

# Kvalitetsindikatorer i BIF – information om kvaliteten i sagsbehandlingen og borger/virksomhedsbetjeningen

## Internt i BIF

### Resultatstatus

- Økonomi
- Vision – opfølgning på visionsmål

### Risikobaseret ledelsestilsyn

- Overholdelse af lovgivning
- Borgerens retssikkerhed
- Handleplaner og opfølgning på evt. revisionsbemærkninger

### Tilsyn med leverandører

- Opfølgning på korrekte leverancer (dokumentation af indsats og timer)
- Borgertilfredshed (Defgo.net)

### Klagesager (realitet og formalitet)

- Overholdelse af lovgivning (korrekte afgørelser)
- Borgerens retssikkerhed (forvaltningsret)
- Borgerservice (værdigrundlag, hvordan møder vi borgerne)

### Politiske beslutninger om borger/virksomheds-service

- Opfølgning på BIU handleplaner fx handleplanen på førtidspensions- og fleksjobområdet
- CSR (arbejdsklausuler, sociale klausuler)

## Eksterne aktører

### Borgerrådgiveren

- Konkret klagesagsbehandling (borgerens retssikkerhed)
- Inspektioner og undersøgelser
- Beretning (årlig)
- FOKUS evaluering af forvaltningernes indsats for at forbedre borgerbetjeningen (hvert 2. år)
- Whistleblowersager

### Revision Intern revision Rigsrevisionen

- Revisionsberetning (årlig):
- Overholdelse af lovgivning
- Betyggende administration
- Betyggende økonomistyring

### Beskæftigelsesministeriet og STAR

- Decisionsskrivelse = STAR's (ministeriets) opfølgning på revisionsberetningen (årlig)
- Undersøgelser af kommunernes praksis fx fokusrevision

### Ankestyrelsen

- Konkrete klagesager – vurdering af om BIF har overholdt lovgivningen (korrekte afgørelser og borgerens retssikkerhed)
- Generelle praksisundersøgelser – vurdering af BIF's og andre kommuners praksis på et område
- Principafgørelser
- Kommunalt tilsyn

### Domstolene

- Retssager

### Folketingets Ombudsmand

- Konkrete klagesager
- Generelle undersøgelser