



Til Økonomiudvalget

06-10-2011

Vedr. status for målopfyldelse på de fastsatte mål for god sagsbehandling, 3. statusrapportering til ØU

Sagsnr.
2011-136751

Dokumentnr.
2011-690472

Sagsbehandler
Lisbeth Ravn Jensen

På baggrund af Borgerrepræsentationens beslutning fra 10. juni 2010 skal forvaltningerne arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne. Derfor skal forvaltningerne hvert halve år til Økonomiudvalget indlevere en skriftlig status for målopfyldelse for reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden, samt eventuelle andre mål.

Forvaltningerne har netop afleveret deres respektive bidrag til den fælles status for målopfyldelse til Økonomiudvalget.

Efter gennemlæsning af bidragene, og sammenholdt med de leverede bidrag ved sidste status, er det Borgerrepræsentationens Sekretariatets vurdering, at det ikke er muligt at konkludere om der er tale om fremdrift eller tilbagegang for niveauet for sagsbehandlingen i Københavns Kommune.

Borgerrepræsentationen har den 15. juni 2011 behandlet Borgerrådgiverens beretning 2010 og har i den forbindelse truffet beslutning om, at forvaltningernes fastsatte mål for god sagsbehandling skal revideres og kvalificeres i løbet af efteråret 2011. Tilrettede og eventuelle nye mål skal indarbejdes i statusrapporteringen til Økonomiudvalget senest primo 2012.

Borgerrepræsentationens Sekretariat har således fundet det hensigtsmæssigt at fokusere på at få udarbejdet et forbedret grundlag til status for målopfyldelse for god sagsbehandling, så det bliver muligt at følge udviklingen på udvalgte og relevante måleområder.

På den baggrund fremlægges forvaltningernes bidrag uden en samlet vurdering.

Vedlagt:
Forvaltningernes bidrag

**Borgerrepræsentationens
Sekretariat**

Rådhuset, 2. Sal, vær. 11
1599 København V

Telefon
3366 2132

Telefax
3366 7000

E-mail
lrj@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800275

www.kk.dk



Til Økonomiudvalget

13-09-2011

Status på målfastsættelsesarbejdet i Københavns Borgerservice 1. halvår 2011

Sagsnr.
2011-128513

Dokumentnr.
2011-645391

Sagsbehandler
Mette Holm Enemærke

Borgerrepræsentation vedtog den 10. juni 2009, at pålægge forvaltningerne at arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne, herunder at fastsætte forpligtende og synlige mål for reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden, samt eventuelle andre mål. Borgerrepræsentationen besluttede endvidere, at status for målopfyldelsen halvårligt skulle afrapporteres til Økonomiudvalget.

Københavns Borgerservice har 4 fokusområder for målfastsættelsen:

- Borgerservicecentre
- Kontaktcentret
- Sikringsområdet
- Huslejenævnet

Københavns Borgerservice har ud fra dette udvalgt en række mål, som der årligt eller løbende måles på. Hermed en status på de fastlagte mål pr. september 2011.

ØU mål	Status for 1. halvår 2011	Kommentar	Kontakt-person
Borgerservicecentre			
Borgertilfredshed på min. 95 %	Servicemålet blev indfriet. 96,9 % af adspurgte borgere er enten tilfreds eller meget tilfreds med borgerservice	Undersøgelsen blev gennemført i foråret 2011 blandt 850 borgere i de 3 centre.	Borgerservice
Kvalitetsmåling af pasområdet vedr. procedurer for kontrol, sagsoplysning, sagsbehandling eller opdatering i register	Borgerservice har i juli 2011 indført en ny digital pasløsning, der automatiserer arbejdsgange og kontrolfunktioner forbindelse med pasudstedelsen. På	Første pasrevision blev gennemført i oktober 2010 og kvalitetsmålet blev indfriet.	Borgerservice

	den baggrund er kvalitetskonceptet for pas ikke længere relevant.		
Udvikling af kvalitetskoncept for kørekortsager	Kvalitetskonceptet er udviklet.	Kvalitetsmålingen gennemføres ultimo 2011 og afrapporteres for 2. halvår 2011.	Borgerservice
Kontaktcentret			
Tilgængelighed – højst 25 sek. ventetid	Service målet blev indfriet. 25,2 sek.	Januar er KC's travleste måned, og stigning i antallet af tilbudte kald fortsatte i hele 1Q og 2Q. På trods af dette er ventetiden nedbragt ifht 2. halvår 2010, hvor den var 50,6 sek. De 10 nye medarbejdere der blev ansat i 3Q2010 var fuldt ud oplært til netop årsskiftet, og klar til at besvare alle kald. I 2Q2011 var ventetiden 23 sek.	Kontaktcentret
Tilgængelighed – Min. 90 % af opkald skal besvares	Service målet blev indfriet. 89,2 %	Januar er KC's travleste måned, og stigning i antallet af tilbudte kald fortsatte i hele 1Q og 2Q. På trods af dette er tilgængeligheden steget ifht 2. halvår 2010, hvor den var 85,1 %. I 2Q2011 var tilgængeligheden 89 %.	Kontaktcentret
Effektivitet – Min. 40 % af opkald skal straksafklares	32,2 %	Den fortsatte stigning i antal tilbudte kald i både 1Q og 2Q2011, har krævet flere omstillinger. Derfor er straksafklaringen faldet ift. 2. halvår 2010, hvor den lå på	Kontaktcentret

