

## Bilag 4. Forslag til indsatser for afbureaukratisering

side

Indsatser, der her og nu skal gøre noget ved problemer med bureaukrati.....	2
1."Filter" for nye bureaukratiske regler og dokumentationskrav.....	2
2. Administrativ forenkling af miljøledelse og miljøcertificering .....	4
3. Skabelon til brug for forvaltningernes indrapporteringer af prognoser og kvartalsregnskaber ...	6
4. Københavns Ejendomme og bedre kundebetjening .....	7
5. Styrket kundefokus og kundebetjening i Koncernservice .....	9
6. Opfølgning på afbureaukratiseringsprojekt på beskæftigelsesområdet .....	12
Indsatser, hvor bureaukrati problemer/-løsninger skal undersøges nærmere .....	15
7. Kontakt til Kommunernes Landsforening og nærmere undersøgelse af problemer med statslige regler og krav .....	15
8. Gennemgang af bureaukratiske politikker og tiltag .....	18
9. Mere tid til faglig og pædagogisk ledelse i skoler og institutioner .....	20
10. Klarere ansvars- og opgavefordeling i Københavns Kommune .....	22
11. Forenkling af høringsprocedurer .....	24
12. Evaluering af budgetmodellen.....	25
13. Koncernservice og IT-udvikling i Københavns Kommune .....	26
14. Bedre mødekultur og færre mails .....	28
Fremadrettet indsats for afbureaukratisering .....	30
15. Task force for afbureaukratisering.....	30
16. Online-indberetninger af afbureaukratiseringsforslag .....	32

## Indsatser, der her og nu skal gøre noget ved problemer med bureaukrati

<b>1. "Filter" for nye bureaukratiske regler og dokumentationskrav</b>	
<b>Problem</b>	Stigende mængde af politikker og tiltag Mange krav om, hvordan opgaver skal løses. Manglende koordinering af projekter og tiltag. For mange dokumentationskrav. Detaljeret dokumentation for sagsgange. Dårlig kommunikation om formål med nye krav og tiltag. Manglende inddragelse af medarbejdere og decentrale niveau.
<b>Hvem er ansvarlig</b>	BR, fagudvalg og forvaltninger
<b>Indsats</b>	At der som udgangspunkt ikke besluttes nye regler, tiltag, dokumentationskrav eller lignende, der øger den administrative byrde i kommunen.
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Alle
<p><b>Hvilket problem løser indsatsen?</b></p> <p>Der opleves en stigende mængde politikker og tiltag (økologi, mangfoldighedsledelse, miljøcertificering, grønne budgetmål, sociale klausuler m.v.), der tager ressourcer fra kerneopgaven</p> <p>Politikker og tiltag opfattes som bureaukratiske, fordi de udformes med detaljerede proceskrav. Lederne oplever, at styringsredskaber signalerer mistillid til, at ledere og medarbejdere er kompetente til at udføre deres arbejde.</p> <p>Ofte igangsættes projekter og formuleres projekter inden for samme område uafhængigt af hinanden. Et konkret eksempel, der nævnes er, at agenda 21 målsætninger kunne være indeholdt i kommunestrategien.</p> <p>Generelt opleves det, at der er for megen dokumentation, og at der derfor er brug for opmærksomhed om de ressourcer, som dokumentationskrav og undersøgelser afleder. Medarbejderne oplever, at dokumentationen har fokus på kontrol ved, at det er aktiviteten og ikke resultaterne, der måles.</p> <p>Medarbejderne giver den tilbagemelding, at de er frustrerede over nye krav fra centralt niveau, fordi formålet er for dårligt kommunikeret.</p> <p>Medarbejdere og ledere decentralt oplever, at de ikke bliver inddraget ved fastlæggelse af proceskrav og registreringer og ved nye tiltag og forandringer, og at disse derfor ikke matcher behovet decentralt.</p>	
<p><b>Beskrivelse af indsatsen</b></p> <p>At medlemmerne af Borgerrepræsentationen beslutter, at de vil bidrage til afbureaukratiseringen ved som udgangspunkt ikke at beslutte nye regler, tiltag, dokumentationskrav eller lignende, der øger den administrative byrde i kommunen.</p> <p>For at sikre politikerne et beslutningsgrundlag i forhold til dette foreslås, at indstillingsskabelonen i 2008 udvides med et tema "administrative konsekvenser". Formålet er at sætte fokus på forvaltningernes vurdering af sagers administrative konsekvenser.</p>	

Den nærmere model vil skulle udarbejdes i efteråret 2007. Modellen med miljøvurderinger kan anvendes som inspiration.

Der vil være relevant, at forvaltningerne blandt andet skal forholde sig til om:

- § Sagen har administrative konsekvenser
- § Mulighederne for administrativ forenkling har været undersøgt
- § Der som en del af sagens forarbejde har været en inddragelse af medarbejdere og decentrale niveau (hvor relevant), med en beskrivelse af den anvendte metode og resultaterne heraf.
- § Sagen er koordineret med andre projekter og tiltag

Hvis en sag indebærer øgede administrative byrder, vil der samtidig skulle redegøres for ressourceforbruget i forhold til gevinsten ved indsats/krav/projekt.

Der afsættes midler til afprøvning af forskellige former for vurderinger af administrative konsekvenser og fora for dialog mellem decentrale og centrale niveauer f.eks. elektroniske medarbejderpaneler.

#### **Tidsplan og næste skridt**

Borgerrepræsentationens sekretariat er ansvarlig for i samarbejde med task forcen og forvaltningerne at udarbejde model for, hvordan indstillingsskabelonen kan justeres i overensstemmelse med ovenstående.

#### **Hvordan kan indsatsen kommunikeres?**

#### **Hvordan kan indsatsens virkning følges op?**

Ved indstillingsskabelonen justeres. Det vil være relevant at evaluere erfaringerne med udgangen af 2008.

#### **Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, serviceniveau og kvalitet**

En styrket indsats for afbureaukratisering indebærer både større medarbejdertilfredshed og bedre serviceniveau og kvalitet.

<b>Økonomiske konsekvenser</b>	<b>Funktion</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
1.000 kr. – 2008 PL		0	0	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>2. Administrativ forenkling af miljøledelse og miljøcertificering</b>	
<b>Problem</b>	Miljøledelse og – certificering er for arbejdsintensiv
<b>Hvem er ansvarlig?</b>	BR og Teknik- og Miljøforvaltningen
<b>Indsats</b>	Administrativ forenkling af miljøledelse og miljøcertificering
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Alle
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>	
<p>Miljøledelse og – certificering er eksempel på ét tiltag blandt mange andre, som medarbejderne oplever som bureaukratisk. Krav om miljøledelse og certificering opfattes som specielt bureaukratisk, fordi der bruges mange ressourcer på certificeringsprocessen, fordi der er tvivl, om indsatsen er proportional med effekten, og fordi der ikke er forskel på krav til forskellige typer enheder f.eks. forvaltninger og udførelsenheder.</p> <p>Mange politikker og tiltag opleves som et bureaukratiske, fordi der bruges for megen tid på dem, hvilket tager tid fra kerneopgaverne. Hvert enkelt af disse politikker og tiltag kan i sig være fornuftig og relateret til vigtige politiske målsætninger. Tilsammen indebærer de mange tiltag imidlertid bureaukrati, idet den enkelte leder og medarbejder skal forholde sig til mange ting, der ikke har med kerneopgaven at gøre. En løsning på dette problem er, at mængden af overordnede opgaver prioriteres og begrænses. Dette kan en administrativ forenkling af miljøledelse og miljøcertificering bidrage til.</p>	
<b>Beskrivelse af indsatsen</b>	
<p>Forslaget er, at Teknik- og Miljøforvaltningen skal komme med forslag til, hvordan miljøledelse og –certificering kan forenkles administrativt samt dokumentere om ressourceindsatsen står mål med gevinsterne.</p> <p>Teknik- og Miljøforvaltningen skal derfor fremlægge en indstilling for BR, der tidligere har vedtaget ordningen, hvor indholdet er:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En argumentation og dokumentation for at selve miljøcertificering fører til bedre miljø.</li> <li>2. Overvejelser om, hvorvidt det er hensigtsmæssigt, at alle dele og niveauer i forvaltningerne herunder de enkelte institutioner miljøcertificeres.</li> <li>3. Konkrete forslag til, hvordan miljøcertificering kan blive mindre administrativt tung og bureaukratisk herunder, hvordan meningen og relevansen af initiativet bedre kan kommunikeres ud til de, der skal certificeres.</li> </ol>	
<b>Tidsplan og næste skridt</b>	
<p>Teknik- og Miljøforvaltningen er ansvarlig for at udarbejde indstilling vedrørende administrativ forenkling, der forelægges BR senest december 2007.</p>	
<b>Hvordan kan indsatsen kommunikeres?</b>	
<b>Hvordan kan indsatsens virkning følges op?</b>	
<b>Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, serviceniveau og kvalitet</b>	
<p>En styrket indsats for afbureaukratisering indebærer både større medarbejdertilfredshed og bedre serviceniveau og kvalitet.</p>	

