

## Servicemålsaftalen – God service er mere end tid

Baggrunden for servicemålene er en politisk aftale på Christiansborg om at reducere sagsbehandlingstiderne med en tredjedel, som det blev formuleret i vækstpakkerne i 2014.

Formålet bag er at ville gøre det nemmere at etablere og drive virksomhed. Servicemålsaftalen bygger dermed på den præmis, at en kortere sagsbehandlingstid gavner virksomhedernes bundlinje og muligheder for at skabe vækst.

KL er optaget af, at servicemålsaftalen ikke kun kommer til at handle om, hvordan vi tæller og opgør sagsbehandlingstider.

Indsatsen i den enkelte kommune kan med fordel også handle om, hvordan en reduktion af sagsbehandlingstiderne kobles bedst muligt med kommunens øvrige arbejde med at skabe bedre servicekultur, styrke erhvervsvenligheden, øge kvaliteten i sagsbehandlingen, samt sikre trivsel i organisationen.

### God service er mere end tid

Vi har en fælles opgave i at fastholde et helhedsorienteret syn på service.

Heri ligger også at få vist og dokumenteret, at best practice ikke kun handler om kortere sagsbehandlingstid. God service handler for eksempel om tidlig vejledning i en forhåndsdialog, forventningsafstemning om, hvad der kan lade sig gøre og hvordan processen forløber, samt om at give ansøger en oplevelse af, at kommunen lytter og er tilgængelig. Erfaringer fra kommunale tilfredshedsundersøgelser peger på, at mange borgere og virksomheder oplever dialogen med kommunen som den vigtigste parameter for god service

Et enøjet fokus på selve sagsbehandlingstiderne vil derfor ikke nødvendigvis give de mest tilfredse kunder.

### Hele organisationen skal bakke op

Der er nu endnu en lejlighed til at hver kommune får drøftet, om I har den rette organisering af opgaverne og velegnede retningslinjer for dialogen med borgere og virksomheder.

Mange ansøgninger medfører at kommunen forholder sig til en række lovgivninger inden for forskellige fagområder. Det kræver et godt samarbejde og strukturerede arbejdsprocesser. Det kan være en stor intern udfordring at få hele organisationen gearret til at arbejde optimalt sammen, ligesom servicemålsaftalen understreger behovet for en fleksibel opgaveløsning med et større beredskab til at kunne agere hurtigt på indkomne sager.

Dato: 8. juni 2016

Sags ID: SAG-2016-01056  
Dok. ID: 2167579

E-mail: LJO@kl.dk  
Direkte: 3370 3374

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dk  
Side 1 af 2

Arbejdet med at nedbringe sagsbehandlingstiden kan derfor med fordel kobles med, at den enkelte kommune griber anledningen til at få kigget på og trimmet sine arbejdsprocesser, herunder får gjort sig overvejelser om dialogen med ansøger og om kommunens digitale systemer i tilstrækkelig grad understøtter sagsbehandlingen.

Servicemålene er gennemsnitstider og der vil være sager i enhver kommune, som tager kortere eller længere tid. Derfor er det også vigtigt for KL, ikke kun at måle på, om målene i sig selv er nået, men i høj grad også måle på, hvad der har betydning for, om målene nås, og hvad der skaber tilfredshed hos borgere og virksomheder.

Det er samtidig vigtigt, at der i kommunen dels er politisk og ledelsesmæssig opbakning til arbejdet med at reducere sagsbehandlingstiderne, dels er kendskab og forståelse for de udfordringer sagsbehandlerne kan sidde med i sagerne.

### **Hjælp at hente**

Med aftalen om servicemål følger der økonomiske midler med til kommunerne, som bliver udmøntet via bloktilskudsordningen i 2016-2018.

KL anbefaler, at midlerne anvendes til at bistå den interne indsats for at nedbringe sagsbehandlingstiderne afhængig af, hvilke fagområder der er mest pressede i forhold til at opfylde målene, men at der også skeles til, hvordan en tværgående serviceindsats kan løftes.

KL står for at sætte en landsdækkende indsats på skinner, som skal bidrage til at understøtte kommunernes arbejde med at nå servicemålene. I løbet af 2016 vil KL derfor afholde regionale forløb om metoder til bedre og hurtigere sagsbehandling. Igennem disse forløb ønsker KL at understøtte kommunernes eget arbejde med sagsbehandlingstiderne og levere en platform for tværkommunal videndeling og opsamling af best practice.

Det er muligt at følge information og aktiviteter på KL's hjemmeside:

[www.kl.dk/servicemaal](http://www.kl.dk/servicemaal)

Dato: 8. juni 2016

Sags ID: SAG-2016-01056  
Dok. ID: 2167579

E-mail: LJO@kl.dk  
Direkte: 3370 3374

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dk  
Side 2 af 2