

INDICIUM

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

Borgerrådgiverens konklusioner vedrørende Kultur- og Fritidsforvaltningens indsats

I overensstemmelse med den af Borgerrepræsentationen godkendte evalueringsmodel har Borgerrådgiveren kategoriseret Kultur- og Fritidsforvaltningens 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 kategori 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

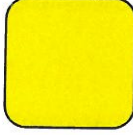

Nedenfor følger Borgerrådgiverens konklusioner for hvert vurderingskriterium. Der er ikke givet en samlet klassificering og dermed ikke en samlet konklusion på forvaltningens indsats.

Som følge af indholdet af forvaltningens besvarelse er det ikke muligt for Borgerrådgiverens at fremkomme med egentlige konklusioner vedrørende forvaltningens indsat for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i forvaltningen. Borgerrådgiveren har i den sammenhæng noteret sig forvaltningens bemærkninger i følgebrevet af 25. november 2013 om, at forvaltningen stiller sig tvivlende over for det udfyldte spørgeskemas anvendelighed i det videre arbejde.

Det er dog Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningen med fordel først og fremmest kan gennemføre en mere systematisk kortlægning af, i hvilke organisatoriske enheder i forvaltningen, 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).

En sådan kortlægning er bl.a. nødvendig for, at forvaltningen kan sikre sig viden om kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen i de relevante enheder, og derved give forvaltningens ledelse den nødvendige viden om, hvilke enheder der kan og bør spille en rolle for forvaltningens indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i forvaltningen som helhed. Denne viden udgør den fundamentale forudsætning for, at forvaltningen kan målrette sin indsats.

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>	4	

Borgerrådgiverens bemærkninger

Forvaltningen har oplyst, at forvaltningen har valgt at besvare spørgeskemaet ud fra fire udvalgte *hovedområder* i forvaltningens borgerrettede funktioner (alkoholbevillingsområdet, Servicecentret, Folkeoplysning og Københavns Ejendomme), og at dette i sagens natur ikke betyder, at forvaltningen dermed har sagt, at der ikke er andre relevante områder. På baggrund af forvaltningens oplysninger må Borgerrådgiveren derfor lægge til grund, at forvaltningen ved besvarelsen af spørgeskemaet alene delvist har foretaget en fuldstændig identifikation af de relevante enheder.

Borgerrådgiveren bemærker i øvrigt, at den af forvaltningen oplyste identifikationsmetode påvirker evalueringens kvalitet og validitet og følgelig også læringspotentialet.

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:

”Alkoholbevillingsområdet

Sekretariat & Kommunikation udarbejder sagsfremstillinger til Bevillingsnævnet i anslået 800 sager årligt. Det er som nævnt i svar 1 Bevillingsnævnet, der som selvstændig myndighed, træffer afgørelse.

Sekretariatet/nævnet modtager dog mange henvendelser vedrørende alkoholbevillinger i løbet af året. Næsten samtlige af disse er dog fra borgere, der ønsker at påpege problemer vedrørende eksisterende eller fremtidige restaurationer. Der er således ikke tale om afgørelsessager i forvaltningslovens forstand.

Servicecentret

Nej, ikke som udgangspunkt. Københavns Biblioteker har dog oplyst følgende:

Det samlede udlån i Københavns Biblioteker var 6.587.000 materialer.

10 dage efter lånetidens udløb udsendes en hjemkaldelse. En hjemkaldelse gælder et samlet lån, og kan godt dreje sig om flere materialer med samme afleveringsdato.

34.000 hjemkaldelser blev sendt som papirpost

123.000 blev sendt via e-mail.

102.000 blev sendt via sms.

Hvis låneren har ophyst både mobilnummer og e-mailadresse får han den samme hjemkaldelse på begge platforme. Der er altså overlap mellem de to typer.

31 dage og 41 dage efter lånetidens udløb udsendes regning på materialerne inkl. gebyr for overskridelse af lånetiden.

i 2012 blev der sendt 37.400 regninger i papirform.

Folkeoplysning (lokale og tilskud):

Der er ingen aktuelle oplysninger om antallet. Imidlertid er omfanget af årlige sager nogenlunde kendt, idet det er sammenhængende med antallet af folkeoplysende foreninger og aftenskoler i kommunen. Alle disse har ansøgninger om tilskud og/eller lokaler (faciliteter). Der føres dog ikke regnskab med antallet af uformelle borgerhenvendelser (telefonisk rådgivning, møder i forb. med etablering af foreninger, forespørgsler til verserende sager).

Københavns Ejendomme

Den overvejende del af borgerhenvendelser til Københavns Ejendomme går via KFFs sekretariat. Øvrige henvendelser – som der er mange af – er typisk fra brugere af ejendommene, det vil sige kommunalt ansatte eller ansatte på institutioner med kommunal driftsoverenskomst. Vi behandler desuden henvendelser fra private lejere.”

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:




”Folkeoplysning (lokale og tilskud):

Nej

Københavns Ejendomme:

Se 1.4.”

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

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1 – 7	KLASSIFIKATION
<p>B. Forvaltningens oplysningsgrundlag – kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen</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>	4	
<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 og hvordan forvaltningen har opnået viden om kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen i de af forvaltningen nævnte enheder.




