



DAGSORDEN

for mødet den for mødet den 27.03.2014

[Til bilagsfortegnelse]

6 Forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen (2013-0188187)**INDSTILLING OG BESLUTNING**

Indstilling om,

1. at tage Borgerrådgerens rapport om forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen 2013/2014 til efterretning.
2. at pålægge de stående udvalg at drøfte rapporten, idet Borgerrådgeren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende.

Det bemærkes, at evalueringsværktøjet er et dynamisk værktøj, som kan ændres og tilpasses, hvis der viser sig et behov herfor.

Borgerrådgeren har planlagt en evaluering af evalueringsværktøjet i løbet af 1. halvår af 2014.

Forvaltningerne har overfor Økonomiforvaltningen oplyst, at de skønsmæssigt sammenlagt har brugt 11,2 uger på at bidrage med information til evalueringsværktøjet. Spørgeskemaet indeholder ca. 80 spørgsmål inklusiv underspørgsmål og Borgerrådgerens statusrapport vedrørende evalueringsværktøjet er på i alt 119 sider. Hertil kommer den tid, som Borgerrådgeren har brugt på at udarbejde statusrapporten.

De bemærkes, at det er vigtigt, at det medgåede ressourceforbrug samt omfanget af opgaven står mål med udbyttet af at benytte værktøjet som styringsredskab såvel politisk som i forvaltningerne.

I evalueringen bør det derfor undersøges, hvorvidt evalueringsværktøjet fungerer efter hensigten, hvad årsagen hertil er, og om hensigten kan opnås på en mindre ressourcekrævende og mindre omfangsrig måde. I den forbindelse bør det tillige belyses, hvorvidt anbefalingerne i tilstrækkelig grad er konkrete og operationelle, og hvorvidt evalueringsmodellen i tilstrækkelig grad bidrager til imødekomme af det ønske, der er om at modtage øget konsultativ bistand fra Borgerrådgeren.

Det bemærkes, at det endvidere er vigtigt, at der i evalueringen sker en belysning og revurdering af såvel det videnskabsteoretiske paradigme, som evalueringsværktøjet er udarbejdet i henhold til, som den anvendte kvalitative metode til udarbejdelse af det spørgeskema, som indgår i evalueringsværktøjet.

Det bemærkes, at den politiske opfordring til at finde et mere borgerrettet navn til evalueringsmodellen end Indicium, som fremkom i form af en protokolbemærkning den 22. oktober 2013 bør følges og Økonomiudvalget har noteret sig oplysningen i indstillingen om, at dette tillige vil blive medtaget i forbindelse med evalueringen.

Endelig bemærkes det, at evalueringsværktøjet på sigt bør holdes op imod og sammentænkes med det arbejde, som er igangsat vedrørende mål og målsætninger for sagsbehandlingen, som bl.a. består i at afdække forudsætninger og muligheder for automatisk generering af tværgående ledelsesinformation for derigennem at opstille konkrete måltal på sagsbehandlingsområdet.

(Borgerrådgerudvalget)

PROBLEMS TILLING

På møde i Borgerrepræsentationen den 19. juni 2013 blev det besluttet at pålægge Borgerrådgeren at udarbejde et forslag til en model, som muliggør et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af de syv forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Borgerrepræsentationen godkendte efterfølgende på møde den 31. oktober 2013 Borgerrådgerens forslag til model til løbende evaluering af

forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen (evalueringsmodellen). Evalueringsmodellen er vedlagt som bilag 2.

Borgerrådgiverens 1. status baseret på modellen skal forelægges for Borgerrepræsentationen senest i marts måned 2014 sammen med forvaltningernes status for fokuspunkter, og herefter én gang årligt.

LØSNING

Borgerrådgiveren forelægger hermed Borgerrådgiverens rapport om forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen 2013/2014 (bilag 1).

Borgerrådgiverens konklusioner viser, at der generelt set foregår et stort arbejde i kommunen for at sikre kvaliteten af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Konklusionerne viser dog samtidig – sammen med Borgerrådgiverens bemærkninger til de enkelte forvaltninger – at der er meget store forskelle i indsatserne forvaltningerne i mellem. Dette gælder både indsatsernes omfang, oplysningsgrundlaget, som ligger til grund for indsatserne – herunder forvaltningernes bagvedliggende analyser og viden om eventuelle problemer i forhold til det aktuelle kvalitetsniveau i de relevante enheder – samt indsatsernes kvalitet og forbedringspotentiale.

Der henvises i øvrigt til rapporten.

Borgerrådgiverens konklusioner er baseret på hver forvaltnings besvarelse af et enslydende spørgeskema med en række konkret formulerede spørgsmål. Borgerrådgiveren har konstateret, at der i visse tilfælde er store forskelle forvaltningerne imellem, hvad angår besvarelses omfang og detaljeringsgrad.