<b>Økonomiske konsekvenser</b> 1.000 kr. – 2008 PL	<b>Funktion</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
		0	0	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### **3. Skabelon til brug for forvaltningernes indrapporteringer af prognoser og kvartalsregnskaber**

<b>Problem</b>	Manglende skabelon for udarbejdelse af prognoser				
<b>Hvem er ansvarlig</b>	Økonomiforvaltningen				
<b>Indsats</b>	Nye prognoseskabeloner				
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Alle				
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>					
Der har været utilfredshed med processen omkring prognoseindberetningerne til Økonomiforvaltningen. Der efterspørges standardiserede prognoseskabeloner som er nemme og brugervenlige og som reducerer detaljeringsgraden på de udgiftsposter, hvor der ikke er behov for større redegørelser.					
<b>Beskrivelse af indsatsen</b>					
Økonomiforvaltningen udarbejder en fællesskabelon til brug for forvaltningernes indrapporteringer af prognoser og kvartalsregnskaber.					
<b>Tidsplan og næste skridt</b>					
Det anbefales, at Økonomiforvaltningen udarbejder en ny rapporteringsskabelon til Aprilprognosen 2008.					
<b>Hvordan kan indsatsen kommunikeres?</b>					
<b>Hvordan kan indsatsens virkning følges op?</b>					
Økonomiforvaltningen udarbejder spørgeskemaer til forvaltningerne med henblik på at følge op på initiativet.					
<b>Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, serviceniveau og kvalitet</b>					
En forenkling af budgetopfølgingsprocessen med nye værktøjer vil gøre arbejdet lettere for økonomimedarbejderne i forvaltningerne. Det forventes også at styrke kvaliteten af budgetopfølgningen og dermed forbedre økonomistyringen i kommunen.					
<b>Økonomiske konsekvenser</b> 1.000 kr. – 2008 PL	<b>Funktion</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
		300	0	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>		<b>300</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>4. Københavns Ejendomme og bedre kundebehandling</b>	
<b>Problem</b>	Uklarheder i samarbejdet med Københavns Ejendomme
<b>Hvem er ansvarlig?</b>	Københavns Ejendomme
<b>Indsats</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informationspjece til institutionsledere</li> <li>2. Løbende kundetilfredshedsundersøgelser i Københavns Ejendomme</li> <li>3. Ejendomsportal</li> <li>4. "Kunden i fokus" kompetenceprogram i Københavns Ejendomme</li> <li>5. Evaluering af ansvarsfordeling og ny finansieringsmodel</li> </ol>
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsats?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Københavns Ejendomme og alle forvaltningers bestillerenheder. Speciel målgruppe: Institutionsledere</li> <li>2. Alle</li> <li>3. Alle</li> <li>4. Kultur- og fritidsforvaltningen, Københavns Ejendomme</li> <li>5. Alle</li> </ol>
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fokusgruppeinterviewene viser, at institutionsledere oplever forvirring og bureaukrati ved fx defekte køkkenmaskiner, ønske om udendørsbelysning mv. De ved ikke, hvortil de skal rette deres henvendelser.</li> <li>- Københavns Ejendomme skal øge kundefokus og reagere på kundernes oplevelser af bureaukrati og uhensigtsmæssigheder.</li> <li>- Medarbejdere og ledere oplever, at de ikke kan få fat i de rette personer i Københavns Ejendomme, og de oplever Københavns Ejendomme som uigennemskuelig. Desuden har enkelte oplevet at få ufyldstgørende svar på stillede spørgsmål.</li> <li>- Kunderne skal opleve Københavns Ejendomme som serviceorienteret og responsiv, så de ikke oplever uklarheder og bureaukrati i forhold til samarbejde.</li> </ul>	
<b>Beskrivelse af indsatsen</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Københavns Ejendomme tager initiativ til – i samarbejde med forvaltningernes bestillerenheder – at forbedre informationerne om Københavns Ejendommens ansvarsområder, arbejdsgange og rutiner. Produktet skal være en informationspjece til institutionsledere.</li> <li>2. Der foretages årlige målinger af kundetilfredsheden, som er sammenlignelige over tid, og adresserer de problemer med bureaukrati, som blandt andet fokusgruppeinterviews har afdækket.</li> <li>3. Københavns Ejendomme vil offentliggøre en internetportal, "Ejendomsportalen", hvor opdaterede oplysninger om Københavns Ejendommens organisation, kontaktpersoner, forretningsgange mv. vil fremgå. Af portalen vil fremgå, hvordan enhederne i Københavns Ejendomme er struktureret efter kunder og distrikter. Portalen skal også bruges til at kommunikere Københavns Ejendommens succeser samt indeholde en politik for behandling af modtagne af spørgsmål.</li> <li>4. Indsatsen består i at uddanne frontliniepersonale i Københavns Ejendomme i kundefokus.</li> <li>5. Efter aftale med 7-direktørkredsen sættes en evaluering af Københavns Ejendomme i gang i løbet af 2007. Samtidigt skal Københavns Ejendomme komme med et udspil til en</li> </ol>	

ny finansieringsmodel, der øger Københavns Ejendomes kompetenceområder og sætter fokus på forretningsorienteret drift					
<b>Tidsplan og næste skridt</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Københavns Ejendomme tager kontakt til bestillerenhederne med henblik på at lave en pjece, der forventes klar i efteråret 2007.</li> <li>2. Gennemførelse af kundetilfredshedsundersøgelse.</li> <li>3. Ejendomsportalen går i luften 1. august 2007.</li> <li>5. Kommissorium til evaluering og oplæg til finansieringsmodel forelægges 7. direktørkredsen ultimo 2007.</li> </ol>					
<b>Hvordan kan indsatsen kommunikeres?</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indsatsen er i sig selv kommunikation og kan følges op på intranettet mv.</li> <li>2. Hovedresultater kommunikeres via intranet.</li> <li>3. Indsatsen er kommunikation.</li> </ol>					
<b>Hvordan kan indsatsens virkning følges op?</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Den kan følges via Københavns Ejendomes løbende brugerundersøgelser.</li> <li>2. Gennem fokus og mål i Københavns Ejendomes Balanced Scorecard.</li> <li>3. Gennem de løbende kundetilfredshedsundersøgelser.</li> </ol>					
<b>Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, serviceniveau og kvalitet</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Institutionerne skal gerne opleve en klar ansvarsfordeling, så de ved, hvor de skal henvende sig, og ikke bruger unødigt tid på at ringe og skrive forgæves til forkerte enheder. De får mere tid til deres kerneopgaver og vil forhåbentlig opleve, at deres problemer bliver løst hurtigere.</li> <li>2. Øger tilfredsheden med Københavns Ejendomme blandt forvaltningernes serviceproducerende enheder og bestillerenheder.</li> <li>3. Københavns Ejendomes kunder kan hurtigere opnå kontakt med den rigtige person og derved få løst problemer hurtigere uden at opleve bureaukrati og uklarheder i samarbejdet.</li> <li>4. Mere kompetenceudvikling står højt på medarbejdernes ønskeseddel, og forslaget vil øge medarbejdertilfredsheden. Dette må sammen med den opnåede læring antages at føre til bedre service og højere kvalitet.</li> <li>5. Øget kundefokus i Københavns Ejendomme</li> </ol>					
Der søges om økonomisk støtte på 100.000 kr. til udarbejdelse af informationspjece. Aktiviteter under de øvrige indsatser dækkes inden for Københavns Ejendomes budgetramme.					
<b>Økonomiske konsekvenser</b>	<b>Funktion</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
1.000 kr. – 2008 PL					
Trykning og layout af pjece	6.51	100	0	0	0
<b>Samlet netto</b>		<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