		33,4 %. KC har i 2Q2011 brugt mange ressourcer på medarbejdernes brug af vidensstøttesystemet kvikKen. Det har haft effekt; straksafklaringen er steget fra 29 % i 1Q2011 til 36 % i 2Q2011.	
Center for bolig- og børneydelse (CBB)			
80 % af sagsafgørelserne inden for sikringsrådets 5 sagstyper foretages inden for fastsatte sagsbehandlingsfrister	Boligstøtte: 60 % Indskudslån: 100 % Børnetilskud: 88 % Underholdsbidrag: 100 % Familieydelse: 92 %	På boligstøtteområdet genererer 60 % af de nye sager udgående post til borgene, f.eks. partshøringer og mangelbreve, hvilket forsinker afgørelsen. Samtidig erkendes effekten af en medarbejderreduktion på ca. ¼ siden 2009.	Center for bolig- og børneydelse
Skriftlig underretning af borgerne i 100 % af sagerne, hvor afgørelser ikke kan træffes inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister	Skriftlig underretning af borgere sker på 2 områder: Private skemaer: 100 % Klagesager: 100 %	Ifm. overgangen til Udbetaling Danmark følger CBB nye nationale standarder, hvor generel underretning ikke længere er procedurebestemt. Det er således ikke muligt for CBB at følge den oprindelige målfastsættelse.	Center for bolig- og børneydelse
Besvarelse af min. 90 % af alle telefonopkald.	Besvarelse: 69 % Fra 1. halvår 2010 til 2. halvår 2011 er antallet af opkald steget med 40,3 % Køtid: 63 sek.	Samtidig med at antallet af kald er steget voldsomt har CBB oplevet problemer med telefonsystemet. Problemerne har bl.a. betydet, at borgerne er utilbøjelige til at vente i telefonen, selv	Center for bolig- og børneydelse

		når køen er kort. CBB forventer at løse de systemmæssige problemer i løbet af oktober 2011, og at besvarelsesprocenten herefter vil stige.	
Huslejenævnet			
Sagsbehandlingstid – Servicemålet er pr. 1. januar 2011 ændret til, at sagsbehandlingstiden for 70 % af antallet af sager skal være afsluttet inden for 6 måneder	67 % af de indkomne sager er afsluttet inden for 6 måneder	Ved sidste afrapportering var målet fastsat til at 50 % af antallet af sager skulle være afsluttet inden for 4 måneder. Huslejenævnet har i perioden haft et højt personalefravær. Derfor har det været nødvendigt at ændre målet til at 70 % af sagerne skal være afsluttet inden for 6 måneder.	Huslejenævn
Sagsbehandlingstid – antallet af indkomne sager i forhold til antallet af afsluttede sager skal være ens	I perioden fra den 1. januar til den 30. juni 2011 er der indbragt 1.426 sager i huslejenævn, ankenævn og beboerklagenævn. Der er i samme periode afsluttet 1.249 sager, hvilket svarer til 87,59 %.	Huslejenævnet har fra 2008 til 31/12 2010 oplevet en sagstilgang på 25 %. I første halvår af 2011 har huslejenævnet oplevet en yderligere sagstilgang på 10,2 % i forhold til første halvår af 2010. Nævnet arbejder løbende med at optimere sagsgangene for at øge effektiviteten i arbejdsgangene	Huslejenævn



Til Borgerrepræsentationens Sekretariat

september 2011

Sagsnr.
2010-134446

Status på arbejdet med at højne kvaliteten i sagsbehandlingen i Kultur- og Fritidsforvaltningen

Dokumentnr.
2010-618915-125311

Afrapportering til Økonomiudvalget – september 2011

Sagsbehandler
Klaus Vollstedt

Den 23. marts 2010 tog Økonomiudvalget de enkelte forvaltningers (herunder Kultur- og Fritidsforvaltningens) mål for god sagsbehandling til efterretning.

Denne status afgives i form af en opfølgning af den af Kultur- og Fritidsforvaltningen udarbejdede status fra marts og september 2010.

I venstre kolonne er med kursiv anført de mål, der indgår i Kultur- og Fritidsforvaltningens (Sekretariatets) strategiske målstyring og som omhandler kvaliteten i forvaltningens sagsbehandling. Målene fremgik af status fra marts 2010.

I højre kolonne er anført udviklingen/tiltagene siden marts/september 2010 for det enkelte mål.

