

pensation har givet nogle kommuner mulighed for at benytte.

Lovforslaget fastsætter således en adgang for kommunerne til ved bestemmelse herom i styrelsesvedtægten at oprette en borgerrådgiverfunktion, der ikke henhører under økonomiudvalget eller de stående udvalgs umiddelbare forvaltning af kommunens anliggender, og som ikke er underlagt borgmesterens øverste daglige administrative ledelse. Dermed administreres borgerrådgiverfunktionen af kommunalbestyrelsen. Borgerrådgiverfunktionen kan kun varetage opgaver vedrørende rådgivning og vejledning af borgerne og vedrørende tilsyn med kommunens administration. Velfærdsministeren har hidtil ved dispensation kunnet give kommunerne mulighed for at oprette en sådan borgerrådgiverfunktion. Lovforslaget giver mulighed for, at kommunerne kan gøre det uden dispensation.

Denne del af lovforslaget er en udmøntning af regeringens kvalitetsstrategi, jf. dennes afsnit I.3. om nem og hurtig klageadgang.

## *2. Kvalitetskontrakter og udbudsstrategier*

### *2.1. Baggrund og hovedformål*

Regeringen har siden sin tiltræden i 2001 arbejdet målbevidst på at modernisere og fremtidssikre den danske velfærdsmodel gennem en lang række initiativer. Kommunalreformen har sikret nye og mere bæredygtige rammer for kommunalbestyrelser og regionsråd. I forlængelse heraf er der gennemført en velfærdsreform, som sikrer det økonomiske grundlag for en fortsat finansiering af velfærdssamfundet i de kommende år.

Der er imidlertid fortsat en udfordring i at sikre en stadig fornyelse og udvikling af kvaliteten i den offentlige service. Med kvalitetsreformen kan næste fase af velfærdspolitikken tage form med fokus på bedre velfærd for borgerne.

Kommunalbestyrelserne er med kommunalreformen blevet omdrejningspunktet for langt hovedparten af de borgernære opgaver og spiller derfor en central rolle i arbejdet med at forny og udvikle kvaliteten i børnepasning, folkeskolen, ældreplejen osv.

Kommunalreformen giver et solidt grundlag for at udvikle det kommunale selvstyre. Lovforslagets del om kommunale kvalitetskontrakter skal ses i denne sammenhæng. Det er således et hovedformål med forslaget om kommunale kvalitetskontrakter at forpligte kommunalbestyrelserne til systematisk at overveje, hvordan kvaliteten i opgaveløsningen kan udvikles og opstille mål herfor. Kvalitetskontrakten skal understøtte kommunalbestyrelsens fokus på politik og mål-

fastsættelse. Herved er kvalitetskontrakten med til at understøtte og udvikle det kommunale selvstyre.

Efter regeringens opfattelse er det samtidig vigtigt også at fokusere på et styrket offentlig-privat samarbejde som et middel til at give bedre service. Lovforslagets del om en udbudsstrategi i kommuner og regioner skal ses på denne baggrund.

De kommunale kvalitetskontrakter skal erstatte de nuværende - og ofte omfangsrige - servicestrategier. Forslaget indebærer derfor en vis administrativ lettelse i kommunerne.

Den foreslåede kvalitetskontraktordning omfatter ikke regionerne, idet der på sygehusområdet allerede er taget en række særskilte initiativer med henblik på kvalitetsudvikling og måling af kvalitet. Det gælder i særdeleshed implementeringen af Den Danske Kvalitetsmodel, der er et ensartet kvalitetsudviklings- og akkrediteringssystem for hele det danske sundhedsvæsen, der baseres på et fælles sæt af standarder og indikatorer. Den Danske Kvalitetsmodel har til formål at fremme kvaliteten via evaluering på grundlag af systematisk dokumentation og måling. Ophævelsen af servicestrategiordningen indebærer således også en vis administrativ lettelse i regionerne.

### *2.2. Kvalitetskontrakt med borgerne*

#### *2.2.1. Erfaringer fra servicestrategiordningen*

Servicestrategiordningen blev indført med Folketingets vedtagelse af lov nr. 373 af 6. juni 2002 om ændring af lov om kommunernes styrelse og lov om ligestilling af kvinder og mænd.

Reglerne om servicestrategiordningen indebærer, at kommunalbestyrelser og regionsråd inden udgangen af funktionsperiodens første år skal udarbejde en servicestrategi for udviklingen af kvalitet og effektivitet i kommunens opgavevaretagelse, herunder fastsætte en udbudspolitik. Servicestrategien skal gøres tilgængelig for borgerne i form af en redegørelse, og der skal følges op på servicestrategien i en opfølgingsredegørelse, der udarbejdes inden udgangen af 3. kvartal i det år, hvori der afholdes valg til kommunalbestyrelser og regionsråd.

Med servicestrategiordningen blev der skabt en fælles ramme for arbejdet med at udvikle kvalitet og effektivitet i kommuner og regioner.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet gennemførte i 2003 en evaluering af indholdet af de kommunale servicestrategier. Evalueringen viste, at mange kommuner var godt i gang med på hver deres måde at indarbejde servicestrategien som et redskab til udvikling af den kommunale opgavevaretagelse.