<b>5. Styrket kundefokus og kundebejning i Koncernservice</b>	
<b>Problem</b>	<p>Uklar ansvars- og opgavefordeling  Uklarheder i samarbejdet med Koncernservice  Lange svartider på IT-driftsproblemer  Rigide regler om IT-sikkerhed og -autorisationer  Lange ventetider til IT-autorisationer  Manglende fleksibilitet i fælles indkøbsaftaler  Hyppig udskiftning af håndværkere på grund af fælles indkøbsaftaler</p>
<b>Hvem er ansvarlig?</b>	Koncernservice samt Borgerrepræsentationens sekretariat og forvaltningerne for så vidt angår IT-autorisationer
<b>Indsats</b>	<p>Portal/hjemmeside  Strømligning af processer  Drøftelser med bestillerenheder i forvaltningerne,  Fastsættelse af ydelseskatalog  Konkrete service mål og målinger af om servicemål overholdes  Samlokalisering af kundecenter  Kompetenceudvikling af kundecentermedarbejdere  Gennemgang af IT-autorisationer med henblik på at vurdere, hvorvidt sikkerhedskravene kan reduceres.  Indsats på kort og lang sigt for at reducere ventetiden og øge brugervenligheden i forhold til IT-autorisationer.</p>
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsats?</b>	Alle
<p><b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>  Medarbejdere og ledere oplever, at de ikke kan få fat i de rette personer i Koncernservice, og at sagsgange er uigennemsigtige.  Der opleves lange svartider på daglige driftsproblemer f.eks. 2 ugers ventetid ved printerproblemer og lang ekspeditionstid ved udskiftning af toner m.v.  Medarbejdere og ledere oplever, at IT-sikkerheden er for rigid, og at det begrænser mulighederne for at udnytte IT optimalt i forhold til brugernes behov og understøttelse af brugernes opgaveløsning. Problemet opstår f.eks., hvis medarbejdere ikke kan få adgang til at bruge de programmer, der er nødvendige i den daglige opgaveløsning.  Lange ventetider til IT-autorisationer. Der opleves lange ventetider ved tildeling af IT-autorisationer og oprettelsen af nye brugere.  Mange medarbejdere har peget på, at den fælles indkøbsaftale er bureaukratisk og centralistisk og blokerer for mere fleksible og billige aftaler. Mange daginstitutionsledere savner anvendelse af lokale håndværkere som kender institutionen godt.</p>	
<p><b>Beskrivelse af indsatsen</b>  <i>Gennemsigtige sagsgange og kontaktkanaler</i>  Koncernservice igangsætter projekt om kontaktkanaler og sender information ud om, hvem kunderne skal henvende sig til (deres egen bestiller enhed, kundecenter, leverancecenter, telefonnumre m.v.). Kunderne skal fremover alene anvende ét telefonnummer for henvendelse til Koncernservice uanset om det handler om økonomi eller IT.</p>	

Samtidig er Koncernservice i færd med at etablere ét kundecenter for hele kommunen. Dette arbejde er påbegyndt, men afventer at det bliver muligt at samlokalisere IT- og økonomikundecenteret. Samlokaliseringen afhænger af, at andre forvaltninger skaber plads. Selv når det er sket, må der forventes at gå en tid, inden kundecenteret fungerer, som det er tiltænkt. Det hænger sammen blandt andet med, at medarbejderne – overtaget fra forvaltningerne – først skal kompetenceudvikles yderligere i kundefokus.

Det er også et ansvar for forvaltningernes bestillerfunktioner at sørge for, at de decentrale enheder får besked på kun at anvende én indgang til Koncernservice, dvs. kommunikere at det som udgangspunkt ikke længere er muligt at ringe direkte til navngivne personer i Koncernservice, medmindre det særskilt er aftalt.

Særligt på økonomiområdet, hvor forvaltningerne ikke tidligere har haft et økonomi Kundecenter, gøres en særlig indsats for at beskrive Koncernservices nye procedurer m.v.

Kommunikationskanaler og sagsgange er p.t. i færd med at blive fastlagt endeligt i et samarbejde mellem Koncernservice og forvaltningernes bestillerenheder.

#### *Bedre IT-service*

Koncernservice vil i den kommende tid arbejde med at ændre og strømline en lang række opgaver, som Koncernservice har overtaget på IT og økonomiområdet, så opgaveløsningen forbedres.

Derudover er der igangsat arbejde med at skabe gennemsigtighed i forhold til, hvilke ydelser kunderne kan forvente, til hvilken kvalitet og hvilken pris. Det sker ved at fastlægge et ydelseskatalog over, hvad kunderne kan forvente.

Når ydelserne er defineret i samarbejde med bestillerenhederne i forvaltninger, vil det klart fremgå, hvilke ydelser, der kan forventes og hvornår. Serviceniveauet vil blandt andet afhænge af, hvor meget hver enkelt forvaltning vil betale. Det vil fremover være konkrete servicemål og målinger af om servicemål overholdes. Et eksempel på et servicemål er, hvor lang tid der må gå, fra en printer bestilles til den er installeret og klar til brug.

#### *IT-autorisationer*

Koncernservice Kundecenter har stort fokus på arbejdet med brugeradministration (autorisation og nye brugere).

På kort sigt er løsningen at skabe overblik over og strømline processer, som koncernservice har arvet fra forvaltningerne. Det sker ved at samle medarbejderne på området i et særskilt team med en teamleder.

På lidt længere sigt arbejder Koncernservice på at få KMD til at modernisere det system (CICS), som er grundlaget for autorisationsarbejdet. Mulighederne for øget digitalisering og selvbetjeningsmuligheder vil blive undersøgt.

Der er i regi af Borgerrepræsentationens sekretariat igangsat et projekt, der skal modernisere hele sikkerhedsadministrationen i Københavns Kommune. Heri indgår, at arbejdsdelingen mellem Borgerrepræsentationen, forvaltningernes sikkerhedsledere og Koncernservice skal udvikles og

forbedres.

*Undersøgelse af kommunens centrale indkøbsaftaler*

Selvom det vurderes, at der er klare stordriftsfordele og økonomiske besparelser at hente ved at kommunen fører en central indkøbsaftale, er der i nogle tilfælde behov for en vis fleksibilitet i indkøbsordningerne. Muligheden for at indføre lokale indkøbsaftaler der tilgodeser institutionernes behov bør derfor undersøges nærmere.

**Tidsplan og næste skridt**

Koncernservice har igangsat arbejdet.

Borgerrepræsentationens sekretariat har ansvaret for at vurdere, hvorvidt sikkerhedskrav kan reduceres.

**Hvordan kan indsatsen kommunikeres?**

Indsatsen er kommunikation samt drøftelser med bestillerenhederne.

**Hvordan kan indsatsens virkning følges op?**

Gennem de løbende kundetilfredshedsundersøgelser og målinger af overholdelse af servicemål.

**Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, serviceniveau og kvalitet?**

Indsatsen på kort og langt sigt vil betyde, at kunderne vil opleve en bedre opgaveløsning, kortere ventetider og større brugervenlighed.

Koncernservices kunder kan hurtigere opnå kontakt med den rigtige person og derved få løst problemer hurtigere uden at opleve bureaukrati og uklarheder i samarbejdet.

Hertil kommer, at Koncernservice forventer mindst en gang årligt at følge konkret op på kundetilfredshed via tilfredshedsundersøgelser.

<b>Økonomiske konsekvenser</b>	<b>Funktion</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
1.000 kr. – 2008 PL					
Portalen finansieres inden for Koncernservices ramme		0	0	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 6. Opfølgning på afbureaukratiseringsprojekt på beskæftigelsesområdet