Strategisk mål	Status, udvikling og/eller iværksatte tiltag siden marts 2010	
<i>Der skal gennemføres kurser i grundlæggende sagsbehandling</i>	Disse kurser er under planlægning og forventes afviklet i løbet af 2011.	Sekretariatet Rådhuset 1599 København V
<i>Kvaliteten i sagsbehandlingen forbedres</i>	Kultur- og Fritidsforvaltningens Sekretariat har fortsat arbejdet med at højne den juridiske kvalitet i forhold til sagsbehandlingen af ansøgninger om alkoholbevilling mv., et område der måtte reorganiseres den 1. juni 2010 i forbindelse med at opgaver vedrørende valg, vielser, legater mv. sammen med dertil hørende medarbejderressourcer blev overført fra Kultur- og Fritidsforvaltningen til Økonomiforvaltningen.	Telefon 33 66 23 42 Telefax 3366 7035 Direkte telefon 3366 2342 E-mail klvoll@kff.kk.dk EAN nummer 5798009780515

<i>Der afholdes kurser i at skrive bedre indstillinger</i>	Kurserne er afholdt i forbindelse med udrulningen af det nye dagsordenssystem eDoc Agenda. Kurserne er gennemført den 22. februar og 1. marts 2011. Yderligere kurser overvejes p.t.
<i>Overholdelse af svarfrister for aktindsigtsanmodninger</i>	Målet er, at 70 % af alle anmodninger om aktindsigt er færdigbehandlet inden 10 dage. Kontrolleres gennem stikprøver via eDoc hvert halve år. Der er efter sommerferien 2011 foretaget stikprøvevis kontrol af svarfrister siden sidste måling. Stikprøven har vist, at svarfristen på 10 dage overholdes 100 %.
<i>Overholdelse af svarfrist for borgmesterhenvendelser</i>	Målet er, at 98 % af alle borgmesterhenvendelser besvares inden 10 arbejdsdage. Kontrolleres gennem stikprøver via eDoc hvert halve år. Den seneste stikprøve – foretaget efter sommerferien 2011 – viser, at 100 % af alle borgmesterhenvendelser besvares inden for fristen.



KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen
Center for Ressourcer

NOTAT

Til Teknik- og Miljøudvalget

22-08-2011

Status for målfastsættelsesarbejdet for god sagsbehandling vedrørende 1. halvår 2011 (3. afrapportering)

Sagsnr.
2011-117030

Dokumentnr.
2011-588828

Til udvalgets orientering forelægges 3. halvårsmåling om udviklingen i sagsbehandlingstider og antal klager over formelle fejl i klagesager i Teknik- og Miljøforvaltningens Center for Parkering.

Sagsbehandler
Heidi Skygge

Baggrund for målarbejdet

Orienteringen sker som opfølgning på Borgerrådsgiverens beretning 2008, hvor Borgerrepræsentationen den 10. juni 2009 vedtog, at alle forvaltninger skal fastsætte forpligtende og synlige mål for at få reduceret antal klager, få reduceret antal fejl i sagsbehandlingen og få reduceret sagsbehandlingstiden. Status på målene skal afrapporteres halvårligt til Økonomiforvaltningen med henblik på orientering af Økonomiudvalget.

Teknik- og Miljøudvalget vedtog 1. februar 2010, at klagesager over parkeringsafgifter skal være et fokusområde for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne, fordi der her er tale om en sagstype med et stort antal borgerklager, hvor det inden for sagstypen er nemt at isolere de efterspurgte data, og hvor det endvidere er muligt teknisk at gå ind og få valide data. Forbedringen skal bestå i at reducere antal klager og fejl i sagsbehandlingen og reducere sagsbehandlingstiden.

Teknik- og Miljøudvalget vedtog desuden, at der skal måles på antallet af formelle fejl inden for fokusområdet, og at målingen afgrænses, så den alene omfatter antallet af klager over den formelle del af sagsbehandlingen, f.eks. god forvaltningsskik, og *ikke* omfatter klager over den pålagte afgift. Denne afgrænsning gør det muligt at foretage en sammenligning mellem de enkelte forvaltninger i kommunen.

De to forudgående halvårsmålinger har været forelagt Teknik- og Miljøudvalget henholdsvis den 13. september 2010 og den 7. februar 2011.

Center for Ressourcer

Njalsgade 13
Postboks 445
2300 København S

Aktuel måling for perioden 1. januar – 31. Juli 2011

Reduktion af antal klager og fejl i sagsbehandlingen

Målet er, at der ikke kommer klagesager, der vedrører formelle fejl i sagsbehandlingen.

Der er i 3. halvår 2011 kun kommet én klage over formelle fejl.

Klagen drejede sig om, at klager ikke mente, at der var taget stilling til alle klagepunkter, og at der ikke var inddraget alle fakta i afgørelsen. Ved en gennemgang af svaret til klager blev der ikke fundet forhold eller spørgsmål, som forvaltningen ikke havde forholdt sig til eller besvaret,

Telefon
3366 3539

Mobil
2224 6132

E-mail
heisky@tmf.kk.dk

EAN nummer
5798009493149

www.tmf.kk.dk

og der var ikke fakta, der ikke var medtaget i afgørelsen. Besvarelsen blev efterfølgende uddybet over for klageren. Klager er ikke vendt tilbage med yderligere omkring de formelle klagepunkter, hvilket tages som udtryk for, at uddybningen har været tilfredsstillende.

Reduktion af sagsbehandlingstiden

Teknik- og Miljøforvaltningens Center for Parkering har et mål om, at alle klagesager skal afgøres inden for 4 uger.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i perioden er 2,8 uger. Til sammenligning viste de to forrige målinger henholdsvis 3,2 uger (2.halvår 2010) og 3,4 uger (1.halvår 2010). Se bilag.

Der er i 1. halvår 2011 afgjort 8.511 sager. Heraf er 90 pct., svarende til 7.663 klagesager blev afsluttet inden for 4 ugers sagsbehandlingstid. Godt 99 pct. af sagerne er afsluttet inden for 6 uger, mens 1. pct., svarende til 144 sager har en sagsbehandlingstid på mellem 7 og 15 uger, jf. tabel 1.

