

FOKUS

- **Løbende evaluering af indsatser for bedre sagsbehandling
i Københavns Kommune**

SPØRGESKEMA

Overblik

Spørgeskemaet består af 15 hovedspørgsmål. Til hvert hovedspørgsmål er der et antal underspørgsmål. Spørgsmålene er inddelt i grupperne A-G, som repræsenterer de vurderingskriterier, Borgerrådgiveren vurderer forvaltningernes indsats ud fra.

A. Forvaltningens oplysningsgrundlag – relevante enheder har til formål at afdække, om forvaltningen har identificeret de relevante områder, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening.

Dvs. ved forvaltningen, hvilke områder den skal have styr på?

B. Forvaltningens oplysningsgrundlag – kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen har til formål at afdække, om forvaltningen har viden om kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen på de relevante områder.

Dvs. ved forvaltningen, hvor skoen trykker?

C. Medarbejdernes kendskab til minimumskravene til kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen har til formål at afdække, om forvaltningen har sikret, at medarbejderne har kendskab til de relevante minimumskrav for kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen, og at medarbejderne er klædt på til at opfylde minimumskravene.

Dvs. har forvaltningen sikret, at medarbejderne er rustet til at løfte opgaven?

D. Forvaltningens beslutningskraft og målsætninger har til formål at afdække, om forvaltningen har udvist beslutningskraft ved at opstille mål og/eller hensigtserklæringer om at reducere eventuelle misforhold mellem minimumskrav og aktuelt kvalitetsniveau og ved at træffe konkrete beslutninger om, hvordan målene og/eller hensigtserklæringerne nås, samt om forvaltningen har tilført ressourcer til opgaven.

Dvs. er der beslutningskraft i forvaltningen til at gøre noget ved eventuelle problemer, og er arbejdet gjort muligt?

E. Forvaltningens tiltag har til formål at afdække, om forvaltningen har fulgt op på sine beslutninger ved at iværksætte konkrete tiltag, og om forvaltningen følger op på, om disse tiltag efterleveres.

Dvs. er arbejdet gået i gang, og er der viden om, hvorvidt indsatsen virker?

F. Forvaltningens evaluering har til formål at afdække, om forvaltningen gennemfører løbende evaluering af sin indsats såvel som af resultaterne heraf, og om forvaltningen om nødvendigt korrigerer indsatsen.

Dvs. er en eventuel evaluering en løbende proces eller en engangsforestilling, og hvad gør forvaltningen med sin viden om indsatsernes effektivitet?

G. Forvaltningens viden om effekt har til formål at afdække, om forvaltningen måler eller registrerer effekten af indsatsen.

Dvs. har forvaltningen data om indsatsens effekt?

Borgerrådgiverens evaluering omfatter forvaltningernes indsætter på de områder under forvaltningerne, hvor forvaltningsretlige regler samt kommunens eventuelle egne mål og minimumskrav regulerer sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Om begreberne ”enheder”, ”sagsbehandling” og ”borgerbetjening” i spørgeskemaet:

”Enheder” skal forstås som de enheder, der i forvaltningen er organiseret som enheder med egen leder/ledelse på afdelingsniveau. Det afgørende er den organisatoriske struktur i forvaltningen – er der tale om en selvstændig organisatorisk enhed? – ikke om enheden går under betegnelsen enhed i forvaltningens organisation. Eksempelvis kan også et center eller et kontor udgøre en enhed i dette spørgeskemas forstand, hvis det kan karakteriseres som en afdeling med egen leder/ledelse på afdelingsniveau. En decentral enhed, der organisatorisk hører under en anden decentral enhed, vil i denne sammenhæng udgøre en organisatorisk enhed i sig selv, hvis den har sin egen leder/ledelse på afdelingsniveau. Hvor en forvaltning eksempelvis decentralt er organiseret i tre centre, der hver består af fire afdelinger/enheder/kontorer mv., vil hver af disse fire afdelinger/enheder/kontorer mv. udgøre organisatoriske enheder i sig selv.