<p><b>Problem</b></p>	<p>Uklarhed om rådighedsforpligtelsen          For lang ventetid.          Åbningstider.          Krav om fysisk kopi          For megen tid bruges på lokalt at drøfte, under hvilke forhold personlige samtaler skal afholdes..          Beskrivelserne af de enkelte felter i ressourceprofilen opfattes som overlappende og upræcise.          Lang ventetid i kontakthjælpssager.          Dialog mellem sagsbehandler og læge.          Læger ses ofte som autoritet frem for sparringspartner.          Udveksling af oplysninger kan ikke ske digitalt. - - -          Samarbejdet mellem læger og jobcentre er besværligt, da udveksling af oplysninger ikke kan ske digitalt.          Der er ofte et utilstrækkeligt samarbejde mellem læge og sagsbehandler.          Forskellige adresser.          Det er ofte for lidt mangel på job fokus i rådgivningen af borgeren.          For mange sagsbehandlere er indover en enkelt borgers sag.</p>
<p><b>Hvem er ansvarlig</b></p>	<p>Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen</p>
<p><b>Indsats</b></p>	<p>At Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen igangsætter et arbejde med at følge op på de problemer på beskæftigelsesområdet, der kan løses lokalt.</p>
<p><b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b></p>	<p>Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.</p>
<p><b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>          Indsatsen adresserer de problemer, der i afbureaukratiseringsprojektet på beskæftigelsesområdet er identificeret som problemer, der kan løses lokalt (<a href="http://www.ams.dk">www.ams.dk</a>):</p>	
<p><b>Beskrivelse af indsatsen</b>  <i>Uklar ansvarsfordeling mellem forskellige aktører, jobcentre, ydelsesservice</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indsatsen adresserer de problemer, at der er manglende sammenhængskraft mellem forvaltning og forvaltningernes medarbejdere i servicen overfor borgeren. Borgeren skal kunne vejledes entydigt, og det kan være for medarbejdere at have kendskab til service og love på tværs af forvaltninger.          Der peges at netværkene på tværs af forvaltningerne SOF og BIF skal styrkes. På baggrund af de nuværende aktiviteter i forvaltningen skal indsatsen udvides med:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Netværksgrupperne udvides med henblik på at styrke samarbejdet med Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen</li> <li>- Etablering af flere kommunale netværksgrupper på tværs af kommune og jobcentre.</li> <li>- Afholdelse af årlig fælles uddannelsesdag mellem BIF og SOF.</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Samarbejde mellem læger og jobcentre er besværligt</i>          Indsatsen går ud på at få styrket den digitale kommunikation med det formål at få indhentet</p>	

speciallægeerklæringer og psykologerklæringer via særlige databaser. Speciallæge-databasen er en database af speciallæger, der vil påtage sig at lave en speciallægeundersøgelse for kommuner. Al adgang til systemet kræver brugernavn og password og alle personfølsomme data i systemet krypteres.

Systemet er internetbaseret, og kræver derfor ingen installation fra IT-afdelingen. Al vedligeholdelse og drift af systemet varetages af Mediconnect. Blot skal den seneste version af Adobe Reader være installeret og tilgængelig for de relevante sagsbehandlere.

*Speciallæge-databasen* fungerer på følgende måde:

- Sagsbehandleren, der ønsker at rekvirere en speciallægeundersøgelse, kobler sig på databasen via internettet.
- Herefter definerer sagsbehandleren hvilken type speciallægeundersøgelse, der ønskes, skriver et resumé af problemstillingen og sætter en tidsfrist på typisk 4-5 dage for hvornår der ønskes svar på anmodningen.
- Til slut angives inden for hvilket geografisk område (region), der ønskes en søgning af speciallæger. Områdesøgningen kan udvides efter behov.
- *Speciallæge-databasen* finder de relevante speciallæger i området. Speciallægerne får tilsendt en mail med besked om at der foreligger en anmodning.
- Via et link i mailen kan speciallægen klikke sig ind på systemet og den konkrete sag. Her kan speciallægen vurdere om han/hun ønsker at give et bud på undersøgelsesdato og tidspunkt, dato for afsendelse af erklæringen, samt en pris for undersøgelsen. I et bemærkningsfelt kan der gives yderligere oplysninger om betingelserne for at lave undersøgelsen.
- Ved tidsfristens udløb får rekvirentens sagsbehandler en mail fra *Speciallæge-databasen* om at en udbudsfrist er nået.
- Sagsbehandleren kobler sig igen på systemet og kan nu, ud fra en vurdering af de bud der foreligger, udvælge den speciallæge, som man ønsker, skal udføre undersøgelsen.
- Speciallægen får via mail besked om, at rekvirenten har accepteret tilbudet, at den pågældende borger er informeret om tidspunkt og sted for undersøgelsen og at relevante sagsakter vil blive fremsendt. Samtidig får de øvrige speciallæger besked om, at de desværre ikke blev udvalgt til at lave undersøgelsen.

*Optimering af samarbejdet med læger om helbredsmæssig afklaring af borgere omfattet af beskæftigelsesindsatsen*

Indsatsen adresserer de problemer, der i afbureaukratiseringsprojektet på beskæftigelsesområdet er identificeret som problemer, der kan løses lokalt. Indsatsen ville kunne medvirke hurtigere afklaring af borgeren, og dermed mindre sagsbehandlingstid.

Der vil samtidig kunne skabes bedre kommunikation mellem på tværs af sektorerne – mellem læge, borger og medarbejder i BIF. ([www.ams.dk](http://www.ams.dk)) – dvs. forslag nr. 5.7.5.8, 5.9, 5.10 og 5.11. Indsatsen består af følgende:

- Etablering af formaliseret samarbejde med praktiserende læger i form af faste dialogmøder
- Kommunale besøgsrunder hos praktiserende læger
- Forhandling med KL med henblik på udvidelse af den eksisterende aftale mellem KL og Lægeforeningen med henblik på etablering af Service Level Agreements og styrket digital kommunikation

Indsatsen vil samlet kræve, at der anvendes ressourcer til at opbygge og udvikle samarbejdet i det første år. Efterfølgende vil samarbejdet skulle driftes af konkrete medarbejdere

*Kvalificering af medarbejderne i de decentrale enheder ift. udarbejdelse af ressourceprofil*

Indsatsen vil resultere i hurtigere og mere effektiv sagsbehandling, bedre borgerbetjening og forbedret dokumentationsgrundlag i forhold til de socialretlige afgørelser i borgersager, jf. i øvrigt forslag nr. 5.6.i afbureaukratiseringsprojektet på beskæftigelsesområdet der er identificeret som problemer, der kan løses lokalt.

Indsatsen ville kunne medvirke til kortere sagsbehandlingstid, idet medarbejdere opnår større sikkerhed i hvorledes ressourceprofil metoden skal anvendes.

([www.ams.dk](http://www.ams.dk))

Indsatsen vil bestå i tilrettelæggelse og gennemførelse af undervisning i arbejdsevnetoden.

**Tidsplan og næste skridt**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen beskriver og igangsætter projekt. Vedrørende speciallæge databasen, indgår Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen aftale med Mediconnet, om tilslutning til den eksisterende speciallæge- og psykologdatabase.

**Hvordan kan indsatsen kommunikeres?**

**Hvordan kan indsatsens virkning følges op?**

**Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, serviceniveau og kvalitet**

En styrket indsats for afbureaukratisering indebærer både større medarbejdertilfredshed og bedre serviceniveau og kvalitet.

<b>Økonomiske konsekvenser</b> 1.000 kr. – 2008 PL	<b>Funktion</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Udvikling af modeller for vidensudveksling		850	675	675	675
Styrket digital kommunikation via særlige speciallæge databaser		950	950	950	950
Effektivisering og kvalificering af samarbejdet med praktiserende læger		3.500	2.000	2.000	2.000
Kvalificering af medarbejderne i de decentrale enheder		2.000	1.000	1.000	1.000
<b>Samlet nettoændring</b>		<b>7.300</b>	<b>4.624</b>	<b>4.625</b>	<b>4.625</b>

## Indsatser, hvor bureaukrati-problemer/-løsninger skal undersøges nærmere

<b>7. Kontakt til Kommunernes Landsforening og nærmere undersøgelse af problemer med statslige regler og krav</b>	
<b>Problemer</b>	<p>Deponering            Organisering og tilrettelæggelsen af Bestiller-udfører-modtager-modellen på Sundhedsområdet            Lovgivning om arbejdspladsvurderinger i borgernes hjem            Udveksling af regionale sundhedsdata            Embedslægens dokumentationskrav            Regler om øget tilsyn på plejehjemsområdet            Udveksling af informationer mellem forvaltninger            Lovgivning om kommunikation og udveksling af informationer på sundhedsområdet            Udbudsregler.            Høringsprocedurer.            Indrapporteringer til Kommunernes Landsforening og staten.            Detaljeret dokumentation for sagsgange            For mange dokumentationskrav            Dokumentationen er for fokuseret på, kontrol, tid og registreringer            Dårlig kommunikation om formål med nye krav og tiltag            Overlappende tilsyn            Arbejdstidsregler og spørgsmål relateret til overenskomstsystemet</p>
<b>Hvem er ansvarlig</b>	Staten og KL
<b>Indsats</b>	Økonomiforvaltningen forbereder en skriftlig henvendelse til KL på vegne af Overborgmesteren, og efter drøftelse med de øvrige forvaltninger i kommunen, efter nærmere undersøgelse af problemer med statslige regler og krav.
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsats?</b>	Alle
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>	
<p>De væsentligste emner i forhold til statslige regulering, der er identificeret i regi af denne proces, og som der er behov for at arbejde videre med er:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deponering. Der er dels behov for at smidiggøre reglerne og tolkningen heraf, så indgåelse af nye lejemål bliver en mindre administrativ tung proces, og at ressourcer anvendes optimalt. Dels er der behov for, at Indenrigsministeriet opdaterer sin vejledning, der er fra 2000, og som ikke tager højde for senere lovændringer og afgørelser. Nedsættelse af en arbejdsgruppe indgår i aftalen om kommunernes økonomi for 2008. I forbindelse med gennemgangen af problemerne med de statslige regler overvejes det, hvorvidt kommunens egne beslutningsgange kan smidiggøres inden for reglerne.</li> <li>• Udveksling af informationer mellem forvaltninger. Der er behov for, at der lettere kan</li> </ul>	

udveksles information mellem forvaltninger i kommunen, så borgerne oplever en mere sammenhængende service, og medarbejderne kan bruge mere tid på kerneopgaven og mindre tid på at indhente og forny samtykker m.v. Problemets karakter og omfang vurderes dog at skulle undersøges nærmere inden kontakt til KL. Det fremgår af regeringens forslag til kvalitetsreform, at der skal nedsættes et udvalg, der skal komme med forslag til at forenkle og samordne reglerne om udveksling af oplysninger i den offentlige sektor.