Der er en stor spredning i sagskompleksiteten, og årsagerne til en sagsbehandlingstid udover de 4 uger kan tilskrives flere forhold som for eksempel høring af politiet, af andre enheder i Teknik- og Miljøforvaltningen og af parten selv. Endvidere kan dokumentation og undersøgelse af forhold på stedet, for eksempel af trafikmærkninger, skilte mm. eller andre lignende undersøgelser også forlænge sagsbehandlingstiden.

Tabel 1. Sagsbehandlingstider for klagesager siden 1.halvår 2010

Sagsbehandlingstid (uger)	Andel afgjorte sager (pct.), 1. halvår 2010	Andel afgjorte sager (pct.), 2. halvår 2010	Andel afgjorte sager (pct.), 1. halvår 2011	Antal sager, 1. halvår 2010	Antal sager, 2. halvår 2010	Antal sager, 1. halvår 2011
1- 4 uger	80	82	90	4.235	6.058	7.663
5 - 6 uger	15	13	9	808	921	704
7 - 14 uger	4,6	4,9	1	244	359	140
> 15 uger	0,4	0,1	0	18	1	4
I alt	100	100	100	5.305	7.339	8.511

Note: Måleperioden for 1. Halvår 2010 omfattede kun fire måneder (1.marts–30.juni)

Den seneste måling viser, at sagsbehandlingstiden for sager med mere end 4 ugers sagsbehandlingstid stadig er nedadgående. Således udgør sagerne denne gang kun 10 pct. mod 18 pct. ved forrige måling. Det vurderes, at faldet i sagsbehandlingstiden er tilfredsstillende, når man sammenholder resultatet med, at der i den aktuelle måleperiode er afgjort næsten 1.200 flere sager end ved forrige halvårsmåling.

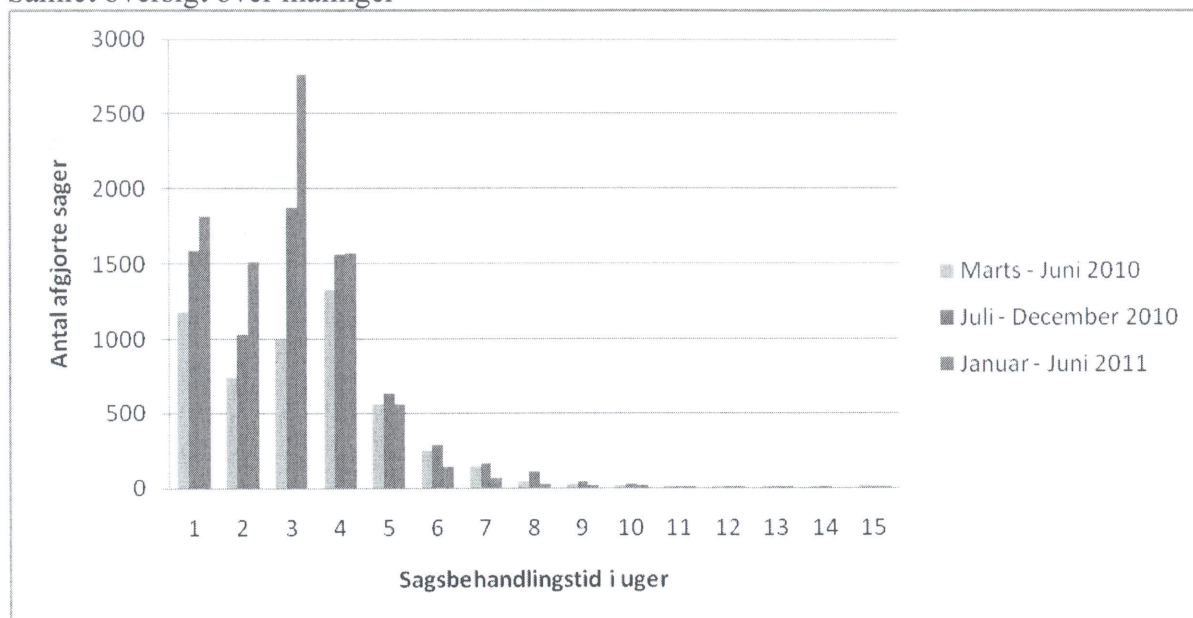
Næste afrapportering forventes forelagt Teknik- og Miljøudvalget i januar/februar 2012.