”Sagsbehandling” skal forstås som sagsbehandling i borgersager eller i forbindelse med borgerhenvendelser, dvs. hvor sagsbehandlingen er rettet mod konkrete borgere. Således er eksempelvis behandlingen af sager, der er af generel karakter, sager som er interne i forvaltningen, sager som er rettet mod andre dele af kommunen – herunder det politiske niveau – og sager som er rettet mod andre offentlige myndigheder mv. som udgangspunkt ikke omfattet. Sagsbehandling i borgersager kan også omfatte sager, hvor forvaltningen ikke skal træffe en afgørelse over for en borger, f.eks. i forbindelse med vejledning af borgere om rettigheder, procedurer mv.

”Borgerbetjening” omfatter ikke alle de former for ’borgerbetjening’, der under en bred sproglig forståelse måtte falde under begrebet. ’Borgerbetjening’ skal forstås som den borgerbetjening, der sker i relation til forvaltningens sagsbehandling i borgersager, dvs. hvor sagsbehandlingen er rettet mod en eller flere konkrete borgere, uanset om der er tale om sagsbehandling i en sag, hvor der træffes afgørelse eller ej. Eksempelvis er den borgerbetjening, der sker, når en borger henvender sig for at få vejledning, omfattet. Den borgerbetjening i bred forstand, der sker i forbindelse med udførelsen af kommunens faktiske forvaltningsvirksomhed – såsom ældrepleje, hjemmepleje, børnepasning, undervisning, vedligeholdelse af veje – er derimod ikke omfattet.

Spørgeskemaet indeholder vejledning til flere af spørgsmålene for at imødegå misforståelser ved besvarelsen. Vejledningstekst fremgår med kursiv. Borgerrådgiveren står naturligvis til rådighed, hvis forvaltningen har opklarende spørgsmål.

A. Forvaltningens oplysningsgrundlag – relevante enheder

Spørgsmålene nedenfor har til formål at afdække, om forvaltningen har identificeret de relevante områder, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening. Dvs. om forvaltningen ved, hvilke områder den skal have styr på.

Spørgsmål

Svar

<p>1. Har forvaltningen identificeret de organisatoriske enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening?</p> <p>Forvaltningen bedes i givet fald oplyse, hvilke enheder der er tale om. Svaret bedes omfatte både enheder, der er omfattet af evalueringsordningen, som enheder, der ikke er.</p>	
<p>1.1 Hvordan har forvaltningen i givet fald foretaget denne identifikation?</p> <p><i>Angiv den eller de metoder, som forvaltningen har anvendt til at foretage identifikationen. Er identifikationen eksempelvis sket ved at gennemgå alle enheders opgaver, ved forespørgsel hos ledelsen i de enkelte organisatoriske enheder, ved gennemgang af arbejds- eller sagslister eller på anden vis.</i></p>	
<p>1.2 Hvornår har forvaltningen foretaget eller sidst revideret identifikationen som nævnt i spørgsmål 1?</p> <p><i>Spørgsmålet skal alene besvares, hvis forvaltningen har besvaret spørgsmål 1 bekræftende.</i></p>	
<p>1.3 Har forvaltningen opgjort, hvor mange borgersager de enkelte organisatoriske enheder behandler per år?</p> <p>Forvaltningen bedes i givet fald oplyse antallet af sager hver enhed for sig.</p>	

1.4 Har forvaltningen opgjort, hvor mange borgersager forvaltningen samlet set behandler per år?

Forvaltningen bedes i givet fald oplyse antallet af sager per år.

Hvis forvaltningen har bemærkninger, som forvaltningen finder relevante for at uddybe eller forklare besvarelsen af et eller flere af ovennævnte spørgsmål, kan de anføres her:

B. Forvaltningens oplysningsgrundlag – kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen

Spørgsmålene nedenfor har til formål at afdække, om forvaltningen har viden om kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen på de relevante områder. Dvs. om forvaltningen ved, hvor skønen trykker.

