



Til Økonomiudvalget

10-04-2012

Orientering om status for Mål for God Sagsbehandling og Sammenlignelig Klageregistrering

Sagsnr.
2012-25614

Dokumentnr.
2012-218572

Økonomiudvalget har siden foråret 2010¹ fra Juridisk Koordinationsgruppe (Jur.Koordin.Gr.) modtaget to separate statusorienteringer; halvårligt en tværgående statusorientering for Mål for God Sagsbehandling og årligt en tværgående status for Sammenlignelig Klageregistrering.

Sagsbehandler
Lisbeth Ravn Jensen

God Sagsbehandling og Sammenlignelig Klageregistrering er tværgående og løbende projekter, hvor formålet er at opnå et kvalitetsløft i sagsbehandlingen til gavn for borgernes retssikkerhed. Projekterne er forankret i den Juridiske Koordinationsgruppe, hvor hver forvaltning er repræsenteret.

For så vidt angår statusorienteringen for God Sagsbehandling, behandlede og godkendte Borgerrepræsentationen den 8. marts 2012 sagen ”Afskaffelse af krav til institutioner om indberetninger”.

Med godkendelsen af sagen er der truffet beslutning om at udvalgene – herunder ØU- i forbindelse med behandlingen af budgetbidrag 2013 skal tage stilling til, hvilke indberetninger, der skal afskaffes. For ØKFs område er der i sagen foreslået at fjerne hovedparten af de indberetningsområder, som er vedtaget² til brug for arbejdet med God Sagsbehandling i Københavns Kommune. Disse vedrører konkret Københavns Borgerservice.

Til orientering kan det oplyses, at Københavns Borgerservices kontrolgruppe pt. er i gang med en standardisering og optimering af deres sagsbehandling: ”Skabelonprojektet”. Kontrolgruppen er ligeledes involveret i projektet ”Styrket Borgerkontakt” efter hollandsk forbillede. Projektets fokus er at styrke kommunikationen og kontakten ml. borger og kommune ved at effektivisere forebyggelsen og håndteringen af klager.

**Borgerrepræsentationens
Sekretariat**

Rådhuset, 2. Sal, væer. 11
1599 København V

Borgerrepræsentationens Sekretariat vil derfor i budgetbidrag 2013 foreslå, at målafrapporteringerne til ØU fra forvaltningerne på projektet God Sagsbehandling, herunder ØKF, afskaffes.

Telefon
3366 2132

Som følge af ovenstående vil ØU ikke modtage den 4. halvårige tværgående statusorientering til ØU for Mål for God Sagsbehandling fra Jur. Koord.Gr.

Telefax
3366 7000

E-mail
lrj@okf.kk.dk

¹ ØU 23. marts 2010

² ØU 23. marts 2010

EAN nummer
5798009800275

For så vidt angår statusorienteringen for Sammenlignelig Klageregistrering, som har været gennemført på borgmesterklager, er det Jur.Koordinatør Gr.´s opfattelse, at forudsætningerne for at gennemføre en succesfuld og anvendelig sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider pt. ikke er til stede.

Borgerrepræsentationens Sekretariat anbefaler derfor ligeledes i budgetbidrag 2013, at forvaltningerne fritages for forpligtelsen til at udarbejde sammenlignelig klageregistrering til ØU.

Baggrund/Politisk behandling

Igangsættelse af arbejdet med God Sagsbehandling og Sammenlignelig Klageregistrering skete med Borgerrepræsentationens beslutning den 10. juni 2009 som følge af Borgerrådsgiverens anbefaling i årsberetningen for 2008.

For God Sagsbehandling forpligtede forvaltningerne sig til at fastsætte forpligtende og synlige mål for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden. Det blev samtidig besluttet, at afrapporteringen heraf skulle ske halvårligt til Økonomiudvalget.

Økonomiudvalget godkendte den 23. marts 2010 ØKF´s fokusområder på baggrund af forslag fra KBS. De øvrige stående udvalg besluttede tilsvarende egne fokusområder for hver deres udvalgsområde.

For Sammenlignelig Klageregistrering godkendte ØU den 23. marts 2010, at registreringen skulle angå borgmesterklager ud fra en række definitioner og kategoriseringer. Afrapporteringen blev besluttet til at finde sted en gang årligt til ØU.

Politiske beslutninger

- BR 9. juni 2009: Det besluttes at kommunen fastsætter mål for god sagsbehandling og service til borgerne.
- ØU 24. november 2009: ØU godkender Jur.Koordinatør Gr.´s fælles fundament, der udstikker rammerne
- ØU 23. marts 2010: ØU godkender ØKF´s valg af mål til God Sagsbehandling.
- ØU 23. marts 2010: ØU beslutter at tilskære Sammenlignelig Klageregistrering til kun at omfatte borgmesterklager
- ØU 7. februar og BR 8. marts 2012: Godkendelse af sagen ”Afskaffelse af krav til institutioner om indberetninger”.