Borgerrådgiveren bemærker, at spørgsmålet vedrører, hvilken *viden* forvaltningen har om kvalitetsniveauet. Borgerrådgiveren må forstå forvaltningens oplysninger sådan, at der i vidt omfang er tale om forvaltningens opfattelser eller fornemmelser om kvalitetsniveauet, som er baseret på et mere eller mindre kvalificeret skøn. Dette kan efter Borgerrådgiverens opfattelse ikke kvalificeres som viden. *Idet der i vidt omfang er tale om oplevet viden, kan forvaltningernes oplysninger i øvrigt ikke verificeres.*

Borgerrådgiveren bemærker endvidere, at forvaltningens besvarelse ikke indeholder en samlet besvarelse, men alene en besvarelse for hver enkelt af de fire enheder i forvaltningen, som forvaltningen har valgt at besvare spørgeskemaet ud fra.

Endelig bemærker Borgerrådgiveren, at forvaltningens besvarelse vedrørende kriterium 1 indebærer, at forvaltningens besvarelse vedrørende kriterierne 2 og 3 alene omfatter de enheder i forvaltningen, som forvaltningen har anført vedrørende kriterium 1, og således ikke alle de relevante enheder i forvaltningen.

Forvaltningens oplysninger giver således ikke Borgerrådgiveren grundlag for at konkludere, at forvaltningen har udført den relevante handling (opnå viden om kvalitetsniveauet).

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>	5	
<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>		

Borgerrådgiverens bemærkninger

Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningens oplysninger vedrørende kriterium 4, herunder særligt at de enkelte ledere i forvaltningen til enhver tid har fingeren på pulsen og sikrer sig, at minimumskravene er velkendte for sagsbehandlerne. På baggrund af indholdet af forvaltningens besvarelse er det imidlertid uklart for Borgerråd-giveren, i hvilket nærmere omfang forvaltningen har sikret sig, at medarbejderne i de relevante enheder er bekendt med minimumskravene. *Efter Borgerråd-giverens opfattelse indeholder forvaltningens besvarelse ikke oplysninger, der i tilstrækkeligt omfang gør det muligt for Borgerråd-giveren at verificere det oplyste.*

Forvaltningens besvarelse af de spørgsmål, der vedrører kriterium 5, er ufuldstændig og gør det efter Borgerråd-giverens opfattelse ikke muligt at kategorisere forvaltningens indsats inden for det område, som kriteriet vedrører.

D. Forvaltningens beslutningskraft og målsætninger

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1-7	KLASSIFIKATION
D. Forvaltningens beslutningskraft og målsætninger Kriterium 7 er bestemmende for klassificeringen.		<input type="checkbox"/>
<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.		<input type="checkbox"/>
<u>Kriterium 7:</u> Har forvaltningen i givet fald truffet konkrete beslutninger om, <i>hvordan</i> målene og/eller hensigtserklæringerne nås.		<input type="checkbox"/>
<u>Kriterium 8:</u> Er der afsat ressourcer til at følge op på forvaltningens konkrete beslutninger om, hvordan målene og/eller hensigtserklæringerne nås.		<input type="checkbox"/>

Borgerrådgiaverens bemærkninger

Forvaltningen har ikke besvaret de spørgsmål, der vedrører kriterierne 6, 7 og 8.

E. Forvaltningens opfølgning

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

Borgerrådgiverens bemærkninger

Forvaltningen har ikke besvaret de spørgsmål, der vedrører kriterierne 9 og 10.

F. Forvaltningens evaluering

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1-7	KLASSIFIKATION
<p>F. Forvaltningens evaluering</p> <p>Kriterium 14 er bestemmende for klassificeringen.</p>		<input type="checkbox"/>
<p><u>Kriterium 11:</u> Gennemfører forvaltningen evaluering af <i>resultaterne</i> af forvaltningens indsats for at forbedre sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.</p>		<input type="checkbox"/>
<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>		<input type="checkbox"/>
<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>		<input type="checkbox"/>
<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>		<input type="checkbox"/>

Borgerrådgiverens bemærkninger

Forvaltningen har ikke besvaret de spørgsmål, der vedrører kriterierne 11, 12, 13 og 14.

G. Forvaltningens måling eller registrering af effekt

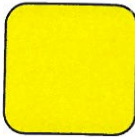
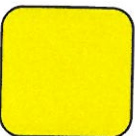

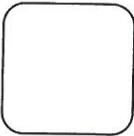
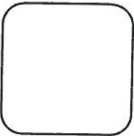
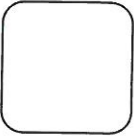
HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1-7	KLASSIFIKATION
G. Forvaltningens måling eller registrering af effekt		<input type="checkbox"/>
<u>Kriterium 15:</u> Måler eller registrerer forvaltningen effekten af forvaltningens indsats.		<input type="checkbox"/>

Borgerrådgiverens bemærkninger

Forvaltningen har ikke fyldestgørende besvaret de spørgsmål, der vedrører kriterium 15.

Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningens oplysninger for så vidt angår Servicecentret. Forvaltningen er imidlertid ikke fremkommet med oplysninger vedrørende de øvrige enheder, og det er derfor ikke muligt at kategorisere forvaltningens svar.

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	