

Resultat- og servicemål på Myndighedsområdet for 4. kvartal

Til orientering

J.nr.: EMN-2020-00627

Forvaltning for Velfærd og Arbejdsmarked – Direktør Isak Nielsen Kleist / ISNK

Sagsresumé

Myndighedsområdet har i det daglige arbejde fokus på at yde den bedst mulige service overfor borgerne. Området lægger stor vægt på, at borgeren er i centrum. Der er blandt andet fokus på at styrke udarbejdelsen af handlingsplaner for matchgruppe 3 borgere, som er borgere der ikke står til rådighed på arbejdsmarkedet grundet fysiske eller sociale forhold. Siden 2015 har Myndighedsområdet fremlagt resultatmål på udførte handlingsplaner for denne gruppe af borgere.

I løbet af 2019 har praksis for udarbejdelsen af handlingsplaner ændret sig. Det er et resultat af et løbende fokus på at skabe arbejdsgange, der gør det nemmere for sagsbehandlerne at have borgeren i fokus. Konkret har forvaltningen fjernet to servicemål, der ikke længere er hensigtsmæssige. Det drejer sig om:

1) Det ugentlige krav om 10 handlingsplaner pr. sagsbehandler er ikke længere aktuelt. Det sker på en glædelig baggrund, da antallet af borgere i matchgruppe 3 er så lavt, at sagsbehandlerne ikke har mulighed for at lave så mange handlingsplaner i ugen.

Det erstattes derfor af et servicemål om, at alle borgere i matchgruppe 3 skal have en handlingsplan.

2) Det store fokus på antallet af samtaler over telefonen er ikke længere aktuelt. Det skyldes, at servicemålet om, at 90 % af alle samtaler med borgere sker indenfor 10 dage, opfyldes. Socialrådgiverne og sagsbehandlerne kan nemlig i størstedelen af sagerne tage i mod borgeren dagen efter vedkommendes henvendelse.

Indstilling

Forvaltning for Velfærd og Arbejdsmarked indstiller overfor Udvalg for Velfærd og Arbejdsmarked:

- at orientering om resultat- og servicemål på Myndighedsområdet oktober-november-december 2019 tages til efterretning
- at orienteringen om den ændrede opgørelsesmetode tages til efterretning

Sagsfremstilling

Alle socialrådgivere og sagsbehandlere på Myndighedsområdet har fokus på at levere den mest optimale borgerservice. Ud fra denne forudsætning er følgende servicemål opstillet:

- At sikre god, grundig og rettidig sagsbehandling
- At sikre god borgerservice
- 18 kalendersatte samtaler pr. uge ved hver sagsbehandler
- Akutte samtaler, for borgeren uforudsete hændelser, kan finde sted hver dag ved en socialrådgiver / sagsbehandler
- Højest 14 dages ventetid fra bestilling til samtalen kan finde sted
- Telefontid hver dag fra kl. 8.30-10 og kl. 16-17 torsdag ved medarbejdere i Socialservice
- Ældre, gangbesværede eller borgere med handicap kan få besøg af socialrådgiver i eget hjem
- Socialrådgiveren i social service har akutvagten, og skal tage dem der henvender sig personligt
- Højest 10 arbejdsdages ventetid på behandling af ansøgninger
- At 95 procent af alle udbetalinger foregår rettidigt
- At 90 procent af alle samtaler foregår indenfor 10 dage

- Alle borgere i matchgruppe 3 skal have en handlingsplan
- At sagsbehandlingstiden med førtidspensionsansøgninger nedbringes
- At boligsikringsansøgninger behandles indenfor 5 dage
- Socialservice er et serviceorgan, der er indgangsvinklen til hele forvaltningen. De er imødekommende og positive. Åbningstiden følger kommunens åbningstider.

Et af servicemålene er, at 95 % af alle udbetalinger foregår rettidigt.

Med rettidig udbetaling henvises der til, at forvaltningen inden for kort administrationstid betaler de regninger borgeren indleverer, således at regninger og fakturaer betales indenfor angivet tidfrist. Forvaltningen arbejder for at imødekomme udfordringer på området ved blandt andet at identificere hvor i systemet betalingerne stagnerer, efter at regningerne er rettidigt godkendt af ydelsesafdelingen.

Et andet servicemål er, at 90 % af alle samtaler med borgere foregår indenfor 10 dage.

Hver medarbejder har en afløser for sig ved eget fravær, som kan tage eventuelle samtaler, som ikke kan udsættes af uopsættelige årsager.

Af resultatmål fra Myndighedsområdet er der i følgende periode: oktober-november-december 2019:

Afholdte samtaler i oktober, november, december 2019	270
Akutte samtaler	40
Afholdte samtaler pr. uge indenfor servicemålet	22
Udarbejdede handlingsplaner for matchgruppe 3	40
Opfølgning af handlingsplaner for matchgruppe 3	25
Udbetalinger rettidigt målt i procent	90-95%

Løsningsforslag – faglig vurdering

Myndighedsområdet i Forvaltning for Velfærd og Arbejdsmarked ønsker, at der skabes åbenhed omkring antallet af resultatmål, og vil som en del af den fremtidige ledelsesinformation kvartalsvis fremlægge statistik på resultatmål.

I løbet af 2019 har praksis for udarbejdelsen af handlingsplaner ændret sig en smule. Det er et resultat af løbende fokus på at forbedre arbejdsgange, der gør det nemmere for sagsbehandlerne at have borgeren i fokus. Det betyder, at forvaltningen har ændret måden, vi afrapporterer service- og resultatmål på Myndighedsområdet. Konkret har forvaltningen fjernet to krav, der ikke længere er hensigtsmæssige. Det drejer sig om.

1) Det ugentlige krav om 10 handlingsplaner pr. sagsbehandler er ikke længere aktuelt. Det sker på en glædelig baggrund, da antallet af borgere i matchgruppe 3 er så lavt, at sagsbehandlerne ikke har mulighed for at lave så mange handlingsplaner.

Det erstattes derfor af et servicemål om, at alle borgere i matchgruppe 3 skal have en handlingsplan.

2) Det store fokus på antallet af samtaler over telefonen (den direkte hotline) er ikke længere aktuelt. Det skyldes, at servicemålet om, at 90 % af alle samtaler med borgere sker indenfor 10 dage, opfyldes. Socialrådgiverne og sagsbehandlerne kan nemlig i størstedelen af sager tage i mod borgeren dagen efter vedkommendes henvendelse.

Med de beskrevne ændringer, stemmer opgørelsesmetoderne med den aktuelle praksis på Myndighedsområdet. Derfor anbefaler forvaltningen, at orienteringen tages til efterretning.

Økonomisk og ressourcemæssig vurdering

Ingen.

Lovgrundlag og rammesættende dokumenter
Ingen.

Det videre forløb

Myndighedsområdet i Forvaltning for Velfærd og Arbejdsmarked arbejder kontinuerligt på at opfylde resultatmålene i sagsbehandlingen for alle borgere – og i denne sammenhæng særligt borgere i matchgruppe 3.

Bemærkninger fra Økonomisk Sekretariat

Der er ikke indhentet bemærkninger fra Økonomisk Sekretariat.

Bilag

Ingen.