- Udveksling af regionale sundhedsdata. Kommunerne har ikke adgang til regionale sundhedsdata med cpr.nr. Sundhedsdata omfatter på det somatiske område Landspatientregistret og Sygesikringsdata. Den manglende adgang til bl.a. sundhedsdata betyder, at der er en lang række informationer, som kommunerne ikke kan få om egne borgere, og at kommunen mister information, som kunne bruges til at identificere mulige problemer i egen organisation. I aftalen om kommunernes økonomi er KL og regeringen blevet enige om at skabe en fælles og forpligtende ramme for drøftelser af kommunernes konkrete informationsbehov på sundhedsområdet.
- Indrapporteringer til KL og staten. Økonomiforvaltningen oplever manglende koordinering af budgetdata til KL og staten. Socialforvaltningen og Sundhedsforvaltningen oplever omfattende krav om indrapportering til Danmarks Statistik og Tilbudsportalen blandt andet som udløber af aftalen mellem KL og regeringen om dokumentation på ældreområdet. Da netop denne aftale er trukket frem i aftalen om kommunernes økonomi for 2008 er der behov for et særligt fokus på tværs af forvaltningerne om, hvordan effekter dokumenteres på en ikke bureaukratisk måde.

Som led i en undersøgelse af statslige regler og dokumentationskrav på sundhedsområdet, har Social- og Sundhedsforvaltningen peget på følgende områder, som der allerede er sendt brev til KL om, og som det derfor vil være relevant at følge op på ved fornyet henvendelse til KL.

- Organiseringen og tilrettelæggelsen af BUM-modellen
- Embedsmandslægens dokumentationskrav
- Regler om øget tilsyn på hjemmeplejeområdet
- Lovgivning om kommunikation og udveksling af informationer på sundhedsområdet

### **Beskrivelse af indsatsen**

Det foreslås, at Københavns Kommunes indsats i forhold til den statslige forenklingsindsats koordineres og forstærkes ved, at der i de enkelte forvaltninger afsættes ressourcer til arbejdet, og ved at arbejdet koordineres i regi af den task force, der foreslås etableret.

I KL og regeringens aftale om kommunernes økonomi for 2008 er aftalt, at der skal ske fremdrift i det statslige regelforenklingsarbejde. Derudover der tidligere taget initiativ til et regelforenklingsprojekt på beskæftigelsesområdet, hvor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har deltaget ([www.ams.dk](http://www.ams.dk)). Tilsvarende er udvalget på vej på Undervisningsministeriets område, hvor KL, Skole og Samfund og Danmarks Lærerforening er inviteret. Dette udvalg er relevant i forhold til de problemer, som skoleledere og folkeskolelærere oplever med bureaukrati på Børne- og Ungdomsudvalgets område.

Københavns Kommune har en væsentlig interesse i de udvalg og projekter, der nedsættes i regi af KL og staten om afbureaukratisering. Det vil derfor være vigtigt, at Københavns Kommune får identificeret og videreformidlet alle de problemer, der er med statsligt bureaukrati, og at det sker i sammenhæng med kommunens egne projekter med afbureaukratisering og gerne koordineret på tværs af forvaltningerne, så f.eks. KL ikke oplever at forskellige ting meldes ind fra forskellige forvaltninger.



**Tidsplan og næste skridt**

Der laves en nærmere beskrivelse for, hvordan arbejdet med at analysere problemer i relation til ovenstående temaer organiseres.

Overborgmesteren tager skriftlig kontakt til KL med henblik på en opfølgning af tidligere henvendelse vedrørende regelforenkling på sundhedsområdet og med henblik på at drøfte de øvrige regler som er omfattet af vedlagte forslag.

**Hvordan kan indsatsen kommunikeres?****Hvordan kan indsatsens virkning følges op?****Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, serviceniveau og kvalitet**

<b>Økonomiske konsekvenser</b> 1.000 kr. – 2008 PL	<b>Funktion</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
		0	0	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>8. Gennemgang af bureaukratiske politikker og tiltag</b>	
<b>Problem</b>	Stigende mængde af politikker og tiltag
<b>Hvem er ansvarlig?</b>	BR, fagudvalg og forvaltningerne
<b>Indsats</b>	Gennemgang af bureaukratiske politikker og tiltag
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Alle
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>	
<p>Nedarbejderne oplever en række politikker og tiltag som bureaukratiske, fordi der bruges for mange ressourcer og megen tid på dem, hvilket tager tid fra kerneopgaverne. Hvert enkelt af disse politikker og tiltag kan i sig være fornuftig og relateret til vigtige politiske målsætninger. Tilsammen indebærer de mange tiltag imidlertid bureaukrati, idet den enkelte leder og medarbejder skal forholde sig til mange ting, der ikke har med kerneopgaven at gøre. En løsning på dette problem er, at mængden af overordnede opgaver prioriteres og begrænses.</p>	
<b>Beskrivelse af indsatsen</b>	
<p>Task forcen for afbureaukratisering gennemgår politikker og tiltag med henblik på at vurdere, hvorvidt der er grundlag for at afbureaukratisere. Hvis dette er tilfældet, bliver 7-direktørkredsen forelagt en indstilling med henblik på, at den enkelte ansvarlige forvaltning pålægges at fremlægge en indstilling til Borgerrepræsentationen med forslag til administrativ forenkling eller en bedre kommunikation af visioner og mål. I indstillingen vil det blandt andet være relevant at redegøre for ressourceforbruget i forhold til gevinsten ved indsats/krav/projekt, hvordan eventuel indsamling af data kan ske på en effektiv måde og med fokus på resultater, samt hvorvidt politikken eller tiltaget kan tænkes sammen med andre politikker eller tiltag.</p> <p>De politikker og tiltag, der udover miljøledelse og –certificering opleves som bureaukratiske af medarbejderne er:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Økologi: Bindende procentsatser for økologi, projekter og dataindsamling.</li> <li>- Sociale klausuler</li> <li>- Mangfoldighedsledelse – usikkerhed om, hvorvidt der udrulles på det rigtige ledelsesniveau.</li> <li>- Sygefraværspolitik – handlingsplaner og aktivitetskemaer skal indberettes centralt.</li> <li>- Integration</li> <li>- APV</li> <li>- Sygefravær</li> <li>- Rygepolitik.</li> </ul>	
<b>Tidsplan og næste skridt</b>	
Task-forcen for afbureaukratisering udarbejder en fælles indstilling vedrørende administrativ forenkling forelægges BR primo 2008.	
<b>Hvordan kan indsatsen kommunikeres?</b>	
<b>Hvordan kan indsatsens virkning følges op?</b>	
<b>Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, serviceniveau og kvalitet</b>	
En styrket indsats for afbureaukratisering indebærer både større medarbejdertilfredshed og bedre serviceniveau og kvalitet.	

