november 2010 – 15. november 2010 og 15. januar 2011 – 31. januar 2011 ser registreringen af svartider således ud:

Antal svardage	0-10	11-12	13-15	16-20	20+	Henvendelser i alt	Andel henvendelser besvaret inden for svarfristen på 10 dage
1. november- 15. november 2010	44	1	0	1	0	46	95,7 pct.
15. januar – 31. januar 2011	29	2	2	0	0	33	87,9 pct.
<b>I alt</b>	<b>73</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>79</b>	<b>92,4 pct.</b>

For stikprøveperioderne er henholdsvis 95,7 procent og 87,9 procent af borgerhenvendelserne besvaret inden for de fastlagte 10 dage. Selvom stikprøven ikke opfylder måltallet om 100 pct., må resultatet i begge perioder vurderes at være tilfredsstillende. 73 ud af 79 borgere har fået svar inden for 10 dage og ingen borgere har ventet i mere end 20 dage på et endeligt svar fra forvaltningen. Det bemærkes, at der i første afrapportering til BUU blev svaret inden for 10 dage i henholdsvis 34 procent og 92 procent af borgerhenvendelserne. Forvaltningen vurderer på denne baggrund, at sagsbehandlingen ift. borgmesterhenvendelser fra borgerne er inde i en god udvikling.

Karakteristisk for de undersøgte perioder har været, at de består af blandede henvendelser, hvor der er sket inddragelse af et eller flere fagkontorer i besvarelsen. I første stikprøveperiode (november 2010) er der en overvægt af henvendelser om pladssituationen på dagtilbudsområdet, mens der i anden stikprøveperiode (januar 2011) er en overvægt af henvendelser om skolestrukturændringerne på Amager.

Forvaltningen vil fortsætte bestræbelserne på at sikre en høj grad af overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Vedr. generelle tiltag til forbedring af sagsbehandlingen i forvaltningen henvises desuden til sagen om Borgerrådgiverens beretning 2009, som blev behandlet i BUU den 8. september 2010.

## **ØKONOMI**

-

## **VIDERE PROCES**

Økonomiudvalget orienteres om afrapporteringen efter BUUs behandling. Næste afrapportering forventes forelagt for BUU i 2. halvdel af 2011.

Else Sommer

/Thomas Hjortenberg

**Indstillingen blev godkendt.**