



KØBENHAVNS KOMMUNE

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Områdesekretariatet

NOTAT

Til Børne- og Ungdomsudvalget

24-06-2016

Sagsnr.
2015-0192578

Notat om bemærkninger og initiativer som følge af Borgerrådgi- verens anbefalinger i FOKUS-rapport 2015

Dokumentnr.
2015-0192578 -32

Baggrund

Forvaltningen har som følge af FOKUS-evalueringens anbefalinger drøftet initiativer til opfølgning. Udvalget behandlede FOKUS-evalueringen første gang på sit møde den 6.4.16. Borgerrådsgiveren deltog på mødet.

Resultater og indsatser

FOKUS-evalueringen viste, at forvaltningen kun på området for ”medarbejdernes kendskab til minimumskrav til kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen” fik en grøn score. De øvrige kategorier ”beslutningskraft”, ”tiltag”, ”evaluering” og ”viden om effekt” er gule eller røde. Klassificeringen rød betyder, at forvaltningens indsats i forhold til det pågældende vurderingskriterium vurderes at være utilfredsstillende. Der er ikke aktuelt udsigt til, at indsatsen vil have en effekt. Der var tale om en tilbagegang ift. 2013 (5 kategorier med grøn score, to med rød).

Vedr. FOKUS-rapportens pkt. A ”forvaltningens oplysningsgrundlag – relevante enheder” er årsagen til den gule score, at forvaltningen har besvaret spørgsmålene ud fra de enheder, som indgik i FOKUS-evalueringen – og ikke ud fra samtlige enheder i forvaltningen, hvor der foregår sagsbehandling.

Vedr. FOKUS-rapportens pkt. B ”forvaltningens oplysningsgrundlag – kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen” drøfter forvaltningen fremadrettet videndeling og opfølgning løbende i eksisterende fora samt ledelsesstregen.

Forvaltningen er desuden i færd med at udarbejde en registreringspraksis i klagesager i område Indre by/Østerbro, der vil komme til at gælde for alle områderne og som således vil blive en dataunderstøttelse til at få et overblik over sagerne og åbne op for nye mulige tiltag for henholdsvis registreringer og videndeling mv. Dette tiltag forventes at forbedre forvaltningens oplysningsgrundlag. Henset til at Børne- og ungdomsforvaltningen er organiseret med en betydelig forældreindflydelse og en relativ lav grad af enkeltsagsbehandling, fokuseres på kvaliteten af sagsbehandlingen ved en tværfaglig indsats. Dette kræver naturligvis viden om kvalitetsniveauet. Denne viden søges løbende opnået ved opfølgning på bl.a. de egen drift undersøgelser, som Borgerrådsgiveren gennemfører og ved etablering af en intern sagsaudit understøttet af forvaltningen.

Områdesekretariatet

Gyldenløvesgade 15
1600 København V

Telefon
3366 4420

Mobil
2115 7859

E-mail
EY7Q@buf.kk.dk

EAN nummer
5798009371300

Forvaltningen arbejder desuden med klagesagsregistrering i Ungdommens Uddannelsesvejledning vedr. Særligt Tilrettelagt Ungdomsuddannelse (STU), jf. sagen i Økonomiudvalget den 26.4.16 om ”Bedre sagsbehandling – ledelsesinformation og måltal”.

Som det fremgår af FOKUS-rapportens pkt. C ”medarbejdernes kendskab til minimumskrav i sagsbehandlingen”, så lykkes forvaltningen med at sikre, at medarbejderne har kendskab til de minimumskrav, der findes for kvalitetsniveauet.

De øvrige punkter i rapporten (D-H) henviser alle til karakteren af forvaltningens viden om kvalitetsniveauet, fx på baggrund af opstillede mål. Mål og hensigtserklæringer skal efter evalueringsmetodens logik reducere eventuelle misforhold mellem minimumskrav og aktuelt kvalitetsniveau. Kvalitetskravene er generelt overholdelse af regler i lovgivningen og kommunalt fastsatte svar- og tilbagemeldingsfrister. Da forvaltningen på baggrund af den eksisterende ledelsesinformation i ledelsesstrengen, herunder niveauet for klagesager, vurderer, at der ikke er tale om et misforhold mellem kravene og opfyldelsen heraf, er der ikke iværksat særlige målkraav eller initiativer. Som følge heraf er der heller ingen yderligere opfølgning eller evalueringsinitiativer, hvorfor scoren på ”beslutningskraft”, ”tiltag”, ”evaluering” og ”viden om effekt” bliver røde.

Generelt om arbejdet med god sagsbehandling

Forvaltningens juridiske support funktion fungerer som facilitator og understøtter løbende processen i sagsbehandlingen og kvalitetssikringen. De sagsbehandlingsværktøjer der allerede findes, vil, hvor det er relevant, blive suppleret med relevante tilbud om tema-drøftelser i og på tværs af områderne.

”Det Store Journalcirkus” er et eksempel på et tiltag som forvaltningen har iværksat i alle forvaltningens enheder både centralt og decentralt. Et tiltag der bidrager til at kvalitetssikre sagsbehandlingen. Tiltaget er et temamøde der har fokus på journalisering. En god journaliseringspraksis er en af forudsætningerne for en effektiv sagsbehandling.

Der afholdes desuden kurser for forvaltningens medarbejdere om sagsbehandling/borgerbetjening (BUF-Akademi), ligesom der arbejdes på udbredelsen af konceptet ”Styrket Borgerkontakt”.

Udvalget blev orienteret under sager til efterretning om egen driftundersøgelsen om klagesagsbehandling, koordinering og læring på folkeskoleområdet på mødet den 11.5.16. I svar til Borgerrådgiveren som følge af undersøgelsen er beskrevet en række initiativer: procedurer for klagesagsbehandling, registreringsvejledning for klagesager, tilbud om support, mulig proces for intern sagsaudit samt øget samarbejde med Borgerrådgiveren.