<b>Økonomiske konsekvenser</b> 1.000 kr. – 2008 PL	<b>Funktion</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
		0	0	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## ***9. Mere tid til faglig og pædagogisk ledelse i skoler og institutioner***

<b>Problem</b>	<p>Daginstitutionsledere bruger for megen tid på administrative opgaver og for lidt tid på kerneopgaven</p> <p>73 % af skolelederne på landsplan vurderer, at de på skolen bruger for meget tid på at levere dokumentation</p> <p>Dokumentation er for fokuseret på kontrol, tid og registreringer.</p> <p>Manglende kommunikation af formål med dokumentationskrav og undersøgelser. Ofte kender daginstitutionslederne ikke formålet, og hvad der kommer ud af undersøgelserne og registreringerne.</p> <p>Manglende angivelse af, hvem der er afsender på undersøgelser.</p> <p>- Manglende vejledning om udfyldelse af spørgeskemaer.</p> <p>Institutionslederne oplever det som tidskrævende, at undersøgelser og sager/papirer sendes retur fra forvaltningen, fordi de ikke er udfyldt korrekt på grund af manglende viden om, hvad og hvordan de udfyldes.</p>
<b>Hvem er ansvarlig</b>	Børne- og Ungdomsforvaltningen
<b>Indsats</b>	Igangværende Afbureaukratiseringsprogram i Børne- og Ungdomsforvaltningen
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Børne- og Ungdomsforvaltningen
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>	<p>Institutionslederne oplever at de bruger for megen af deres tid på administration frem for faglige og pædagogiske ledelsesmæssige opgaver</p> <p>En undersøgelse foretaget af Danmarks lærerforening viser, at 73 % af skolelederne på landsplan vurderer, at de på skolen bruger for meget tid på at levere dokumentation.</p>
<b>Beskrivelse af indsatsen</b>	<p>Projektet har til formål at mindske de administrative byrder i skoler og institutioner, så der kun ligger ledelsesmæssigt relevante administrative opgaver hos den enkelte skole- eller institutionsleder.</p> <p>Der er igangsat et projektforsøg baseret på bred involvering af institutionsledere – fra kortlægning af oplevede problemstillinger over identificering af indsatsområder og udformning af løsningsforslag. Forsøget resulterer i konkrete løsninger, der kan implementeres.</p> <p>Efterfølgende (i 2008) gennemføres et tilsvarende projektforsøg i forhold til skoler.</p>
<b>Tidsplan og næste skridt</b>	<p>Projektet er sat i gang og fokuserer i første omgang på det kommunale institutionsområde for 0-18 år, dvs. vuggestuer, børnehaver, integrerede institutioner, fritidshjem og klubber. Denne del af projektet løber frem til medio november. Ultimo juni gennemføres registrering af tidsforbrug til administrative opgaver samt vurdering af uhensigtsmæssigheder. I august foreligger resultater. På baggrund heraf udarbejdes hypoteser som testes i workshopforsøg med institutionsledere og</p>

medarbejdere fra forvaltningen.					
<b>Hvordan kan indsatsen kommunikeres?</b>					
Direkte kommunikation til institutionsledere samt bred involvering i processen					
<b>Hvordan kan indsatsens virkning følges op?</b>					
Indsatsen kan vurderes ud fra antallet af konkrete løsninger, der implementeres, samt den oplevede effekt hos lederne.					
<b>Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, serviceniveau og kvalitet</b>					
§ Øget kvalitet og service i kerneopgaver gennem frigørelse af tid					
§ Klar forventningsafstemning mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og den enkelte institution mht. ledelsesrelateret administrationsarbejde					
§ Øget arbejdsglæde hos ledere i institutioner					
<b>Økonomiske konsekvenser</b> 1.000 kr. – 2008 PL	<b>Funktion</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
		0	0	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## **10. Klarere ansvars- og opgavefordeling i Københavns Kommune**

<b>Problem</b>	Uklar ansvars- og opgavefordeling. Det giver sig bl.a. udslag i, at borgere bliver telefonisk sendt rundt i ”systemet”, fordi ingen med sikkerhed kan henvise til den rigtige kontaktperson. Manglende svar på telefonopkald. Der svares ikke på telefonerne, og opkald stilles ikke om, når f.eks. borgere eller borgerservice ringer til sagsbehandlerne i de forskellige forvaltninger. Som konsekvens sendes f.eks. brev i stedet for, hvilket giver yderligere administration Lønforhandlingskompetence
<b>Hvem er ansvarlig</b>	Økonomiforvaltningen i samarbejde med de øvrige forvaltninger
<b>Indsats</b>	Hvem gør hvad i Københavns Kommune - Klarere ansvars- og opgavefordeling
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Alle
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>	Mange medarbejdere i kommunen har svært ved at få overblik over, hvem de skal kontakte i kommunen vedrørende faglige spørgsmål og viderebehandling af deres sager. Det skaber medarbejderutilfredshed og forsinker sagsgangene. Vedrørende lønforhandlingskompetencen i kommunen finder medarbejderne det vanskeligt at forstå, at de ikke selv kan forhandle løn og for cheferne er det vanskeligt at finde rundt i hvem og hvordan der forhandles med – til hvilke stillinger.
<b>Beskrivelse af forslaget</b>	<p>Forslaget er, at opgaven med at tydeliggøre ansvars- og opgavefordelingen inden for forvaltningernes arbejdsområder og kerneydelser løses i forbindelse med etablering af kontaktcenter.</p> <p>Det foreslås, at gruppen nedsat i forbindelse med etablering af kontaktcenter kommer med forslag til, hvordan kontaktcentrets medarbejdere og kommunens øvrige medarbejdere får adgang til de nødvendige systemer og oplysninger om ansvars- og opgavefordelinger.</p> <p>Gruppen skal overveje kanalstrategier for kommunens medarbejdere. Gruppen skal blandt andet vurdere, hvorvidt problemstillingen om klarere ansvars- og opgavefordeling kan løses ved at udarbejde en organisationsplan for hver forvaltning med tilknyttet organisationsdiagram og en sagsfordeling, som publiceres på intranettet. Oversigten kan indeholde en præcis opdeling af organisationen i kontorer eller enheder med en liste over medarbejdere og chefer med specifikation af relevante ansvarsområder og kontaktoplysninger. Oversigten kan for eksempel lægges på internettet med et link ”Hvem gør hvad i Københavns Kommune”.</p> <p>Personale- og HR afdelingen i Økonomiforvaltningen tager initiativ til at belyse, hvem der har ansvaret for hvilke lønforhandlinger i kommunen, med henblik på at få udarbejdet en oversigt.</p>
<b>Tidsplan og næste skridt</b>	Kontaktservicegruppen i Økonomiforvaltningen i samarbejde de enkelte forvaltninger.
<b>Hvordan kan indsatsen kommunikeres?</b>	

Indsatsen kommunikeres i forbindelse med etableringen af kontaktservice.					
<b>Hvordan kan indsatsens virkning følges op?</b>					
Ingen					
<b>Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, serviceniveau og kvalitet</b>					
Det vil blive nemmere at få overblik over, hvem der gør hvad i de forskellige forvaltninger og kommunale institutioner. Det vil være medvirkende til at forbedre den interne kommunikation og smidiggøre sagsbehandlingsprocessen og give en bedre borgerservice.					
<b>Økonomiske konsekvenser</b> 1.000 kr. – 2008 PL	<b>Funktion</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
		0	0	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>11. Forenkling af høringsprocedurer</b>					
<b>Problem</b>	Høringsprocedurer i forhold til lokaludvalg, ældreråd og integrationsråd Høringsprocedurer i forhold til forvaltningerne.				
<b>Hvem er ansvarlig</b>	Kredsen af sekretariatschefer				
<b>Indsats</b>	Forenkling og overblik over høringsprocedurer				
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Alle				
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>					
Høringsprocedurerne og omfanget af de obligatoriske høringer opleves som stadig tiltagende, hvilket betyder uigennemsigtige, bureaukratiske og lange sagsbehandlingstider. De høringsberettigede parter er stående udvalg, lokaludvalg, ældreråd og integrationsråd. Det opleves samtidig, at høringsprocedurer i forhold til forvaltningerne er tiltagende også i omfang.					
<b>Beskrivelse af indsatsen</b>					
Der foretages en vurdering, af hvorvidt høringsprocedurer og omfanget af høringer i forhold til dels de høringsberettigede parter og dels forvaltninger er steget samt, hvorvidt der muligheder for at reducere omfanget af høringer og tilrettelægge høringsprocedurer på en mere administrativ enkel måde.					
<b>Tidsplan og næste skridt</b>					
Sekretariatschefer tager initiativ til nedsættelse af arbejdsgruppe. Borgerrepræsentationen forelægges resultatet af undersøgelsen og indstilling med eventuelle forslag til forbedringer.					
<b>Hvordan kan indsatsen kommunikeres?</b>					
<b>Hvordan kan indsatsens virkning følges op?</b>					
<b>Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, serviceniveau og kvalitet</b>					
<b>Økonomiske konsekvenser</b> 1.000 kr. – 2008 PL	<b>Funktion</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
		0	0	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



