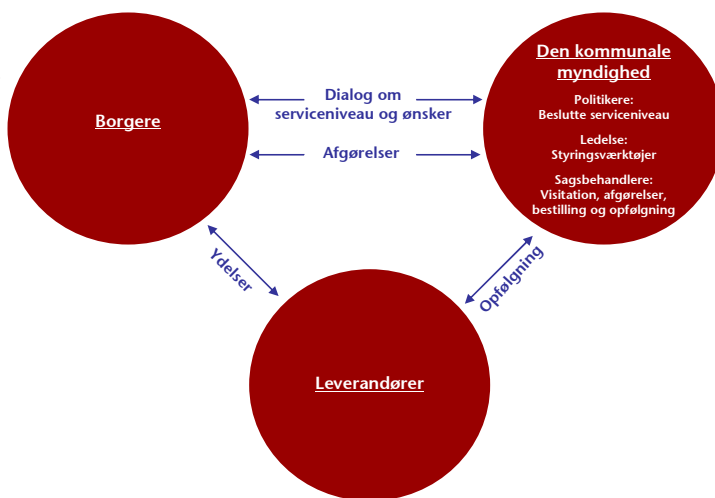


Implementering af nye kommunale styre- og organisationsformer

De kommunale styre- og organisationsformers udvikling og forbedring er i konstant bevægelse. Udviklingen sker af og til som følge af direkte lovkrav og til andre tider som en løbende kvalitetsudvikling og effektivisering i den offentlige service i forhold til ledelse, organisering, styringsredskaber, sagsbehandlingsmetoder m.m.

Reflektor tilbyder at understøtte kvalitetsudviklingen af alle niveauer og deres samspil. I figuren er niveauerne illustreret. Et politisk vedtaget serviceniveau i form af fx kvalitetsstandarder er kommunalbestyrelsens ansvar og styringsredskab. I den kommunale myndighed er forvaltningschefer og afdelingsledere ansvarlige for ledelses- og styringsværktøjer, der er fremmede for implementering. Sagsbehandlere er ansvarlige for visitation, afgørelser, eventuel bestilling og opfølgning. Samtidig leverer de den dokumentation, der er grundlaget for opfølgningen på at skabe sammenhæng mellem serviceniveau og budget. Desuden er borgere og leverandører og disses samspil med den kommunale myndighed illustreret i figuren.



Kommunalbestyrelsen

Konkret er det nødvendigt, at politikerne på baggrund af et dækkende og validt beslutningsgrundlag kan fastlægge et gennemskueligt serviceniveau, samt at det er koblet tæt til budgetlægningen. Dette arbejde kræver, at kommunalbestyrelsen deltager i udarbejdelsen og revisionen af serviceniveauet, ligesom det er vigtigt, at politikerne tager ejerskab for det fastlagte serviceniveau og gerne deltager i formidlingen samt en løbende dialog med borgerne.

Forvaltningsledelse

Hos den kommunale myndighed iværksættes initiativer til at understøtte og fremme koblingen mellem serviceniveauet, budgettet og sagsbehandlerne's afgørelsespraksis. Det betyder, at der kontinuerligt er en proces med at kvalitetssikre og -udvikle. Derfor skal der være solide ledelses- og styringsværktøjer, der konstant justeres i forhold til behov og krav.

Sagsbehandlere

Udover at sikre en faglig kvalitet i visitationsprocessen, som udmøntes i solidt dokumenterede afgørelser, er sagsbehandlerne ofte ansvarlige for at formidle afgørelsen til borgere og leverandører. Herunder ligger en løbende opfølgning på afgørelsen og bestillingen.