



14-11-2016

Sagsnr.  
2016-0327753

Dokumentnr.  
2016-0327753-6

## Status på fastsættelse af kvalitetsmål for sagsbehandling i Socialforvaltningen

Socialudvalget orienteres her om status på Socialforvaltningens fastsættelse af kvalitetsmål for bedre sagsbehandling som opfølgning på Borgerrådgiverens endelige rapport for 2015 om evalueringen af Socialforvaltningens indsats for bedre sagsbehandling. Forvaltningen har modtaget Borgerrådgiverens endelige rapport den 22. februar 2016. Heri anbefaler Borgerrådgiveren, at Socialforvaltningen – i tillæg til de allerede fastsatte mål – overvejer at fastsætte egentlige kvalitetsmål for sagsbehandlingen.

På udvalgs møde d. 20. april 2016 blev Socialudvalget orienteret om, at forvaltningen ville igangsætte et arbejde med at fastsætte kvalitetsmål for sagsbehandlingen, som ville blive fremlagt for udvalget efter sommerferien. Forvaltningen er imidlertid fortsat i gang med at undersøge muligheden for at måle konkrete kvalitetsmål via forvaltningens IT-systemer samt muligheden for at tænke det sammen med revisionen af ledelsestilsynet. Derfor orienteres Socialudvalget på nuværende tidspunkt kun om status på processen.

Forvaltningen vil fastsætte kvalitetsmål for sagsbehandlingen på særlige områder, der understøtter borgerens krav på beskyttelse af retssikkerhedsgarantier. På den måde er forvaltningen med til at sikre, at der fastholdes et kontinuerligt fokus på borgernes centrale retssikkerhedsgarantier:

- **Partshøring af borgeren**, da det er vigtigt, at borgeren er bekendt med de oplysninger, som vil indgå i forvaltningens afgørelse. Borgeren får i forbindelse med partshøringen mulighed for – inden afgørelsen træffes – at komme med en udtalelse. Det drejer sig om sager, hvor forvaltningen forventer at træffe en afgørelse, der går borgeren imod. Der henvises til forvaltningslovens §§ 19-20.
- **Samtykke fra borgeren**, da det er vigtigt, at borgeren er indforstået med, at der udveksles fortrolige oplysninger om borgeren med andre myndigheder m.v. Der henvises bl.a. til forvaltningslovens §§ 28-29.
- **Begrundelse i en afgørelse**, der går borgeren imod, da det er vigtigt for borgeren at kunne forstå, hvorfor forvaltningen f.eks. ikke bevilger borgeren den ydelse, som pågældende har ansøgt om eller lignende. Der henvises til forvaltningslovens §§ 22-24.

Center for Politik

Bernstorffsgade 17, 4. sal  
1577 København V

EAN nummer  
5798009683014

- **Klagevejledning i afgørelsen**, da det er vigtigt for borgeren at vide, om der kan klages over afgørelsen, og i bekræftende fald til hvem og hvordan det skal ske, herunder også inden for hvilken frist klagen skal indgives. Der henvises bl.a. til serviceloven, aktivloven og retssikkerhedslovens kap. 10.
- **Notatpligt i sagen**, da det er vigtigt for såvel borgeren som forvaltningen at kunne dokumentere, hvad der er oplyst i en sag og hvilke væsentlige sagsbehandlingsskridt m.v., der er taget i sagen. Der henvises til offentlighedsloven § 13.

Forvaltningen vurderer, at det er hensigtsmæssigt at sammentænke fremtidige kvalitetsmål med den igangværende revision af ledelsestilsynet vedrørende personsager. Ambitionen er, at det fremtidige kvalitets- og ledelsestilsyn også skal fokusere på de formelle krav til sagsbehandlingen. Ved at kombinere de to ting har forvaltningen mulighed for at opnå et mere fyldestgørende overblik over udviklingen i kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og fremad kunne måle effekten af de forskellige indsatser.

Det fremtidige kvalitets- og ledelsestilsyn er fortsat under udvikling, og det er derfor for tidligt i processen til at sige noget endeligt om det konkrete indhold i forhold til, hvordan formelle krav kommer til at indgå. Det vil også have betydning for, hvornår og hvorvidt forvaltningen vil blive i stand til at måle på samtlige de udpegede områder for kvalitetsmål – begrundelse, partshøring, samtykke, klagevejledning og notatpligt. Forvaltningen vender tilbage til udvalget med konkrete forslag til kvalitetsmål, når arbejdet i forbindelse med ledelsestilsynet er afklaret.