<b>12. Evaluering af budgetmodellen</b>					
<b>Problem</b>	Medarbejdernes oplevelser af bureaukrati i forbindelse med ydelseskataloget, som er en del af budgetmodellen.				
<b>Hvem er ansvarlig</b>	Økonomiforvaltningen				
<b>Indsats</b>	Evaluering af budgetmodellen				
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Alle				
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>	Indsatsen vil lette det administrative arbejde med budgetopfølgningen og frigøre ressourcer til øvrige arbejdsopgaver. Flere medarbejdere i forvaltningerne har efterspurgt mere entydige og klare regler for, hvordan der skal følges op enhedspriser og aktivitetstal. Det er meget tidskrævende at følge op på alle enhedspriserne og aktivitetstallene i ydelseskataloget og det frustrerer økonomimedarbejderne, at der lægges et stort stykke arbejde i beregninger, som ikke bruges aktivt af politikerne.				
<b>Beskrivelse af indsatsen</b>	<p>Forslaget indeholder en evaluering af budgetmodellen med henblik på at forbedre og forenkle forvaltningernes arbejde med budgettet og rapportering til Økonomiforvaltningen.</p> <p>Økonomiforvaltningen evaluerer sammen med fagforvaltningerne brugen af ydelseskataloget og udarbejder konkrete forslag til forbedringer, så kommunens økonomistyring kan blive mindre administrativt tungt og tidskrævende. Evalueringen skal inddrage spørgsmålet om, hvorvidt politikerne anvender ydelseskataloget, og via budgetmodellen har fået et bedre styrings- og prioriteringsgrundlag. Derudover vurderes, om der kan være en mere fokuseret afrapportering af ydelser.</p>				
<b>Tidsplan og næste skridt</b>	At evalueringen igangsættes med henblik på, at Økonomiforvaltningen kan nå at udarbejde nye retningslinjer til anvendelse af ydelseskataloget til Aprilprognosen 2008.				
<b>Hvordan kan indsatsen kommunikeres?</b>	Via mails til forvaltningerne og Økonomiportalen på kknnet.				
<b>Hvordan kan indsatsens virkning følges op?</b>	Økonomiforvaltningen udarbejder spørgeskemaer til forvaltningerne med henblik på at følge op på initiativet.				
<b>Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, serviceniveau og kvalitet</b>	En forenkling af budgetopfølgingsprocessen med nye værktøjer vil gøre arbejdet lettere for økonomimedarbejderne i forvaltningerne. Det forventes også at styrke kvaliteten af budgetopfølgningen og dermed forbedre økonomistyringen i kommunen.				
<b>Økonomiske konsekvenser</b> 1.000 kr. – 2008 PL	<b>Funktion</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
		0	0	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 13. Koncernservice og IT-udvikling i Københavns Kommune

<b>Problem</b>	<p>Manglende mulighed for at gemme og redigere blanketter. Manglende mulighed for at gemme handleplaner i børnesager elektronisk. Manglende svar på telefonopkald IT-systemer har ikke tilstrækkelig fokus på at dække decentrale enheders og brugernes behov. Indtastning af samme oplysning flere gange i samme sagsgang Manglende digitalisering Både papirsager og elektroniske sager. Manglende IT-understøttelse af beslutningsgange. Manglende sammenhæng i IT-systemer. Manglende fælles IT-systemer. Manglende integration af Agenda Pro med E-doc. Krav om fysiske underskrifter. Manglende automatisk tilbagemelding til sagsbehandlere på politiske beslutninger. Dårlige søgefaciliteter. Manglende mulighed for at få adgang til hinandens filer i E-doc. Regningsbetaling i KØR via EAN. Det fælles indkøbssystem er tungt at bruge. Decentrale enheder har ikke adgang til det fælles indkøbssystem.</p>
<b>Hvem er ansvarlig</b>	Alle forvaltninger
<b>Indsats</b>	Undersøgelse af problemer og mulige løsninger på IT-området i relation til bureaukrati
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Alle forvaltninger
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>	<p>Projektet adresserer en lang række oplevede problemer med bureaukrati, hvor der er peget på mangler i eksisterende IT-systemer eller på, at nye IT-løsninger kan mindske bureaukrati. Generelt har medarbejdere og ledere peget på:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• at IT-løsninger herunder bedre sammenhæng mellem IT-løsninger og digitalisering kan understøtte sagsgange (f.eks. ved at mindske arbejdsbyrden ved dokumentationskrav) og</li><li>• at der er behov for at IT-systemer bliver mere brugervenlige.</li></ul>
<b>Beskrivelse af indsatsen</b>	<p>Indsatsen vil bestå i, at der nedsættes en arbejdsgruppe med deltagelse af alle forvaltninger, der skal gennemgå de identificerede problemer på IT-området. Koncernservice inddrages i arbejdet.</p> <p>Arbejdsgruppe skal undersøge omfanget af problemerne med henblik på at kunne prioritere ressourcer til IT-udvikling samt beskrive muligheder for at understøtte sagsgange og mindske bureaukrati gennem anvendelse af IT. I forbindelse med projektet skal også de identificerede problemer knyttet til telefonsystemet inddrages.</p>

Løsning af problemer forudsætter, at opgaven bestilles mod betaling i Koncernservice. En nærmere undersøgelse af problemet har således også til formål at kunne formulere et præcist bud på prisen for opgavens løsning, således at kan udarbejdes et beslutningsgrundlag i forhold til etablering af løsninger til f.eks. elektronisk journalføring eller en løsning, så blanketter, handlingsplaner m.v. kan gemmes og redigeres elektronisk.

**Tidsplan og næste skridt**

Center for Borgerservice nedsætter arbejdsgruppe med deltagelse af de 7 forvaltninger og deltager i Task Forcen. Koncernservice inddrages i arbejdet.  
Arbejdsgruppen afslutter sit arbejde inden 1. marts 2008 med at forelægge resultat for 7-direktørkredsen.

**Hvordan kan indsatsen kommunikeres?**

**Hvordan kan indsatsens virkning følges op?**

Gennem afrapportering af arbejdsgruppens resultater samt efterfølgende beslutninger.

**Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, serviceniveau og kvalitet**

Forbedrede IT-løsninger kan lette den administrative sagsbehandling og give en bedre service som følge.

<b>Økonomiske konsekvenser</b>	<b>Funktion</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
1.000 kr. – 2008 PL		0	0	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>14. Bedre mødekultur og færre mails</b>	
<b>Problem</b>	For mange mails. Mange medarbejdere i kommunen er utilfredse med den stigende mængde af uvedkommende mails som bliver distribueret internt i kommunen. For megen tid på interne møder. Medarbejderne oplever, at de spiller tid på mange og lange interne møder.
<b>Hvem er ansvarlig</b>	Økonomiforvaltningens kommunikationsafdeling står i spidsen for en arbejdsgruppe bestående af udvalgte medarbejdere fra de øvrige forvaltninger
<b>Indsats</b>	Projekt, hvor muligheder for at igangsætte indsatser til at nedsætte antallet af interne mails og forbedre mødekulturen i kommunen undersøges nærmere.
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsatsen?</b>	Alle forvaltninger
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>	
<p>Projektet adresserer en lang række oplevede problemer med bureaukrati, hvor der er peget på mangler i eksisterende IT-systemer eller på, at nye IT-løsninger kan mindske bureaukrati. Generelt har medarbejdere og ledere peget på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at IT-løsninger herunder bedre sammenhæng mellem IT-løsninger og digitalisering kan understøtte sagsgange (f.eks. ved at mindske arbejdsbyrden ved dokumentationskrav) og</li> <li>• at der er behov for at IT-systemer bliver mere brugervenlige.</li> </ul>	
<b>Beskrivelse af indsatsen</b>	
<p>Der igangsættes et projekt, hvor muligheder for at igangsætte indsatser til at nedsætte antallet af interne mails og forbedre mødekulturen i kommunen undersøges nærmere.</p> <p>En del af indsatsen kan være, at forvaltningerne skal udarbejde en strategi, at der gennemføres pilotprojekter, der efter afprøvning søges udbredt til hele kommunen, og at allerede eksisterende erfaringer i kommunen samles op og vurderes med henblik på identifikation og udbredelse af god praksis.</p> <p>Et eksempel på en allerede igangsat indsats er Kultur- og Fritidsforvaltningens deltagelse i Learning Lab Denmark/Danmarks Pædagogiske Universitets forsknings- og udviklingsprojektet "Møder der Skaber Værdi og Mening". 40-50 mødeledere gennemfører et kursusforløb i facilitering af møder, og Learning Lab Denmark kortlægger virkningen af denne træning. I forbindelse med, at Kultur- og fritidsforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen skal flytte er der nedsat en arbejdsgruppe, der skal kigge på indretning af mødefaciliteter, der kan understøtte "Møder der Skaber Værdi og Mening".</p>	
<b>Tidsplan og næste skridt</b>	
Task forcen for afbureaukratisering udarbejder kommissorium for arbejdsgruppen, der forelægges 7-direktørkredsen med henblik på nedsættelse af arbejdsgruppen. Arbejdsgruppen afslutter sit arbejde inden 1. marts 2008 med at forelægge resultat for 7-direktørkredsen.	
<b>Hvordan kan indsatsen kommunikeres?</b>	
<b>Hvordan kan indsatsens virkning følges op?</b>	
Gennem afrapportering af arbejdsgruppens resultater samt efterfølgende beslutninger.	
<b>Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, serviceniveau og</b>	

**kvalitet**

At der anvendes mindre tid på mails og møder og mere tid på kerneopgaven, hvilket indebærer større medarbejdertilfredshed og bedre serviceniveau og kvalitet.

