



Sagstyper i Teknik og Miljø

”Nu til sagen”

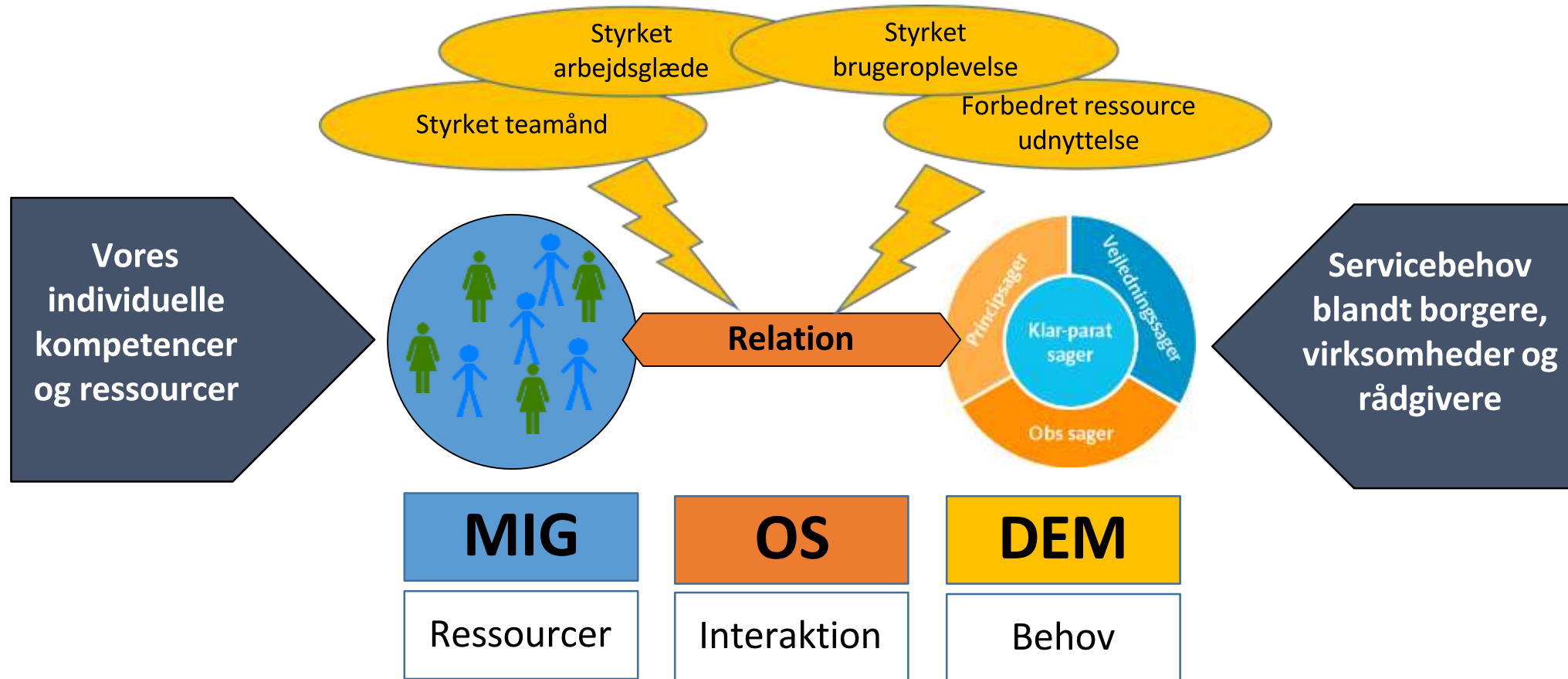
Præsentationen af initiativet til interessenterne

KL: Sagstyper i kommunerne.
© Andersen&Partners 2018

Kan vi gøre det endnu bedre for de borgere, virksomheder og rådgivere, vi betjener?

- › Vi gør alt vi kan for at levere den bedst mulige service til de, vi betjener. – Det står ikke til diskussion!
- › Og så alligevel...
- › Borgere, virksomheder og deres rådgivere er jo forskellige, og for at stille dem lige gennem opfyldelse af deres berettigede krav og forventninger, må vi behandle dem forskelligt.
- › Vores vigtigste kilde til, hvad vi yderligere kan gøre, er jeres "tavse viden" om forskellighederne.
- › Så ja – vi kan blive endnu bedre, hvis vi systematisk deler, lærer af og sammen bygger videre på de mange succeshistorier, vi hver især har med tilpasning af dialog og service til den enkeltes borgers, virksomheds eller rådgivers behov og forventninger.
- › Så ja – vi kan gøre endnu mere for at højne brugeroplevelsen og arbejdsglæden og så oven i købet med den sidegevinst, at vores sagsbehandling herved også bliver hurtigere og smidigere.

Sammen kan vi blive endnu bedre videndeling og læring til gavn og glæde for alle



KL: Sagstyper i kommunerne.
© Andersen&Partners 2018

(Ritter & Andersen, 2014)

I hvilken retning peger erfaringerne fra pilotprojekterne?



Sagstype:	1	2	3	4	5	6
Klar-parat sager	Ingen forbedring	Begrænset forbedring	Nogen forbedring	Klar forbedring	Stor forbedring	Meget stor forbedring
Brugeroplevelse		X				
Sagsbehandlingstid		X				
Arbejdsglæde/tilfredshed		X				



Sagstype:	1	2	3	4	5	6
Vejledningssager	Ingen forbedring	Begrænset forbedring	Nogen forbedring	Klar forbedring	Stor forbedring	Meget stor forbedring
Brugeroplevelse				X		
Sagsbehandlingstid			X			
Arbejdsglæde/tilfredshed				X		



Sagstype:	1	2	3	4	5	6
Principssager	Ingen forbedring	Begrænset forbedring	Nogen forbedring	Klar forbedring	Stor forbedring	Meget stor forbedring
Brugeroplevelse				X		
Sagsbehandlingstid					X	
Arbejdsglæde/tilfredshed					X	



Sagstype:	1	2	3	4	5	6
Obs-sager	Ingen forbedring	Begrænset forbedring	Nogen forbedring	Klar forbedring	Stor forbedring	Meget stor forbedring
Brugeroplevelse		X				
Sagsbehandlingstid					X	
Arbejdsglæde/tilfredshed						X

Hvad er planen?