/Martin Nordrup Andersen

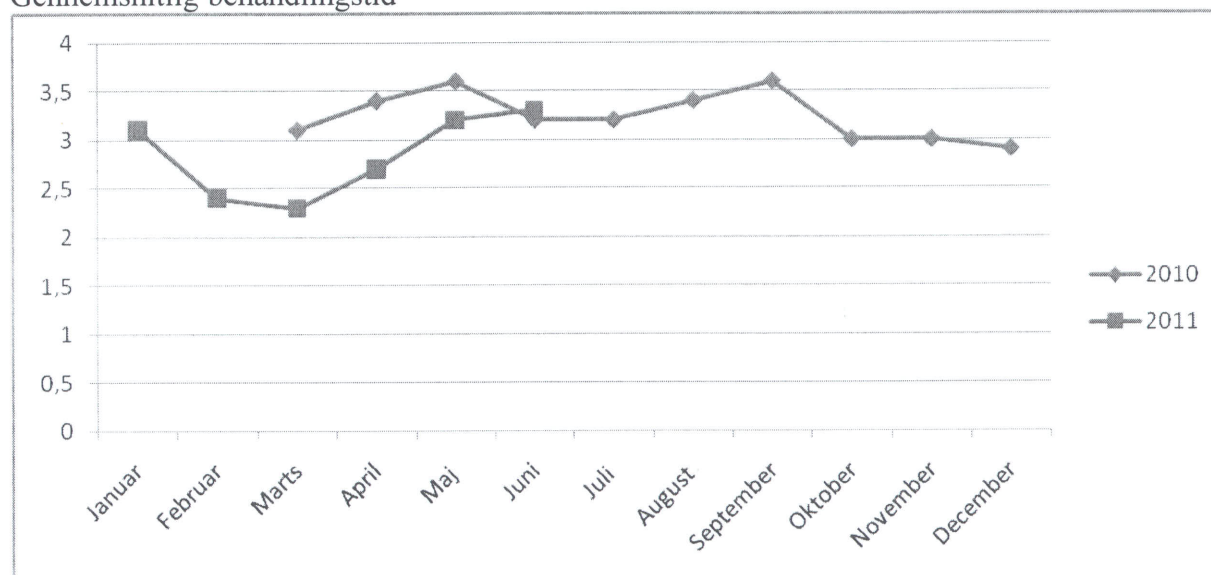
Bilag: Samlet oversigt over målingerne

Bilag til Status på målfastsættelsesarbejdet (3. afrapportering)

Samlet oversigt over målinger



Gennemsnitlig behandlingstid





KØBENHAVNS KOMMUNE

Socialforvaltningen

Adm. Direktør

Sof

Borgerrepræsentationens Sekretariat
Rådhuset
1599 København V

Dato 13. september 2011

Sagsnr.
2010-1532

Dokumentnr.
2011-642311

Status for Socialforvaltningens arbejde med mål for sagsbehandling og service til borgerne

I henhold til BR-beslutning af 10. juni 2009 om forvaltningernes arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne skal Økonomiudvalget orienteres halvårligt om status for de enkelte forvaltningers arbejde med egne fokusområder indenfor følgende:

1. Reduktion af klager
2. Reduktion af fejl i sagsbehandlingen
3. Reduktion af sagsbehandlingstiden

Socialforvaltningen har tidligere sendt statusorienteringer til BR-sekretariatet den 15. september 2010 og den 8. februar 2011.

BR-sekretariatet har nu oplyst, at Økonomiudvalget forventes orienteret næste gang den 27. september 2011. Socialforvaltningen kan i den anledning oplyse følgende:

Socialforvaltningens fokusområder

Socialudvalget har den 27. januar 2010 godkendt Socialforvaltningens valg af følgende fokusområder:

- Hjælp til dækning af merudgifter til børn og voksne med handicap (Servicelovens §§ 41 og 100),
- Hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn (Servicelovens § 42), og
- Hjælp til enkelttydelser og sygebehandling (Aktivlovens §§ 81-82).

Ad 1. Reduktion af antal klager

Mål

Socialforvaltningen har fastsat et mål om, at antallet af klager indgivet til Handicapcenter København over formelle mangler i sagsbehandlingen på de pågældende fokusområder skal nedsættes med 10 pct. i forhold til antallet af klager vedrørende 2009 for samme fokusområder (ydelse).

Direktionen

Bernstorffsgade 17, 3.
1592 København V.

Telefon
33 17 33 17

Direkte telefon
33 17 32 02

Telefax
33 17 32 04

E-mail
Anette.Laigaard@sof.kk.dk

www.kk.dk

Tidligere orientering om status

Socialforvaltningen oplyste den 8. februar 2011, at antallet af klager til Handicapcenter København over formelle mangler i sagsbehandlingen på de omhandlede fokusområder har vist en nedgang fra et estimeret antal på 100 klager i 2009 til 94 klager i 2010, dvs. en nedgang i antal klager over formelle mangler i sagsbehandlingen på 6 pct.

Selvom målet om en nedsættelse i antal klager med 10 pct. endnu ikke var nået, fandt Socialforvaltningen udviklingen på området for tilfredsstillende, når der blev henset til de meget store udfordringer omkring genopretning af sagsbehandlingen, som Handicapcenter København havde været igennem i 2010. Socialforvaltningen forventede desuden, at en normalisering af sagsflowet ville medvirke til, at Handicapcenter København i 2011 yderligere kunne reducere antallet af klager over formelle mangler i sagsbehandlingen.

Nuværende status

Socialforvaltningen kan oplyse, at Socialforvaltningens fokusområder om merudgifter, tabt arbejdsfortjeneste og enkeltydelser indgår i et løft i sagsbehandlingen, som Socialudvalget har godkendt den 6. april 2011 og som forvaltningen gennemfører i 2011 og 2012. Der henvises nærmere til nedenfor i pkt. 2 om handleplan for bedre sagsbehandling.

Genopretningen af sagsbehandlingen vil i en række ”ældre” afgørelser med utilstrækkelig kvalitet kunne betyde, at nogle borgere vil kunne opleve ikke længere at være berettiget til en ydelse, som de har fået gennem en årrække.