Spørgsmål

Svar

<p>2. Ved forvaltningen hvordan kvalitetsniveauet er i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen i de enheder i forvaltningen, som er omfattet af evalueringsordningen?</p> <p><i>Med kvalitetsniveauet menes hvilket niveau – eksempelvis godt, acceptabelt, ikke-acceptabelt, mv. – der konkret er i kvaliteten af sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.</i></p>	
<p>2.1 Hvordan har forvaltningen i givet fald opnået denne viden?</p> <p><i>Angiv den eller de metoder, som forvaltningen har anvendt for at opnå denne viden. Er der eksempelvis tale om opgørelser af fejlprocenter, om vurderinger på baggrund af gennemgange af en delmængde af sagerne eller om skøn mv.</i></p>	
<p>2.2 Hvornår har forvaltningen i givet fald opnået eller sidst opdateret denne viden?</p>	
<p>3. Hvilke minimumskrav har kommunen selv fastsat til kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen på de sagsområder, som hører under de enheder i forvaltningen, der er omfattet af evalueringsordningen?</p> <p><i>Minimumskrav skal her forstås som krav, der følger af kommunens egne standarder for sagsbehandling og borgerbetjening, og som aktuelt er gældende.</i></p>	

<p><i>Angiv alene de minimumskrav, som kommunen selv har fastsat vedrørende sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen, og ikke de krav, der udelukkende følger af de forvaltningsretlige regler mv. Eksempler på sådanne minimumskrav er de krav, der er fastsat i form af kommunens tilbagemeldingsgaranti eller ulovbestemte sagsbehandlingsfrister.</i></p> <p><i>Der forudsættes alene, at forvaltningen giver en helt overordnet beskrivelse af de enkelte kravs emnemæssige område og indhold, medmindre kravet ikke er helt eller delvist selvforklarende, eksempelvis således: "Tilbagemeldingsgarantien" eller "Sagsbehandlingsfrist".</i></p> <p><i>Der kan også være fastsat minimumskrav, der gælder for en eller flere af de enkelte <u>enheder</u> i forvaltningen (i modsætning til minimumskrav, der er fastsat for et <u>sagsområde</u>). Disse krav bør i givet fald også angives her, idet forvaltningen samtidig bør angive, at der er tale om krav, der alene gælder for den/ de bestemte enhed(er).</i></p>	
<p>3.1 Er nogen af disse minimumskrav fastsat af forvaltningen selv?</p> <p>Forvaltningen bedes i givet fald oplyse, hvilke minimumskrav forvaltningen selv har fastsat.</p> <p><i>Sådanne minimumskrav omfatter krav, der er fastsat af centralforvaltningen såvel som krav, der er fastsat af en decentral enhed i forvaltningen.</i></p>	
<p>3.2 Gælder de minimumskrav, som kommunen og/eller forvaltningen har fastsat på alle, de fleste, flere eller få af de sagsområder, der hører under de enheder, der er omfattet af evalueringsordningen?</p>	

Hvis forvaltningen har bemærkninger, som forvaltningen finder relevante for at uddybe eller forklare besvarelsen af et eller flere af ovennævnte spørgsmål, kan de anføres her:

C. Medarbejdernes kendskab til minimumskravene til kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen

Spørgsmålene nedenfor har til formål at afdække, om forvaltningen har sikret, at medarbejderne har kendskab til de relevante minimumskrav for kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen, og at medarbejderne er klædt på til at opfylde minimumskravene. Dvs. om forvaltningen har sikret, at medarbejderne er rustet til at løfte opgaven.

