

## INDICIUM

### Løbende evaluering af forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen – 2013/2014

#### *Borgerrådgiverens konklusioner vedrørende Økonomiforvaltningens indsats*

I overensstemmelse med den af Borgerrepræsentationen godkendte evalueringsmodel har Borgerrådgiveren kategoriseret Økonomiforvaltningens indsats. Kategoriseringen er foretaget ud fra de svar, som forvaltningen har givet på de enkelte spørgsmål i spørgeskemaet. Spørgsmålene svarer til evalueringsmodellens vurderingskriterier 1-15.

Kategoriseringen er foretaget for hvert vurderingskriterium på baggrund af en helhedsvurdering af forvaltningens besvarelse af det/de pågældende spørgsmål med tilhørende underspørgsmål. Der er således ikke foretaget en kategorisering for hvert underspørgsmål separat.

Kategoriseringen er foretaget på baggrund af følgende kategorier:

1. Forvaltningen er inaktiv på dette område
2. Forvaltningen har delvist gennemført planlægning af den pågældende handling
3. Forvaltningen har fuldt ud gennemført planlægning af den pågældende handling
4. Forvaltningen er på nuværende tidspunkt i gang med at udføre den pågældende handling
5. Forvaltningen har udført den pågældende handling
6. Forvaltningen har udført den pågældende handling og følger op, evaluerer og tilretter eventuelt sin indsats på det pågældende område
7. Alt, hvad forvaltningen gør, planlægges, udføres, følges op på, evalueres og tilrettes løbende, sådan at forvaltningen er i kontinuerlig udvikling på området.

Kategorierne udtrykker, hvilket aktionsniveau forvaltningen har nået i forhold til det pågældende vurderingskriterium. Niveauerne er kumulative i den forstand, at avancement til et niveau forudsætter, at det forudgående niveau er gennemført.

Særligt om kategori 1 bemærkes, at kategorien også omfatter de tilfælde, hvor forvaltningen alene i meget begrænset omfang er aktiv på det pågældende område.

Om kategori 4 bemærkes, at denne omfatter de tilfælde, hvor den pågældende handling alene er udført delvist eller alene er udført i en eller flere af de relevante enheder i forvaltningen.

Kategoriseringen af forvaltningens svar har herefter dannet grundlag for Borgerrådgiverens konklusion om forvaltningens indsats i forhold til det enkelte kriterium. Konklusionen er udtrykt i en grøn, gul eller rød klassificering:

- En placering i kategori 1 og 2 medfører en klassificering som rød.

Klassificeringen rød betyder, at forvaltningens indsats i forhold til det pågældende vurderingskriterium vurderes at være utilfredsstillende. Der er ikke aktuelt udsigt til, at indsatsen vil have en effekt.

- En placering i kategori 3 og 4 medfører en klassificering som gul.

Klassificeringen gul betyder, at forvaltningens indsats i forhold til det pågældende vurderingskriterium på nuværende tidspunkt vurderes at være utilstrækkelig, men at forvaltningen er aktivt i gang med at styrke og kvalificere sin indsats. På sigt kan indsatsen have en mærkbar effekt, hvis forvaltningen går videre med indsatsen.

- En placering i kategori 5, 6 og 7 medfører en klassificering som grøn.

Klassificeringen grøn betyder, at forvaltningens indsats i forhold til det pågældende vurderingskriterium vurderes at være god. Indsatsen kan have mærkbar effekt.

De fleste af hovedkriterierne (A - G) indeholder to eller flere vurderingskriterier. Hvor der under et hovedkriterium er flere vurderingskriterier, vil et af disse kriterier vægtes højest og derved være bestemmende for den samlede klassificering af hovedkriteriet som enten grøn, gul eller rød. Den konkrete vægtning inden for hvert hovedkriterium fremgår af Borgerrådgiverens evalueringsmodel som er godkendt af Borgerrepræsentationen på møde den 31. oktober 2013, hvortil der i øvrigt henvises.

### *Borgerrådgiverens anbefalinger på baggrund af evalueringen*

Nedenfor følger Borgerrådgiverens konklusioner for hvert vurderingskriterium. Der er ikke givet en samlet klassificering og dermed ikke en samlet konklusion på forvaltningens indsats.