<b>Økonomiske konsekvenser</b> 1.000 kr. – 2008 PL	<b>Funktion</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
		0	0	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Fremadrettet indsats for afbureaukratisering

<b>15. Task force for afbureaukratisering</b>	
<b>Problem</b>	Det videre arbejde med afbureaukratisering i Københavns Kommune
<b>Hvem er ansvarlig?</b>	BR og direktionen
<b>Indsats</b>	Task force for afbureaukratisering
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsats?</b>	Alle
<p><b>Hvilket problem løser indsatsen?</b></p> <p>At der fortsat arbejdes videre med afbureaukratisering, hvilket er vigtigt ikke mindst set i lyset af de forventninger, der er skabt i forbindelse med indsamlingen af erfaringer med bureaukrati. At arbejdsprocesser optimeres, forenkles og bliver gennemskuelige, at de bedste erfaringer og ideer bliver udbredt til hele kommunen, og at medarbejdertilfredsheden øges.</p> <p>Regeringens udspil til kvalitetsreform omhandler et forslag til konkrete planer for forenkling og afbureaukratisering på alle kommunetunge ministerområde. Ved nedsættelse af en tværgående task force vil Københavns Kommune kunne påvirke udformningen af regeringens udspil.</p>	
<p><b>Beskrivelse af indsatsen</b></p> <p>Der nedsættes en task force for afbureaukratisering bestående af én medarbejder fra hver forvaltning.</p> <p>Task forcen har til formål at koordinere og understøtte afbureaukratiseringsarbejdet decentralt i de enkelte forvaltninger. Der er igangsat decentrale afbureaukratiseringsprojekter i f.eks. Sundhedsforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen. Socialforvaltningen er i gang med at opstarte et decentralt afbureaukratiseringsprojekt.</p> <p>Task forcens opgave bliver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At sikre erfaringsudveksling mellem forvaltningerne om metoder til at strukturere og systematisere arbejdet med afbureaukratisering.</li> <li>• At fremlægge beslutningsforslag i forhold til de forslag der går på tværs af forvaltningerne eller ikke kan løses i de enkelte forvaltninger.</li> <li>• At koordinere indsatsen i forhold til det statslige regelforenklingsarbejde</li> <li>• At arrangere arrangementer på tværs af kommunen om udvikling af ideer til afbureaukratisering.</li> <li>• At vedligeholde hjemmeside om arbejdet med afbureaukratisering og sikre, at der sker en drøftelse og opsamling af de forslag til regelforenkling m.v., som kommunens medarbejdere melder ind på webforum.</li> </ul> <p>Task forcen organiseres med en styregruppe bestående af chefer fra forvaltningerne f.eks. i form af et eksisterende lederfora.</p>	

Der afsættes midler til, at task forcen kan afholde arrangementer på tværs af kommunen. Det kunne f.eks. være en camp, hvor 48 personer sammensat på tværs af forvaltningerne og med gæster fra erhvervs-, kulturliv m.v. i fællesskab og på 48 timer udvikler ideer til handlinger, der gør Københavns Kommune mindre bureaukratisk. Ideen med en camp skulle være, at både medarbejderne og ledere, politikere m.fl. bliver ansvarlige og ambassadørerne for, at ideer omsættes til handling.

Der afsættes desuden midler svarende til 1 årsværk til Økonomiforvaltningens varetagelse af sekretariatsfunktion m.v.

Der er parallelt hermed behov for, at der på de enkelte udvalgs områder sikres fokus på og afsættes ressourcer til den enkelte forvaltnings arbejde med afbureaukratisering herunder arbejdet med at identificere problemer med bureaukrati, som KL og kommunen kan melde ind i forhold til staten.

#### **Tidsplan og næste skridt**

At Task forcen nedsættes, og at der udarbejdes en arbejdsplan for den videre proces

#### **Hvordan kan indsatsen kommunikeres?**

Ved at ledelsen skaber opmærksomhed omkring arbejdet, samt at task forcen løbende formidler indsatsen og resultater heraf gennem intranet og informationsmøder.

Web-forum opdateres løbende med forslag og status for implementering af løsninger herunder resultater af de enkelte forvaltningers arbejde og resultatet af de projekter, der igangsættes i regi af staten og KL.

#### **Hvordan kan indsatsens virkning følges op?**

At der fremlægges og ses på antallet af forslag til afbureaukratisering ultimo 1. kvartal 2008. At der måles på antallet af iværksatte initiativer ultimo 2008. At der i første kvartal 2009 måles på antallet af afsluttede initiativer, og at der maj 2009 udarbejdes en evaluering af task forcens arbejde med fokus på resultater.

#### **Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, serviceniveau og kvalitet**

En styrket indsats for afbureaukratisering indebærer både større medarbejdertilfredshed og bedre serviceniveau og kvalitet.

<b>Økonomiske konsekvenser</b> 1.000 kr. – 2008 PL	<b>Funktion</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
		2.100	1.600	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>		<b>2.100</b>	<b>1.600</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>Online-indberetninger af afbureaukratiseringsforslag</b>					
<b>Problem</b>	Det videre arbejde med afbureaukratisering i Københavns Kommune				
<b>Hvem er ansvarlig?</b>	Task force for afbureaukratisering, hvis den etableres				
<b>Indsats</b>	Online-indberetninger af afbureaukratiseringsforslag				
<b>Hvilke forvaltning(er) vedrører indsats?</b>	Alle				
<b>Hvilket problem løser indsatsen?</b>					
Etablering af en fast kommunikationskanal for regler og krav m.v. skal dække behovet for at identificere de problemer, som medarbejdere og ledere i kommunen oplever som bureaukratiske.					
<b>Beskrivelse af forslaget</b>					
At der laves en web-adgang på KK-net, hvor alle kommunens medarbejdere kan indberette konkrete regler, dokumentationskrav, sagsgange m.v., der opleves som bureaukratiske.					
I tilknytning til web-adgangen etableres et forum for diskussion, erfaringsdeling, udveksling og udvikling omkring afbureaukratisering i Københavns Kommune. Vedligeholdelse af web-forum og sikring af, at medarbejdernes forslag drøftes og arbejdes er en opgave for task forcen jf. andet forslag.					
Forslaget finansieres af de midler, der afsættes til task force.					
<b>Tidsplan og næste skridt</b>					
Nedsættelse af task force og etablering af web-forum.					
<b>Hvordan kan indsatsen kommunikeres?</b>					
Gennem intranet og informationsmøder					
Web-forum opdateres løbende med forslag og status for implementering af løsninger herunder resultater af de enkelte forvaltningers arbejde og resultatet af de projekter, der igangsættes i regi af staten og KL.					
<b>Hvordan kan indsatsens virkning følges op?</b>					
Muligheden for online-indberetning evalueres som en del af evalueringen af task forcens arbejde og resultater maj 2009. Desuden vil der blive fulgt op på, hvorvidt der i ultimo 1 kvartal 2008 er indsamlet og identificeret initiativer, der kan iværksættes fra medio 2008 frem til første kvartal 2009.					
<b>Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, serviceniveau og kvalitet</b>					
En styrket indsats for afbureaukratisering indebærer både større medarbejdertilfredshed og bedre serviceniveau og kvalitet. Et webforum vil give samtlige medarbejdere i kommunen mulighed for at blive hørt og derved få ejerskab i afbureaukratiseringsinitiativer.					
<b>Økonomiske konsekvenser</b>					
1.000 kr. – 2008 PL	<b>Funktion</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
		0	0	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>