Styrkelsen af sagsbehandlingen vil derfor ikke nødvendigvis af alle borgere blive opfattet som god borgerbetjening, hvorfor det ikke kan udelukkes at ville medføre et øget antal klager over sagsbehandlingen i genopretningsperioden. Et af indsatsområderne i handleplanen for bedre sagsbehandling er derfor også forventningsafstemning med borgerne, hvor der iværksættes en koordineret indsats for blandt andet at orientere borgerne om sagsbehandlingstider og krav til sagsbehandlingsprocessen. Forvaltningen har i den forbindelse også oprettet en informationsside på forvaltningens hjemmeside på www.kk.dk, hvor der orienteres nærmere om processen for bedre kvalitet i sagsbehandlingen og på hvilke områder, der arbejdes med at genoprette kvaliteten eller afvikle sagsbunker samt hvornår dette arbejde forventes afsluttet.

Forvaltningen arbejder fortsat med målet om at kunne reducere antallet af klager over formelle mangler i sagsbehandlingen i forhold til antallet af klager vedrørende 2009 for samme fokusområder (ydelser).

Ad 2. Reduktion af fejl i sagsbehandlingen

Mål

Socialforvaltningen har en målfastsættelse for fejl i sagsbehandlingen på højst 3 pct. substansfejl (fejl med statsrefusionsmæssig betydning) og højst 10 pct. formelle fejl (fejl uden statsrefusionsmæssig betydning).

Tidligere orientering om status

Socialforvaltningen oplyste den 8. februar 2011, at ledelsestilsynet for 2. halvår 2010 viste en reduktion af fejl med statsrefusionsmæssig betydning, men at der fortsat var væsentlige fejl i afgørelserne.

Forvaltningen ville som følge heraf i marts/april 2011 fremlægge en samlet handleplan for Socialudvalget med initiativer omkring sikker drift, bedre ledelsesinformation og kvalitetssikring samt afvikling af bunker og genopretning af sagsbehandlingen på kritiske sagsbehandlingsområder.

Nuværende status

Socialudvalget har den 6. april 2011 godkendt forvaltningens indstilling om handleplan for bedre sagsbehandling. Handleplanen for bedre sagsbehandling består af 4 spor og 17 indsatsområder, hvor der skal ske genopretning af kvaliteten i sagsbehandlingen:

- Overholdelse af sagsbehandlingsfrister – bunkeafvikling. Der afsættes 3,3 mill.kr. i 2011 til bunkeafvikling og bedre registreringer.
- Genopretning af ”ældre afgørelser”. Ekstraomkostningerne til at gennemgå ”ældre afgørelser” er anslået til at udgøre 3,2 mill.kr. og udvikling af et nyt paradigme for sagsbehandling og opfølgning inden for Servicelovens §§ 41-42 er anslået til 1,2 mill.kr.
- Forventningsafstemning med borgerne. Forvaltningen vil iværksætte en koordineret indsats for at informere borgerne og samarbejdspartnere bedre om blandt andet hvilke ydelser der kan forventes, hvilken dokumentation der skal indleveres, sagsbehandlingsfrister og -tider samt oplysninger om selve sagsbehandlingsprocessen – hvad sker hvornår.
- Sikker og effektiv drift vedrørende opfølgning på resultater og kvalitet, lederudvikling, kompetenceudvikling og anerkendelse, organisering, tilrettelæggelse og vurdering af kapacitet. Der afsættes 2 mill.kr. til indsatsen på disse områder.

Genopretning og bunkeafvikling

For fokusområderne merudgifter, tabt arbejdsfortjeneste og enkeltydelser betyder handleplanen for bedre sagsbehandling blandt andet:

→ At forvaltningen udvikler en ny og effektiv sagsbehandlingsproces for merudgifter for handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn (Servicelovens §§ 41 og 42)

→ At forvaltningen fra efteråret 2011 til december 2012 gennemgår samtlige 3.200 sager inden for Servicelovens §§ 41 og 42 efter den nye praksis

→ At forvaltningen gennemgår og træffer nye afgørelser i ca. 520 ældre løbende sager om merudgifter for handicappede voksne (Servicelovens § 100) for at sikre genopretning af kvaliteten i afgørelserne.

→ At forvaltningen til årsskiftet 2011-2012 forventer at have afsluttet bunkeafvikling af ca. 1.600 ansøgninger om enkeltydelser (Aktivlovens §§ 81-85a).

Sikker og effektiv drift

Sideløbende med bunkeafviklingen og genopretningen af ”ældre” afgørelser vil der ske en yderligere styrkelse af opfølgningen på resultater og kvaliteten i sagsbehandlingen gennem udvikling af et fælles ledelsesinformationskoncept, en systematisk opfølgning og udvikling af et nyt kvalitetsmonitoreringssystem, som betyder både et mere detaljeret og tidsmæssigt hyppigere ledelsestilsyn end tidligere. Herved styrkes muligheden for hurtigere at gribe ind, hvis der konstateres mangler i sagsbehandlingen.

Ad 3. Reduktion af sagsbehandlingstiden

Mål

Socialforvaltningen har en målfastsættelse for overholdelse af de kommunalt fastsatte sagsbehandlingsfrister på de udvalgte fokusområder på henholdsvis + 80 pct. for den enkelte sagstype og 100 pct. for underretning af borgeren, hvis sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes.

