

Politisk og administrativ oversigt over procedurer i forbindelse med klager m.m.

	Borgmester	Økonomi- og Planudv.	Byråd	Stående udv.	Direktør/ Centerchef	Centerchef/ Administration	Revision
Personale	x	x			x	x	
Serviceniveau	x	x	x	mdl. statistik			
*Sager behandlet i Ankestyrelsen	*Årlig statistik		*Årlig statistik	*Årlig statistik	x	x	
Klager over Sagsbehandling	x			mdl. statistik på indkomne klager fordelt på centerniveau.	x	x	
** Ledelsestilsyn	(P)	(P)	(P)		(P) (A)	(A) mdl./kva.	
Revision	Årsrapporter	Årsrapporter	Årsrapporter	Årsrapporter	Årsrapporter	Årsrapporter	Årlig revision på alle områder
***Intern controlling	Notat	Notat	Notat	Notat	Notat	Notat	
**** Brugerundersøgelse	x	x	x	x	x	x	
****Analyser	x	x	x	x	X	x	Kan medvirke
Nøgletal mdl/kvartal	x	x	x	x	X	x	

* Årlig afrapportering fra Ankestyrelsen fordelt på hovedområder. Rapporten indeholder antal behandlede sager, antal der stadfæstes, omgøres eller hjemvises. Kan også trækkes på. beskæftigelsesområdet.

** Ledelsestilsyn afrapporteres på politisk niveau (P) og på administrativt niveau (A). På politisk niveau afrapporteres 1 gang årlig i forbindelse med den årlige afrapportering på det forpligtende samarbejde. Afrapporteringen indeholder oplysninger om:

1. der er ikke konstateret sager med fejl, der har økonomiske konsekvenser, eller har direkte konsekvenser for borgerne.
2. der er konstateret sager med fejl, der har økonomiske konsekvenser i form af Der har været sager med fejl der har direkte konsekvenser for borgeren i form af
3. Hvis fejlen har refusionsmæssig betydning, sendes det til berigtigelse til Center for Økonomi.

Såfremt det månedlige/kvartalsvise ledelsestilsyn viser alarmerende tendenser, involveres det politiske niveau.

*** Hvert år udvælges 3 decentrale enheder som får besøg af Økonomiecentret og hvor der foretages en intern kontrol i forhold til hvordan enheden administreres.

**** Der kan udarbejdes brugerundersøgelser på forskellige områder. Nogle områder er forpligtet i henhold til lovgivning og andre er på frivillig basis. Brugerundersøgelser kan bruges hvis man politisk/administrativt ønsker at vide, hvordan borgerne opfatter den kommunale service. Eksempelvis har den årlige brugerundersøgelse på hjemmehjælp og madservice lige været behandlet på social- og sundhedsudvalget. Resultatet gav anledning til politisk debat og hvor man fastsatte nogle mål til forbedring af nogle områder.

**** Der kan udarbejdes analyser, hvor man ønsker at gå mere i dybden på specifikke områder.