Spørgsmål

Svar

<p>4. Har forvaltningen sikret, at medarbejderne i de enheder i forvaltningen, der er omfattet af evalueringsordningen, er bekendt med de minimumskrav, der findes for kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen på de pågældende enheders sagsområder?</p> <p><i>Minimumskrav skal her forstås som krav, der følger af de forvaltningsretlige regler (herunder i forvaltningsloven, offentlighedsloven, persondataloven, retssikkerhedsloven og særlove)såvel som af kommunens egne fastsatte standarder for sagsbehandling og borgerbetjening.</i></p>	
<p>4.1 Hvordan har forvaltningen i givet fald sikret, at medarbejderne er bekendt med minimumskravene?</p> <p><i>Angiv den eller de metoder, som forvaltningen har anvendt for at sikre, at medarbejderne er bekendt med minimumskravene.</i></p>	
<p>5. Har forvaltningen sikret, at medarbejderne i de enheder i forvaltningen, der er omfattet af evalueringsordningen, er klædt på til samt har de fornødne værktøjer og ressourcer til at kunne opfylde de gældende minimumskrav?</p> <p><i>Som ved spørgsmål 4 skal minimumskrav her forstås som krav, der følger af de forvaltningsretlige regler (herunder i forvaltningsloven, offentlighedsloven, persondataloven, retssikkerhedsloven og særlove) såvel som af kommunens egne fastsatte standarder for sagsbehandling og borgerbetjening.</i></p>	

<p><i>Spørgsmålet angår eksempelvis forvaltningens sikring af faglig viden og kundskaber hos medarbejderne såvel som konkrete værktøjer såsom it-systemer, der understøtter muligheden for at opfylde minimumskravene.</i></p>	
<p>5.1 Hvordan har forvaltningerne i givet fald sikret, at de nævnte medarbejdere er i stand til at opfylde minimumskravene?</p> <p><i>Angiv den eller de metoder, som forvaltningen har anvendt for at sikre, at medarbejderne er i stand til at opfylde minimumskravene.</i></p>	

Hvis forvaltningen har bemærkninger, som forvaltningen finder relevante for at uddybe eller forklare besvarelsen af et eller flere af ovennævnte spørgsmål, kan de anføres her:

D. Forvaltningens beslutningskraft og målsætninger

Spørgsmålene nedenfor har til formål at afslække, om forvaltningen har udvist beslutningskraft ved at opstille mål og/eller hensigtserklæringer for at forbedre sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen – herunder mål og hensigtserklæringer om at reducere eventuelle misforhold mellem gældende minimumskerav og det aktuelle kvalitetsniveau – og ved at træffe konkrete beslutninger om, hvordan målene og/eller hensigtserklæringerne nås, samt om forvaltningen har tilført ressourcer til opgaven. Dvs. om der er beslutningskraft i forvaltningen til at gøre noget ved eventuelle problemer, og om arbejdet er gjort muligt.

Spørgsmål

Svar

6. Har forvaltningen opstillet mål og/eller hensigtserklæringer om bedre sagsbehandling og/eller borgerbetjening i forvaltningen?

Forvaltningen bedes i givet fald oplyse, hvilke mål og/eller hensigtserklæringer forvaltningen har opstillet.

Sådanne mål og/eller hensigtserklæringer vil særligt kunne sigte på at reducere eventuelle misforhold mellem de gældende minimumskerav og det aktuelle kvalitetsniveau i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen i forvaltningen.

Med "mål" og "hensigtserklæringer" menes mål og målsætninger om at opnå et givent resultat, eller hensigtserklæringer om at nå sådanne resultater. Egentlige projekter, tiltag og lignende, som ikke er knyttet op på mål og/eller hensigtserklæringer er således ikke omfattet (se i stedet spørgsmål 9 m.fl.).

6.1 Gælder de mål og/eller hensigtserklæringer, som forvaltningen i givet fald har opstillet, for alle, de fleste, flere eller få af de enheder i forvaltningen, som er omfattet af evalueringsordningen?

Hvis nogle af de mål og/eller målsætninger, som forvaltningen har opstillet, alene gælder for visse enheder i forvaltningen, mens andre gælder for alle enhederne i forvaltningen, bedes forvaltningen anføre dette.