Borgerrådgiverens konklusioner for de enkelte forvaltninger har været forelagt direktionen i forvaltningen i en foreløbig udgave, sådan at forvaltningen har haft mulighed for (med kort frist) at komme med bemærkninger hertil.

Borgerrådgiverens enkeltvise rapporter for hver forvaltning, herunder Borgerrådgiverens overordnede anbefalinger og bemærkninger til den enkelte forvaltnings indsats, fremgår af bilag A til rapporten.

Forvaltningernes bemærkninger har ført til ændringer af såvel evalueringsresultater som af de af Borgerrådgiveren anførte bemærkninger og er desuden medtaget i bilag B til rapporten.

Enkelte af forvaltningerne har udtrykt bekymring vedrørende Borgerrådgiverens overordnede anbefalinger i forhold til kommunens tillidsdagsorden. Borgerrådgiveren understreger i den anledning, at der i vid udstrækning er lagt op til metodefrihed, sådan at forvaltningerne kan tilrettelægge deres indsats under hensyn til tillidsdagsordenen, ligesom Borgerrådgiveren bemærker, at de overordnede anbefalinger lægger op til at sikre vidensbaseret ledelsesinformation, ledelsesmæssig forankring og ejerskab hos den centrale ledelse – og ikke egentlig ledelsesmæssig kontrol og øget bureaukratisk registrering.

Under evalueringsprocessen har Kultur- og Fritidsforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fremsat forbehold i forhold til evalueringsmodellen. Der henvises til Kultur- og Fritidsforvaltningen brev af 25. november 2013 og Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brev af 29. november 2013, som er vedlagt rapporten som bilag C.

Kultur- og Fritidsforvaltningens og Sundheds- og Omsorgsforvaltningens forbehold samt eventuelle øvrige tilbagemeldinger fra alle syv forvaltninger vil blive inddraget i den evaluering af vurderingskriterierne og evalueringsprocessen 2013/2014, som Borgerrådgiveren vil foretage i løbet af første halvår 2014 i samarbejde med forvaltningerne.

Evalueringsprocessen 2013/2014 har været undergivet en stram tidsplan både hos Borgerrådgiveren og hos forvaltningerne som konsekvens af, at Borgerrådgiverens 1. status skal forelægges for Borgerrepræsentationen senest i marts måned 2014. I umiddelbart forlængelse af Borgerrepræsentationens beslutning på mødet den 31. oktober 2013 sendte Borgerrådgiveren således spørgeskemaet til forvaltningerne den 1. november 2013 med frist for besvarelse senest den 25. november 2013. På baggrund af denne frist har enkelte forvaltninger taget forbehold for ufyldstgørende oplysninger mv. i besvarelsen af spørgeskemaet.

Borgerrådgiveren har endvidere konstateret, at Borgerrådgiveren modtog Sundheds- og Omsorgsforvaltningens besvarelse fire dage efter fristen og Teknik- og Miljøforvaltningens besvarelse 28 dage efter fristen.

Borgerrådgiveren modtog derved Teknik- og Miljøforvaltningens besvarelse kun få arbejdsdage inden, at Borgerrådgiverens foreløbige konklusioner skulle sendes til forvaltningens direktion. Af den grund har det ikke tidsmæssigt været muligt for Borgerrådgiveren at foretage en evaluering for 2013/2014 af Teknik- og Miljøforvaltningens indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Forvaltningen er derfor ikke omfattet af Borgerrådgiverens rapport for 2013/2014.

Borgerrådgiveren må konstatere, at dette forløb har gjort det umuligt for Borgerrådgiveren at overholde Borgerrepræsentationens beslutning af 19. juni 2013 for Teknik- og Miljøforvaltningens vedkommende.

Økonomiudvalgets beslutning på mødet den 22. oktober 2013 var ledsaget af en protokolbemærkning med opfordring til, at der findes et mere borgerrettet navn til Borgerrådgiverens evaluerings-model. Når Borgerrådgiveren ikke allerede nu har ændret navnet på evalueringsmodellen, skyldes det, at forvaltningerne, som er de umiddelbare brugere af evalueringsmodellen, synes at have taget navnet til sig. Det er i hvert fald Borgerrådgiverens erfaring, at

navnet anvendes i daglig tale. Borgerrådgiveren mener derfor, at forvaltningerne bør inddrages i beslutningen om den fremadrettede navngivning. Dette vil ske i forbindelse med Borgerrådgiverens evaluering af vurderingskriterierne og evalueringsprocessen.

ØKONOMI

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

VIDERE PROCES

Planen for den videre politiske behandling af Borgerrådgiverens rapport er tilrettelagt således:

24. januar 2014 Borgerrådgiverudvalget behandler Borgerrådgiverens rapport

18. marts 2014 Økonomiudvalget behandler Borgerrådgiverens rapport

27. marts 2014 Borgerrepræsentationen behandler Borgerrådgiverens rapport

Johan Busse

/Andreas Alexander Reitzel

OVERSIGT OVER POLITISK BEHANDLING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

at anbefale Borgerrepræsentationen – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tage Borgerrådgiverens rapport om forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen 2013/2014 til efterretning,
at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg at drøfte rapporten, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende.