Borgerrådgiveren bemærker, at forvaltningens besvarelse ikke i alle tilfælde indeholder oplysninger, der gør det muligt for Borgerrådgiveren at verificere forvaltningens oplysninger.

Borgerrådgiverens konklusioner viser, at forvaltningen overordnet set gør en god indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i forvaltningen. Forvaltningen ved, hvad den skal have styr på, og afdækker i vidt omfang løbende relevante indsatsområder i de enheder i forvaltningen, hvor langt hoveddelen af forvaltningens sagsbehandling og/eller borgerbetjening sker (Københavns Borgerservice).

Det kan konstateres, at der særligt vedrørende disse enheder er stort ledelsesmæssigt fokus på at opnå viden om driften, herunder kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Tendenserne viser, at antallet af klager til Borgerrådgiveren over Økonomiforvaltningen på lang sigt (2010-2013) er stigende, men faldende på kort sigt (2012-2013). Antallet af sager med fejl (medholdsprocenten) viser en stigende tendens på både kort og lang sigt.

Borgerrådgiveren modtog i 2013 125 klager vedrørende Økonomiforvaltningen. Medholdsprocenten for kalenderåret 2013 var 65,6 % (alle tal her opgjort pr. 2. januar 2014 med forbehold for endelig validering af statistikken).

Efter Borgerrådgiverens vurdering vil forvaltningen kunne styrke sin indsats ved at have fokus på at sikre, at der udvises tilstrækkelig beslutningskraft i de decentrale enheder, herunder at der iværksættes tiltag for og afsættes særskilte ressourcer til at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Ved samtidig at have fokus på at indsatsen er forankret på et højere ledelsesmæssigt niveau end enhedsniveau vil forvaltningen efter Borgerrådgiverens opfattelse kunne sikre et godt ledelsesmæssigt overblik over både den samlede indsats og de enkelte dele heraf samt få mulighed for ledelsesmæssig styring med iværksættelse af tiltag og allokering af ressourcer, hvor det måtte være relevant.

Dette vil efter Borgerrådgiverens vurdering endvidere gøre det nemmere for forvaltningen at sikre en helhedsorienteret indsats.



Forvaltningen kan overveje at anvende Indicium-modellen eller lignende som styringsredskab i sin indsats – særligt på det decentrale niveau (lokalindsatsen).

Endelig anbefaler Borgerrådgiveren, at forvaltningen bibeholder sit fokus på at anvende enkeltstående sager, hvor der er fundet fejl, som læringspotentiale i forbedringsarbejdet.

Det bemærkes, at Borgerrepræsentationen, efter at forvaltningen har besvaret spørgeskemaet, har truffet beslutning om, at Københavns Borgerservice flytter fra Økonomiforvaltningen til Kultur- og Fritidsforvaltningen. De bemærkninger, der er anført vedrørende Københavns Borgerservice, er således relevante for Kultur- og Fritidsforvaltningen.



## A. Forvaltningens oplysningsgrundlag – relevante enheder

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1 – 7	KLASSIFIKATION
A. Forvaltningens oplysningsgrundlag – relevante enheder		
<p><u>Kriterium 1:</u> Har forvaltningen identificeret de organisatoriske enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening – og hvor forvaltningsretlige regler (herunder i forvaltningsloven, offentlighedsloven, persondataloven, retssikkerhedsloven og særlove) samt kommunens eventuelle egne mål og minimumskrav regulerer sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.</p>	6	

### Borgerrådgiverens bemærkninger

Borgerrådgiveren har noteret sig, hvordan forvaltningen har identificeret de relevante enheder, samt hvornår der følges op på og sker tilretning af denne identifikation.

Om kriterium 1.4, som vedrører spørgsmålet om, hvorvidt forvaltningen har opgjort omfanget af de enkelte organisatoriske enheders sagsproduktion i borgersager og/eller borgerhenvendelser, har forvaltningen oplyst følgende:

”Ja, de enkelte organisatoriske enheder opgør selv den årlige sagsmængde:

I OB-sekretariatet finder en jævnlig optælling af borgerhenvendelser sted. Det opgøres, at OB-sekretariatet modtager ca. 13.500-14.000 mails årligt. Hertil 150-200 fysiske breve fra borgere. Brevene indscannes og arkiveres i Outlook sammen med mailene. Herudover omkring 1800 telefoniske henvendelser og ca. 50 personlige fremmøder årligt. Samtlige besvarelser på borgerhenvendelserne journaliseres i e-Doc af de relevante sagsbehandlere efter god journaliseringspraksis jf. retningslinier om ’7 gode vaner’. Denne journaliseringspraksis er i øvrigt gældende for hele ØKF.