<p>6.2 Hvornår har forvaltningen opstillet eller sidst revideret de enkelte mål og/eller hensigtserklæringer?</p>	
<p>6.3 Reviderer forvaltningen løbende målene og/eller hensigtserklæringerne – og i givet fald hvor hyppigt?</p>	
<p>7. Har forvaltningen truffet konkrete beslutninger om, <u>hvordan</u> forvaltningen når målene og/eller hensigtserklæringerne?</p> <p><i>Spørgsmål 7 og de tilhørende underspørgsmål skal alene besvares, hvis forvaltningen har besvaret spørgsmål 6 bekræftende, dvs. hvis forvaltningen har opstillet mål og/eller hensigtserklæringer om bedre sagsbehandling og/eller borgerbetjening.</i></p> <p><i>Spørgsmålet omfatter også beslutninger, der måtte være truffet i en decentral enhed mv.</i></p>	
<p>7.1 Har forvaltningen i givet fald truffet sådanne konkrete beslutninger vedrørende alle, de fleste, flere eller få af de opstillede mål og/eller hensigtserklæringer?</p>	

<p>7.2 Har forvaltningen truffet konkrete beslutninger om, <u>hvornår</u> forvaltningens mål og/eller hensigtserklæringer skal være nået?</p> <p>Forvaltningen bedes i givet fald oplyse, hvornår forvaltningens mål og/eller hensigtserklæringer skal være nået i henhold til forvaltningens beslutninger herom.</p> <p><i>Spørgsmålet omfatter også beslutninger, der er truffet i en decentral enhed mv.</i></p>	
<p>7.2.1 Har forvaltningen i givet fald truffet konkrete beslutninger (om hvornår forvaltningens mål og/eller hensigtserklæringer skal være nået) vedrørende alle, de fleste, flere eller få af de opstillede mål og/eller hensigtserklæringer?</p>	
<p>7.3 I hvilken form og på hvilket ledelsesmæssige niveau har forvaltningen i givet fald truffet sådanne konkrete beslutninger (om hvordan målene og/eller hensigtserklæringerne nås, henholdsvis hvornår de skal være nået)?</p> <p><i>Angiv hvor formaliseret forvaltningens beslutninger er, herunder eksempelvis om beslutningerne alene er i mundtlig form eller nedfældet på skrift, samt i hvilket forum eller på hvilket ledelsesniveau, beslutningerne er truffet.</i></p>	
<p>8. Er der blevet afsat ressourcer til arbejdet med at nå forvaltningens mål og/eller hensigtserklæringer?</p> <p><i>Spørgsmålet angår, i hvilket omfang der er afsat ressourcer til at følge op på forvaltningens beslutninger om, hvordan målene og/eller hensigtserklæringerne nås.</i></p> <p><i>"Ressourcer" skal i denne henseende forstås bredt og dækker således både egentlige økonomiske midler og indirekte anvendelse af økonomiske ressourcer.</i></p>	

<p>8.1 Er der i givet fald afsat ressourcer til at følge op på alle, de fleste, flere eller få af forvaltningens konkrete beslutninger om, hvordan målene og/eller hensigtserklæringerne nås.</p>	
<p>8.2 Har forvaltningen efterfølgende foretaget en vurdering af, om de eventuelt afsatte ressourcer er tilstrækkelige?</p> <p>Forvaltningen bedes i givet fald også oplyse, om en sådan vurdering sker løbende.</p>	

Hvis forvaltningen har bemærkninger, som forvaltningen finder relevante for at uddybe eller forklare besvarelsen af et eller flere af ovennævnte spørgsmål, kan de anføres her:

--

E. Forvaltningens tiltag

Spørgsmålene nedenfor har til formål at afdække, om forvaltningen har fulgt op på sine beslutninger, om hvordan forvaltningens mål og/eller hensigtserklæringer nås, ved at iværksætte konkrete tiltag, samt om forvaltningen følger op på, om disse tiltag efterleves. Dvs. om arbejdet er gået i gang, og om der er viden om, hvorvidt indsatsen virker.