Borgerrådgiverudvalgets beslutning i mødet den 24. januar 2014

Det anførte i indstillingens punkt 1 blev godkendt. Det anførte i indstillingens punkt 2 blev godkendt.

Økonomiforvaltningen indstiller overfor Økonomiudvalget, at sagen oversendes til Borgerrepræsentationen med følgende erklæring:

Økonomiudvalget har noteret sig, at evalueringsværktøjet er et dynamisk værktøj, som kan ændres og tilpasses, hvis der viser sig et behov herfor.

Borgerrådgiveren har planlagt en evaluering af evalueringsværktøjet i løbet af 1. halvår af 2014.

Forvaltningerne har overfor Økonomiforvaltningen oplyst, at de skønsmæssigt sammenlagt har brugt 11,2 uger på at bidrage med information til evalueringsværktøjet. Spørgeskemaet indeholder ca. 80 spørgsmål inklusiv underspørgsmål og Borgerrådgiverens statusrapport vedrørende evalueringsværktøjet er på i alt 119 sider. Hertil kommer den tid, som Borgerrådgiveren har brugt på at udarbejde statusrapporten.

Økonomiudvalget finder det vigtigt, at det medgåede ressourceforbrug samt omfanget af opgaven står mål med udbyttet af at benytte værktøjet som styringsredskab såvel politisk som i forvaltningerne.

I evalueringen bør det derfor undersøges, hvorvidt evalueringsværktøjet fungerer efter hensigten, hvad årsagen hertil er, og om hensigten kan opnås på en mindre ressourcekrævende og mindre omfangsrig måde. I den forbindelse bør det tillige belyses, hvorvidt anbefalingerne i tilstrækkelig grad er konkrete og operationelle, og hvorvidt evalueringsmodellen i tilstrækkelig grad bidrager til imødekomme af det ønske, der er om at modtage øget konsultativ bistand fra Borgerrådgiveren.

Økonomiudvalget finder det endvidere vigtigt, at der i evalueringen sker en belysning og revurdering af såvel det videnskabsteoretiske paradigme, som evalueringsværktøjet er udarbejdet i henhold til, som den anvendte kvalitative metode til udarbejdelse af det spørgeskema, som indgår i evalueringsværktøjet.

Økonomiudvalget mener herudover, at den politiske opfordring til at finde et mere borgerrettet navn til evalueringsmodellen end Indicium, som fremkom i

form af en protokolbemærkning den 22. oktober 2013 bør følges og har noteret sig oplysningen i indstillingen om, at dette tillige vil blive medtaget i forbindelse med evalueringen.

Økonomiudvalget skal endelig bemærke, at evalueringsværktøjet på sigt bør holdes op imod og sammentænkes med det arbejde, som er igangsat vedrørende mål og målsætninger for sagsbehandlingen, som bl.a. består i at afdække forudsætninger og muligheder for automatisk generering af tværgående ledelsesinformation for derigennem at opstille konkrete måltal på sagsbehandlingsområdet.

Økonomiudvalgets beslutning i mødet den 18. marts 2014

Indstillingen blev anbefalet over for Borgerrepræsentationen uden afstemning.

BESLUTNING

Borgerrepræsentationens beslutning i mødet den 27. marts 2014

Indstillingen blev godkendt uden afstemning.

[Til toppen]

BILAG

2013-0188187-137 - Borgerrådgiverens rapport om forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen - 2013/2014

2013-0188187-138 - Bilag A Borgerrådgiverens rapporter for hver af de seks omfattede forvaltninger (indholdsfortegnelse for rapporter del 1-6)

2013-0188187-131 - INDICIUM - Løbende evaluering af forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen

2013-0188187-139 - Bilag A, del 1. Borgerrådgiverens konklusioner vedrørende Økonomiforvaltningens indsats

2013-0188187-140 - Bilag A, del 2. Borgerrådgiverens konklusioner vedrørende Kultur- og Fritidsforvaltningens indsats

2013-0188187-141 - Bilag A, del 3. Borgerrådgiverens konklusioner vedrørende Børne- og Ungdomsforvaltningens indsats

2013-0188187-142 - Bilag A, del 4. Borgerrådgiverens konklusioner vedrørende Sundheds- og Omsorgsforvaltningens indsats

2013-0188187-143 - Bilag A, del 5. Borgerrådgiverens konklusioner vedrørende Socialforvaltningens indsats

2013-0188187-147 - Bilag A, del 6. Borgerrådgiverens konklusioner vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens indsats

2013-0188187-145 - Bilag B Forvaltningernes bemærkninger til Borgerrådgiverens foreløbige konklusioner

2013-0188187-146 - Bilag C Kultur- og Fritidsforvaltningens brev af 25. november 2013 til Borgerrådgiveren og Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brev af 29. november 2013 til Borgerrådgiveren