BR-sekretariatet modtager ca. 750 skriftlige borgerhenvendelser årligt, hvoraf ca. 50 af dem udgør aktindsigtsanmodninger i henhold til offentlighedsloven. Henvendelserne registreres og journaliseres i eDoc.

Sekretariatet for ledelse og kommunikation laver ikke en samlet opgørelse over henvendelser, da de relaterer sig til forskellige fag og sagsområder. Sekretariatet for ledelse og kommunikation koordinerer en række aktindsigter internt i Økonomiforvaltningen. Det drejer sig om ca. 10 aktindsigter årligt. Sekretariatet for ledelse og kommunikation administrerer desuden arrangementspuljen, hvor der søges om tilskud til arrangementer i KK. SLK modtager i gennemsnit ca. 30 henvendelser årligt, hvoraf ca. 2/3 af henvendelserne får refusion af en række udgifter.

I KBS opgøres sagsmængde som del af den månedlige Driftsstyring i KBS. Herigennem følger man op på en række *udvalgte* områder, der er særligt relevante for driften. Opgørelsen repræsenterer dermed ikke KBS' samlede sagsmængde. Eksempelvis er antal sager vedr. pas og kørekort ikke afspejlet i de månedlige opfølgninger.

Nedenfor opgøres tal for 2012, men mindre andet er påført, så evt. sæsonrelaterede udsving er repræsenteret.

Kontaktcenteret:

1.301.371 opkald

Borgerservicecenter Indre by:

216.204 personlige henvendelser

Borgerservicecenter Sundby:

81.294 personlige henvendelser

Borgerservicecenter Bispebjerg:

77.870 personlige henvendelser

Folkeregisteret:

6.112 oprettede sager

Tillæg 65+: (Tallene dækker perioden februar til december 2012)

29.351 indgået post

16.056 opkald vedr. helbredstillæg

5.625 opkald vedr. sociale sager:

Center for Opkrævning & Kontrol:

7.570 sager

41.059 opkald med notatpligt:

1.025 Henvendelser på snydknappen, som ikke har genereret en sag

256 afholdte samtaler

Sekretariat og Nævn:

2.536 oprettede sager:

International House: (Enheden er oprettet pr. 1. juni 2013 og tallene vedrører derfor alene perioden 1. juni 2013 og frem til 10. november 2013)

Antal sager vedr. indrejse og sundhedskort 6.075

Øvrige sager/henvendelser 3.710

Vielser:

Antal sager: 5.174

Antal ekspeditioner: 7.065

Antal mails: 5.960




Indkommende opkald: 4.184”

Om kriterium 1.5, som vedrører spørgsmålet om, hvorvidt forvaltningen har opgjort omfanget af forvaltningens samlede sagsmængde i borgersager og/eller borgerhenvendelser, har forvaltningen oplyst følgende:

”Der foretages ikke en samlet central opgørelse over sagsmængden i Økonomiforvaltningen. Opgørelse over sagsproduktion i borgersager mv. sker som nævnt ovenfor i de enkelte enheder. Myndighedsopgaverne i Økonomiforvaltningen er så forskelligartede, at det ikke er hensigtsmæssigt med en central opfølgning. Til gengæld bliver der i de enkelte enheder og underenheder fulgt skarpt op.”

Borgerrådgiveren har noteret sig, at langt hoveddelen af forvaltningens sagsbehandling og/eller borgerbetjening sker i Københavns Borgerservice.

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

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1 – 7	KLASSIFIKATION
<p><b>B. Forvaltningens oplysningsgrundlag – kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen</b></p> <p>Kriterium 2 er bestemmende for klassificeringen.</p>		
<p><u>Kriterium 2:</u> Har forvaltningen viden om kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen i de organisatoriske enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening.</p>	5	
<p><u>Kriterium 3:</u> Hvilke minimumskrav er der fastsat i kommunen til kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen på sagsområderne, som hører under de enkelte enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening, jf. kriterium 1.</p>	5	

*Borgerrådgiverens bemærkninger*

Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningens oplysninger om, at viden om kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen er forankret i de enkelte enheder.




Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningens viden om kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen for så vidt angår flere af enhederne har karakter af skøn. I BR-sekretariatet, OB-sekretariatet og Sekretariatet for ledelse og kommunikation er denne viden bl.a. baseret på en løbende gennemgang af sager i forbindelse med ledelsesgodkendelse/-supervision, anvendelsen af standarder for arbejdstilrettelæggelsen mv., antallet af klager og manglende tilsidesættelse af forvaltningens vurdering ved administrative rekursmyndigheder.

Vedrørende Københavns Borgerservice har forvaltningen oplyst, at der er iværksat mange tiltag for at opnå den nødvendige viden om sagsbehandlingen i de enkelte enheder. Borgerrådgiveren har lagt vægt på forvaltningens oplysninger om, at Københavns Borgerservice ikke centralt har et *detaljeret* kendskab til kvaliteten af sagsbehandlingen i de enkelte enheder, men Borgerrådgiveren har samtidig forstået forvaltningens oplysninger sådan, at denne viden – i hvert fald i et vist omfang – eksisterer i de enkelte enheder, ligesom der i 2012 er påbegyndt en månedlig registrering af alle modtagne klager. Borgerrådgiveren har endvidere lagt vægt på, at der er ledelsesmæssigt fokus på at opnå viden om driften – herunder om elementer vedrørende kvaliteten af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, bl.a. gennem Styrket Borgerkontakt og den aktive driftsstyring med månedlig opfølgning.

Borgerrådgiveren har endelig noteret sig, at den vedlagte Driftsstyringsrapport for september 2013 for Københavns Borgerservice indeholder oplysninger om specifikke mål, særligt vedrørende sagsbehandlingstid, der gælder for de enkelte enheder i Københavns Borgerservice.



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

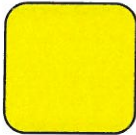



HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1 – 7	KLASSIFIKATION
<p>C. Medarbejdernes kendskab til minimumskrav til kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen</p> <p>Kriterium 4 er bestemmende for klassificeringen.</p>		
<p><u>Kriterium 4:</u> Har forvaltningen sikret sig, at medarbejderne i de enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening, er bekendt med de minimumskrav, der måtte findes for kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen på de pågældende enheders sagsområder.</p>	6	
<p><u>Kriterium 5:</u> Har forvaltningen sikret sig, at medarbejderne i de enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening, er klædt på til og har de fornødne værktøjer og ressourcer til at kunne opfylde de minimumskrav, der i givet fald findes.</p>	6	

*Borgerrådgiverens bemærkninger*

Borgerrådgiveren har særligt lagt vægt på, at forvaltningens metoder til at sikre sig, at de relevante medarbejdere er bekendt med minimumskravene, udgøres dels af mere eller mindre formaliserede og systematiske tiltag, såsom vejledninger, paradigmer og periodisk undervisning og kurser, dels af ikke-formaliseret vidensdeling såsom sparring og sidemandsoplæring. Borgerrådgiveren har ved kategoriseringen endvidere lagt vægt på forvaltningens oplysninger om, at der som minimum ved de årlige MUS-samtaler bliver foretaget en vurdering af behovet for specifik opkvalificering af medarbejderne.

Borgerrådgiveren har yderligere lagt vægt på forvaltningens oplysninger om løbende opfølgning, bl.a. ved at den månedlige ledelsesinformation/driftsstyring anvendes som grundlag for at træffe beslutning om opnormering af kvalifikationer mv., herunder juridiske kompetencer.