Spørgsmål

Svar

<p>9. Har forvaltningen iværksat konkrete tiltag for at nå forvaltningens mål og/eller hensigtserklæringer?</p> <p>Forvaltningen bedes i givet fald oplyse, hvilke konkrete tiltag, forvaltningen har iværksat.</p> <p><i>Spørgsmålet angår, i hvilket omfang forvaltningen har fulgt op på sine beslutninger, om hvordan forvaltningens mål og/eller hensigtserklæringer nås, ved at iværksætte konkrete tiltag. Med "konkrete tiltag" sigtes blandt andet til igangsættelse af projekter, gennemførelse af undervisning mv.</i></p>	
<p>9.1 Har forvaltningen i givet fald iværksat konkrete tiltag som opfølgning på alle, de fleste, flere eller få af forvaltningens beslutninger om, hvordan opstillede mål og/eller hensigtserklæringer nås?</p>	
<p>10. Foretager forvaltningen løbende opfølgning på, om de iværksatte tiltag efterleves?</p> <p>Forvaltningen bedes i givet fald oplyse, hvor hyppigt forvaltningen følger op.</p>	

<p>10.1 Foretager forvaltningen i givet fald løbende opfølgning på alle, de fleste, flere eller få af de iværksatte tiltag?</p>	
<p>10.2 Hvordan foretager forvaltningen i givet fald løbende opfølgning?</p> <p><i>Angiv den eller de metoder, som forvaltningen anvender til at følge op, herunder i hvor høj grad forvaltningens opfølgning er formaliseret. Sker opfølgningen eksempelvis skriftligt eller mundtligt, i hvilket forum eller på hvilket ledelsesniveau mv.</i></p>	

Hvis forvaltningen har bemærkninger, som forvaltningen finder relevante for at uddybe eller forklare besvarelsen af et eller flere af ovennævnte spørgsmål, kan de anføres her:

F. Forvaltningens evaluering

Spørgsmålene nedenfor har til formål at afdække, om forvaltningen gennemfører løbende evaluering af sin indsats såvel som af resultaterne heraf, og om forvaltningen om nødvendigt korrigerer indsatsen. Dvs. om en eventuel evaluering er en løbende proces eller en engangsforestilling, og hvad forvaltningen gør med sin viden om indsatsernes effektivitet.

Spørgsmål	Svar
<p>11. Gennemfører forvaltningen evaluering af <i>resultaterne</i> af forvaltningens indsats for bedre sagsbehandling og/eller borgerbetjening?</p> <p>Forvaltningen bedes i givet fald oplyse, hvor hyppigt, forvaltningen gennemfører en sådan evaluering.</p> <p><i>”Resultater” omfatter i denne sammenhæng både ikke-målbare resultater og målbare resultater (eksempelvis baseret på statistik og anden data). Evaluering af resultaterne af indsatsen vedrører eksempelvis, om resultaterne var gode eller ej.</i></p>	
<p>11.1 Gennemfører forvaltningen i givet fald evaluering af resultaterne vedrørende alle, de fleste, flere eller få dele af forvaltningens indsats?</p>	
<p>11.2 Hvordan gennemføres evalueringen i givet fald?</p> <p><i>Angiv den eller de metoder, som forvaltningen anvender til at evaluere resultaterne af forvaltningens indsats, berunder i hvor høj grad forvaltningens evaluering er formaliseret.</i></p>	

