



KØBENHAVNS KOMMUNE

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Administrerende direktør

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

18. maj 2018

Sagsnr.
2018-0109184

Dokumentnr.
2018-0109184-3

Tilbage melding vedr. fastsættelse af måltal

Borgerrådgiveren har ved e-mail af 10. april 2018 anmodet om en tilbage melding på, om der på Kultur- og Fritidsudvalgets område er blevet opstillet måltal for andelen af klager i forhold til den samlede sagsmængde i henhold til Økonomiudvalgets beslutning af 26. april 2018.

Af den omtalte beslutning fremgår det, at det på grund af de meget forskellige sagstyper og dermed klagetyper blev fundet mest hensigtsmæssigt at lade det være op til forvaltningerne, om man ønskede at opstille måltal for klager.

Den daværende direktion i Kultur- og Fritidsforvaltningen besluttede, at der ikke skulle opstilles sådanne måltal.

KFF registrerer ikke systematisk klager, men både den tidligere og den nuværende direktion var og er optagede af at styrke læring og kompetenceudvikling af ansatte på alle niveauer af organisationen som en af de væsentligste forudsætninger for god borgerkontakt. Den nuværende direktion har desuden besluttet at supplere med en model for registrering af klager.

Udover det i vores svar til FOKUS 2017 anførte og vores supplerende bemærkninger til den foreløbige FOKUS-rapport kan jeg oplyse, at der er iværksat flere tiltag inden for obligatorisk undervisning for alle sagsbehandlere, hvilket primært er baseret på e-læring. Derudover er der udarbejdet flere fagpakker:

- Den professionelle embedsmand
- Den gode projektleder
- Den gode sagsbehandler

Herudover arbejdes der videre med udfærdigelse af skabeloner og vidnenbilag på forskellige fagområder.

Med venlig hilsen

Mette Touborg

Rådhuset

I. sal vær. 83
1599 København V

E-mail



www.kk.dk