Målet med + 80 pct. svarer til det kvalitetsmål, der er fastsat i Socialministeriets vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Målet om 100 pct. underretning af borgerne, hvis den fastsatte sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes, svarer til retssikkerhedslovens krav.

Tidligere orientering om status

Socialforvaltningen oplyste den 8. februar 2011, at sagstidsmålingen for 2010 viste generelt for lange sagsbehandlingstider. Det var dog forventet, da forvaltningen forud havde omorganiseret sagsbehandlingen i nye enheder i myndighedscentre, og de stadig var

ved at blive kørt ind. Desuden havde forvaltningen stillet krav om, at myndighedscentrene skulle forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen, så afgørelserne blev truffet på et mere fyldestgørende og korrekt grundlag.

Forvaltningen oplyste videre, at Socialudvalget ville få forelagt en indstilling om handleplan for sikker drift m.v. i marts/april 2011, jf. ovenfor under pkt. 2. Det blev desuden oplyst, at forvaltningen ville foretage et eftersyn af de gældende sagsbehandlingsfrister, da kravene til sagsbehandlingen for nogle sagstyper gjorde det vanskeligt eller praktisk umuligt at behandle sagerne inden for de nugældende sagsbehandlingsfrister eller at behandle dem med den nødvendige kvalitet uden at der opstod bunker. De nugældende sagsbehandlingsfrister var fastsat helt tilbage i oktober 1998.

Nuværende status

Socialudvalget behandler den 21. september 2011 forvaltningens indstilling om sagstidsmålingen 2011, som er gennemført i maj måned 2011, samt forslag til forlængelse af sagsbehandlingsfrister for enkelte sagstyper, herunder for merudgifter, tabt arbejdsfortjeneste og enkeltydelser.

Sagstidsmålingen 2011 viser, at sagsbehandlingstiden for merudgifter, tabt arbejdsfortjeneste og enkeltydelser endnu ikke har nået målet om en overholdelsesprocent på + 80 pct. Det er ikke tilfredsstillende, men dog heller ikke helt uventet, da sagstidsmålingen er gennemført inden handleplanen for bedre sagsbehandling er iværksat.

Forvaltningen forventer en markant forbedring af den generelle overholdelsesprocent for sagsbehandlingstiden, når bunkeafviklingen og genopretningen i henhold til handleplanen for bedre sagsbehandling er tilendebragt, jf. ovenfor i pkt. 2.

Sagsbehandlingsfrister

De væsentligste årsager til manglende overholdelse af sagsbehandlingsfristerne er "bunker" af ubehandlede ansøgninger og øgede krav til sagsbehandlingen. De øgede krav til sagsbehandlingen, herunder blandt andet til indhentelser af dokumentation i sagerne fra tredje parter som læger, tandlæger og hospitaler, betyder vanskeligheder med at nå sagsbehandlingen indenfor de gældende sagsbehandlingsfrister. Kravene er blandt andet foranlediget af kritik om mangelfuld kvalitet i afgørelserne fra revisionen, borgerrådgiveren, ankestyrelsens praksisundersøgelser og det sociale nævn m.v. De øgede krav til sagsbehandlingen presser også driften og de ressourcer, der er til rådighed for sagsbehandlingen.

Forvaltningen har derfor foreslået Socialudvalget i genopretningsperioden at forlænge sagsbehandlingsfristerne for merudgifter, tabt arbejdsfortjeneste og enkeltydelser, da det på grund

af kravene til sagsbehandlingen ikke er muligt at overholde de gældende frister. Det vil give en bedre forventningsafstemning mellem forvaltningen og borgerne om, hvornår de kan forvente en afgørelse på deres ansøgning.

Skriftlig underretning af borgeren ved forsinkelse med sagsbehandlingen

Der er foretaget underretning af borgerne i 78 procent af de tilfælde, hvor sagsbehandlingsfristen ikke er overholdt.

Der er sket en markant stigning i overholdelsesprocenten for skriftlig underretning i forhold til målingen i 2010. Forvaltningen vurderer også her, at der fremadrettet vil være en forbedring af den generelle overholdelsesprocent for underretningspligten.

Venlig hilsen

Anette Laigaard



Til Økonomiforvaltningen

09-09-2011

Status - mål for sagsbehandling og service til borgerne - 2. halvår 2011

Sagsnr.
2011-13704

Dokumentnr.
2011-449277

Baggrund

Borgerrepræsentationen besluttede den 10. juni 2009 (sagsnr. 2009-62746), at forvaltningerne indenfor et eller flere fokusområder skulle fastsætte forpligtende og synlige mål for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden, samt at afrapporteringen heraf skulle ske halvårligt til Økonomiudvalget (ØU).

Sagsbehandler
Claus Westh Sørensen

I Sundheds- og Omsorgsforvaltningen blev hjælpemiddelområdet udpeget som fokusområde fordi, det dels er et velafgrænset område, hvor de høstede erfaringer med sagsbehandlingen kan overføres til andre sagsbehandlingsområder. Dels fordi der allerede foregår en monitorering af sagsbehandlingstiden.