<p>12. Gennemfører forvaltningen løbende en generel evaluering – baseret på de vurderingskriterier som fremgår af spørgsmål 1-10 ovenfor – af forvaltningens <i>indsats</i> for bedre sagsbehandling og/eller borgerbetjening?</p> <p>Forvaltningen bedes i givet fald oplyse hvor hyppigt, forvaltningen gennemfører en generel evaluering af forvaltningens indsats.</p> <p><i>I modsætning til spørgsmål 11, som angik resultaterne af indsatsen, angår spørgsmålet her evaluering af selve indsatsen. Evaluering af indsatsen vedrører eksempelvis, om indsatsen var kvalificeret eller ej.</i></p> <p><i>Ved "forvaltningens indsats" menes forvaltningens indsats som helhed, dvs. den samlede indsats i hele forvaltningen. Hvis enkelte enbeder i forvaltningen – men ikke forvaltningen som sådan – gennemfører en generel evaluering af enbedens indsats, bedes forvaltningen oplyse dette.</i></p>	
<p>12.1 Gennemfører forvaltningen i givet fald sin generelle evaluering ud fra alle, de fleste, flere eller få af vurderingskriterierne som fremgår af spørgsmålene 1-10?</p>	
<p>12.2 Hvordan gennemføres evalueringen i givet fald?</p> <p><i>Angiv den eller de metoder, som forvaltningen anvender til at evaluere forvaltningens indsats for bedre sagsbehandling og/eller borgerbetjening, herunder i hvor høj grad forvaltningens evaluering er formaliseret. Der henvises i øvrigt til vejledningen under spørgsmål 12.</i></p>	

<p>13. På baggrund af forvaltningens eventuelle evaluering af indsatsen (spørgsmål 12) og/eller resultaterne af indsatsen (spørgsmål 11) vurderer forvaltningen da, om der er behov for at korrigere forvaltningens indsats for bedre sagsbehandling og/eller borgerbetjening?</p> <p><i>Spørgsmålet skal alene besvares, hvis forvaltningen har besvaret spørgsmål 12 eller 13 eller begge bekræftende.</i></p> <p><i>Angiv om forvaltningen faktisk foretager en vurdering af, om der er behov for at korrigere indsatsen. Spørgsmålet fordrer ikke en beskrivelse af indholdet eller resultatet af en eventuel vurdering.</i></p>	
<p>13.1 Foretager forvaltningen i givet fald vurderingen af, om der er behov for at korrigere indsatsen i forhold til alle, de fleste, flere eller få dele af forvaltningens indsats?</p>	
<p>14. Hvor forvaltningen vurderer, at der er et behov for at korrigere indsatsen (spørgsmål 13), iværksætter forvaltningen da tiltag for at korrigere indsatsen?</p>	
<p>14.1 Iværksætter forvaltningen i givet fald korrigerende tiltag i forhold til alle, de fleste, flere eller få dele af indsatsen?</p>	

Hvis forvaltningen har bemærkninger, som forvaltningen finder relevante for at uddybe eller forklare besvarelsen af et eller flere af ovennævnte spørgsmål, kan de anføres her:

--

G. Forvaltningens viden om effekt

Spørgsmålene nedenfor har til formål at afdække, om forvaltningen måler eller registrerer effekten af indsatsen. Dvs. om forvaltningen måler, registrerer eller har en anden databaseret viden om indsatsens effekt.

Spørgsmål

Svar

<p>15. Måler eller registrerer forvaltningen effekten af forvaltningens indsats?</p> <p><i>Spørgsmålet vedrører (i modsætning til spørgsmål 11) alene de målbare eller registrerbare effekter af forvaltningens indsats, eksempelvis antallet af konstaterede fejl på et givent område.</i></p>	
<p>15.1 Måler eller registrerer forvaltningen i givet fald effekten af alle, de fleste, flere eller få dele af forvaltningens indsats?</p>	
<p>15.2 Hvordan måler eller registrerer forvaltningen i givet fald effekten af forvaltningens indsats?</p> <p><i>Angiv den eller de metoder, som forvaltningen anvender til at måle eller registrere effekten af forvaltningens indsats.</i></p>	

15.3 Hvor hyppigt måler eller registrerer forvaltningen i givet fald effekten af forvaltningens indsats?	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Hvis forvaltningen har bemærkninger, som forvaltningen finder relevante for at uddybe eller forklare besvarelsen af et eller flere af ovennævnte spørgsmål, kan de anføres her:

--