## D. Forvaltningens beslutningskraft og målsætninger

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1-7	KLASSIFIKATION
<p><b>D. Forvaltningens beslutningskraft og målsætninger</b></p> <p>Kriterium 7 er bestemmende for klassificeringen.</p>		
<p><u>Kriterium 6:</u> Har forvaltningen opstillet mål og/eller hensigtserklæringer om at reducere eventuelle misforhold mellem minimumskrav og aktuelt kvalitetsniveau i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.</p>	6	
<p><u>Kriterium 7:</u> Har forvaltningen i givet fald truffet konkrete beslutninger om, <i>hvordan</i> målene og/eller hensigtserklæringerne nås.</p>	4	
<p><u>Kriterium 8:</u> Er der afsat ressourcer til at følge op på forvaltningens konkrete beslutninger om, hvordan målene og/eller hensigtserklæringerne nås.</p>	1	

### Borgerrådgiverens bemærkninger

Vedrørende kriterium 6 har Borgerrådgiveren bl.a. noteret sig, *at* forvaltningen over for kontraktenhederne, herunder Københavns Borgerservice, har udarbejdet en række målsætninger til sikring af bl.a. god sagsbehandling, *at* mål er opstillet for den altovervejende del af de relevante enheder og sagsområder i hele forvaltningen, samt *at* der er opstillet specifikke mål for alle sagsområderne i Københavns Borgerservice.




Det fremgår imidlertid ikke af forvaltningens besvarelse, *hvilke* konkrete målsætninger, forvaltningen har opstillet for at reducere eventuelle misforhold mellem minimumskrav og aktuelt kvalitetsniveau i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen, og *det er således ikke muligt for Borgerrådgiveren at verificere forvaltningens oplysninger*. Borgerrådgiveren har i den forbindelse dog lagt vægt på forvaltningens oplysninger om, at der internt i de enkelte organisatoriske enheder er indarbejdet målsætninger i kontorchefernes resultatkontrakter for løbende at forbedre kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen. Borgerrådgiveren har forstået forvaltningens oplysninger sådan, at der er tale om *konkrete* mål for at forbedre kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen og derved også i realiteten målsætninger om at reducere et eventuelt misforhold mellem minimumskrav og aktuelt kvalitetsniveau.

Vedrørende kriterium 7 bemærker Borgerrådgiveren, at kriteriet – i overensstemmelse med proceduren for forvaltningens besvarelse af spørgeskemaet – er tiltænkt også at omfatte sådanne beslutninger, der træffes decentralt i forvaltningen.

Borgerrådgiveren har lagt vægt på, at Københavns Borgerservice – som Borgerrådgiveren forstår forvaltningens oplysninger – har udarbejdet skriftlige handleplaner til målrealisering for den altovervejende del af målsætningerne. Forvaltningens besvarelse indeholder ikke oplysninger om eventuelle beslutninger truffet i den øvrige relevante del af forvaltningen. Borgerrådgiveren har på den baggrund lagt til grund for klassifikationen, at sådanne beslutninger om, hvordan de opstillede mål og/eller hensigtserklæringer nås, er truffet i flere, men ikke i alle de relevante enheder i forvaltningen.

Det fremgår ikke klart af forvaltningens oplysninger, i hvilket omfang der decentralt er afsat særskilte ressourcer (i bred forstand, dvs. både egentlige økonomiske midler såsom lønpuljer og indirekte anvendelse af økonomiske ressourcer) til at følge op på forvaltningens konkrete beslutninger om, hvordan målene og/eller hensigtserklæringerne nås. Borgerrådgiveren har imidlertid forstået forvaltningens besvarelse og bemærkninger sådan, at der ikke er afsat *særskilte* ressourcer hertil hverken centralt eller decentralt, at opfølgning på tiltagene i stedet er en integreret del af medarbejdernes opgavevaretagelse, at de sædvanligt tilgængelige ressourcer decentralt kan omfordeles afhængigt af særlige behov, og at der for en stor del af tiltagene ikke er behov for ekstra ressourcer.

## E. Forvaltningens opfølgning






HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1 – 7	KLASSIFIKATION
<p><b>E. Forvaltningens opfølgning</b></p> <p>Kriterium 9 er bestemmende for klassificeringen.</p>		
<p><u>Kriterium 9:</u> Har forvaltningen iværksat konkrete tiltag som opfølgning på forvaltningens eventuelle beslutninger om, hvordan opstillede mål og/eller hensigtserklæringer nås.</p>	5	
<p><u>Kriterium 10:</u> Foretager forvaltningen løbende opfølgning på, om de iværksatte tiltag efterleves.</p>	6	

