

Regeringen vil derfor i samarbejde med de kommunale foreninger søge at udbrede anvendelsen af servicedeclarationer i kommuner og amtskommuner. Brugen af servicedeclarationer kan herigennem lokalt gøres til et naturligt element i den kommunale information om ydelser som f.eks. renovation, børnepasning og sygehusophold.

Faste – og helst korte – frister for besvarelse af breve fra borgerne er et vigtigt led i en god borgerbetjening. Sagsbehandlingstider for de væsentligste kommunale serviceydelser bør derfor indgå som et led i den kommunale serviceinformation. Et naturligt mål kunne i den forbindelse f.eks. være, at der aldrig går mere end en måned før borgerne får enten et endeligt eller et foreløbigt svar på deres henvendelser.

Kvalitets- og serviceudvikling handler også i høj grad om at sikre en korrekt, kompetent og engageret sagsbehandling. Det skal være let for borgerne at finde den rette myndighed eller forvaltning. Mange kommuner har allerede i dag oprettet informationsbutikker og kvikskranker for at lette borgernes vej gennem det kommunale system. Det vil være naturligt at udvide disse kommunale vejledningsfunktioner til også at omfatte introducerende oplysning om opgaver, som andre offentlige myndigheder varetager. Kommunerne er jo tættest på borgerne og har de fleste borgerkontakter.

Endelig vil regeringen igangsætte en reform af klage – og tilsynsordninger på det kommunale område. Der er i dag mange forskellige klageinstanser og tilsynsmyndigheder, og området er i et vist omfang præget af historiske forhold. Der er også forskelle på, hvor langt klage – og tilsynsmyndighederne kan gå i deres efterprøvelse af en kommunal afgørelse, og hvilke reaktionsmuligheder der er til rådighed.

En borger kan desuden komme ud for, at samme sag skal behandles af forskellige myndigheder med forskellige klagefrister og reaktionsmuligheder. Formålet med udvalgsarbejdet, som de kommunale parter inddrages i, er derfor at få skabt et mere effektivt og overskueligt klage- og tilsynssystem. Dette skal ses som en naturlig forlængelse af udvidelsen af ombudsmandens kompetence til også at omfatte det kommunale område.

Kombineret med klar besked om de kommunale serviceydelsers indhold og omfang kan let tilgængelige klage- og tilsynssystemer bidrage til at sikre borgeren tryghed og jævnbyrdighed i forhold til de offentlige myndigheder.

6. Kommunalbestyrelsen

Kommunalbestyrelsen har, som det eneste politiske organ, der repræsenterer samtlige borgere i kommunen, et særligt ansvar for at varetage hensynet til helheden. Herunder til de borgere, der ikke har ressourcerne til selv at formulere sig gennem brugerbestyrelser, interesseorganisationer eller lignende.

Et centralt element i varetagelsen af helhedshensynet er den tværgående prioritering mellem opgaveområderne og fastsættelsen af mål for de enkelte serviceydelser. Hvorledes skal f.eks. børnepasning vægtes i forhold til indførelse af EDB i folkeskolen? Og er kommunens mål på børneområdet f.eks. at fastholde en pasningsgaranti i det kommende budgetår?

I mange kommuner og amtskommuner er den kommunale budgetlægning knyttet direkte til fastsættelse af målene for de kommunale aktiviteter. Ligesom der i mange kommuner arbejdes med målstyring af institutioner og driftsenheder.

Regeringen ønsker at understøtte denne udvikling. Regeringen vil derfor igangsætte overvejelser om, hvordan kvalitets – og aktivitetsmål kan gøres til et mere integreret led i den kommunale beslutningsproces, herunder i udarbejdelsen af budgetter og regnskaber.

Såvel i de enkelte kommuner og amtskommuner som i de kommunale foreninger og samarbejdsorganer arbejdes der i tilknytning hertil i dag med udvikling af metoder til beskrivelse af kvaliteten i den kommunale opgaveløsning, inddragelse af brugerne i fastlæggelsen af kvalitet samt med anvendelsen heraf til kvalitetsudvikling. Målet er at give kommunalbestyrelserne og amtsrådene bedre muligheder for præcist at fastlægge det serviceniveau, de ønsker skal være gældende i deres kommune.

Regeringen vil i samarbejde med de kommunale foreninger støtte arbejdet med udvikling af metoder til beskrivelse af kvalitet.

Endelig skal peges på den netop vedtagne indførelse af obligatorisk forvaltningsrevision. Hermed sikres det, at der i alle kommuner og amtskommuner foretages en uvildig gennemgang af, hvordan der følges op på kommunalbestyrelsens og amtsrådets beslutninger.

Formålet med disse initiativer er at sikre kommunalpolitikkerne bedre overblik over den kommunale virksomhed. Men det vil altid være et ansvarsfuldt og krævende hverv at være kommunalpolitiker. Regeringen har derfor gennem ændringer af styrelsesloven skabt mulig-