### *Borgerrådgiverens bemærkninger*

Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningens oplysninger om, at der decentralt er iværksat konkrete tiltag som opfølgning på forvaltningens eventuelle beslutninger om, hvordan opstillede mål og/eller hensigtserklæringer nås. Med undtagelse af oplysningerne vedrørende Styrket Borgerkontakt og oplæg om kvaliteten af det bidrag, som enheder leverer til besvarelse af borgerhenvendelser i OB-sekretariatet, fremgår det imidlertid ikke af forvaltningens besvarelse, hvilke tiltag, der er tale om. *Det er således ikke muligt for Borgerrådgiveren at verificere forvaltningens oplysninger.*



## F. Forvaltningens evaluering

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1-7	KLASSIFIKATION
<p><b>F. Forvaltningens evaluering</b></p> <p>Kriterium 14 er bestemmende for klassificeringen.</p>		
<p><u>Kriterium 11:</u> Gennemfører forvaltningen evaluering af <i>resultaterne</i> af forvaltningens indsats for at forbedre sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.</p>	5	
<p><u>Kriterium 12:</u> Gennemfører forvaltningen løbende en generel evaluering – på baggrund af ovenstående vurderingskriterier 1-10 – af forvaltningens <i>indsats</i> for at forbedre sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.</p>	5	
<p><u>Kriterium 13:</u> Vurderer forvaltningen i givet fald – på baggrund af evalueringen af forvaltningens indsats og/eller evalueringen af resultaterne af forvaltningens indsats, jf. kriterierne 11 og 12 – om der er behov for at korrigere indsatsen.</p>	5	
<p><u>Kriterium 14:</u> Iværksætter forvaltningen i givet fald – hvor forvaltningen vurderer, at der er et behov for at korrigere indsatsen – tiltag for at korrigere indsatsen.</p>	5	



### Borgerrådgiverens bemærkninger

Henset til at forvaltningen ikke tidligere har været bekendt med de i kriterium 12 nævnte spørgsmål, dvs. kriterierne 1-10, forudsætter Borgerrådgiveren i overensstemmelse med vejledningen i spørgeskemaet, at forvaltningens besvarelse vedrørende kriterium 12 på nuværende tidspunkt alene udgør svar på, om forvaltningen løbende gennemfører en evaluering af forvaltningens indsats for at forbedre sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.

Vedrørende kriterium 12 har Borgerrådgiveren lagt vægt på forvaltningens oplysninger om, at der ikke fra centralt hold gennemføres en generel evaluering af indsatserne, dog således at forvaltningen årligt foretager en samlet evaluering af Københavns Borgerservices indsats. Borgerrådgiveren har noteres sig forvaltningens oplysninger om, at der decentralt sker løbende evaluering på kontormøder og lignende af alle de tiltag, der er iværksat for at forbedre sagsbehandlingen.






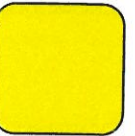


## G. Forvaltningens måling eller registrering af effekt

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1-7	KLASSIFIKATION
G. Forvaltningens måling eller registrering af effekt		
<u>Kriterium 15:</u> Måler eller registrerer forvaltningen effekten af forvaltningens indsats.	5	

### *Borgerrådgiverens bemærkninger*

Borgerrådgiveren har lagt vægt på forvaltningens oplysninger om, at forvaltningen måler effekten decentralt. Borgerrådgiveren bemærker i den forbindelse, at forvaltningen alene har oplyst, hvordan forvaltningen foretager målingen for så vidt angår Københavns Borgerservice og Borgerrepræsentationens Sekretariat, og således ikke hvad angår de øvrige relevante enheder. På baggrund af forvaltningens oplysninger har Borgerrådgiveren i øvrigt lagt til grund, at det er muligt for forvaltningen at dokumentere forvaltningens effektmålinger. Borgerrådgiveren har dog ikke modtaget oplysning herom.

Overblik

HOVEDKRITERIUM	KLASSIFIKATION
A. Forvaltningens oplysningsgrundlag – relevante enheder	
B. Forvaltningens oplysningsgrundlag – kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen	
C. Medarbejdernes kendskab til mini- mumskrav til kvalitetsniveauet i sagsbe- handlingen og/eller borgerbetjeningen	
D. Forvaltningens beslutningskraft og målsætninger	
E. Forvaltningens opfølgning	
F. Forvaltningens evaluering	
G. Forvaltningens måling eller registrering af effekt	