Sundheds- og Omsorgsudvalget er senest den 3. marts 2011 orienteret om arbejdet med de fastsatte mål for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden. ØU blev orienteret om samtlige forvaltningers status på arbejdet den 22. marts 2011.

Dette statusnotat er udarbejdet med henblik på, at det kan indgå i Økonomiforvaltningens samlede halvårslige rapportering om forvaltningernes arbejde med målene, som skal ske til ØU i september/oktober 2011.

Status på arbejdet

Reduktion i antallet af klager

I forhold til reduktionen i antallet af klager valgte forvaltningen i første omgang at foretage en opgørelse af, hvor mange klager over tildeling/afslag på hjælpemidler m.m., der fører til en ændring af den påklagede afgørelse.

Det blev ved denne opgørelse konstateret, at antallet af klager på området set i forhold til det store antal verserende sager var overordentlig lavt. På den baggrund valgte forvaltningen ikke at foretage yderligere i forhold til nedbringelse af antallet af klager, men dog at fortsætte monitoreringen heraf som hidtil.

I 1. kvartal er der afsluttet 5548 sager på hjælpemiddelområdet. I samme kvartal er der indberettet klager over 10 afgørelser. Forvaltningen har efter revurdering ændret afgørelserne i 4 af sagerne,

**Administrationscentret -
Juridisk Afdeling**

Sjællandsgade 40, -
G215
2200 København N

Direkte telefon
3530 3512

E-mail
ST53@suf.kk.dk

EAN nummer
5798009291004

www.kk.dk

men fastholdt afgørelsen i de resterende 6 sager, som derfor er videresendt til afgørelse i Det sociale nævn. Forvaltningen er endnu ikke bekendt med nævnets afgørelse i disse sager.

Ved sidste ½-års rapportering blev det oplyst, at der var indberettet 7 klager på hjælpemiddelområdet i 4. kvartal 2010. Forvaltningen fastholdt afgørelsen i alle sagerne, og videresendte dem derfor til behandling i Det sociale nævn. Forvaltningen har nu modtaget nævnets afgørelser og kan konstatere, at nævnet med undtagelse af én sag, har tiltrådt forvaltningens afgørelser.

Henset til antallet af afgjorte sager må antallet af klager, herunder antallet af klager der fører til ændringer i afgørelsen, fortsat anses for overordentligt lavt. Der vurderes derfor fortsat ikke at være behov for særlige tiltag for at nedbringe antallet af klager yderligere.

Monitoreringen vil fortsætte året ud, men da antallet af klager på hjælpemiddelområdet har været stabilt på dette meget lave niveau i en årrække, vil forvaltningen efter årsskiftet skifte fokusområde i forhold til målet for reduktion i antallet af klager.

Reduktion i antallet af fejl i sagsbehandlingen

Ved forvaltningens stikprøvegennemgang i 2010 af tilfældige sager på området, blev der konstateret et behov for at forbedre praksis omkring partshøring, samt begrundelse af afgørelserne og klagevejledning i tilfælde, hvor borgerne ikke gives fuldt medhold. Dette var særligt tilfældet i forhold til ansøgninger, der imødekommes, men med en vis egenbetaling (dvs. bevilling af forbrugsgoder efter servicelovens § 113).

På baggrund af undersøgelsen besluttede forvaltningen forsøgsvis at indføre såkaldte "agterskrivelser"¹ i de sagstyper, der ved stikprøvegennemgangen har vist sig at give anledning til problemer. Iværksættelsen er blevet forsinket, men ventes at finde sted i 4. kvartal 2011.

Forvaltningen er - med henblik på ensretning og forbedret sagsbehandling og kommunikationen med borgerne – desuden påbegyndt en gennemgang af de standardskrivelser, der i dag anvendes af visitationenhederne. Gennemgangen er ikke begrænset til standardskrivelser på hjælpemiddelområdet, men omfatter alle visitation-enhedernes sagsområder, og er særligt rettet mod de skrivelser og procedurer, der giver anledning til problemer.

På baggrund af erfaringerne herfra, fra stikprøveanalysen sidste år og fra konkrete ønsker fra visitations-teamlederne, påtænker

¹ Agterskrivelser er partshøringsbreve, hvor forvaltningen sender ansøgeren et udkast til afgørelse med en frist, indenfor hvilken ansøgeren skal reagere, såfremt han har bemærkninger til den påtænkte afgørelse eller grundlaget herfor.

forvaltningen efterfølgende at iværksætte en intern brush-up undervisningsrække i god sagsbehandling for forvaltningens visitatorer.

Reduktion i sagsbehandlingstiden

I forhold til reduktion af sagsbehandlingstiden har forvaltningen valgt som mål, at 85 % af alle afgørelser om hjælpemidler skal være færdigbehandlet indenfor de af BR fastsatte sagsbehandlingsfrister.

På hjælpemiddelområdet opereres med sagskategorierne ”tekniske hjælpemidler” og ”personlige hjælpemidler”. Tekniske hjælpemidler er standardprodukter, f.eks. hospitalsseng, rollator, badetaburet. Personlige hjælpemidler er produkter tilpasset den enkelte bruger, f.eks. ortopædiske sko, proteser, etc.

For så vidt angår personlige hjælpemidler opereres der i relation til sagsbehandlingstider med hhv. ”nye ansøgninger” og ”udskiftning”.

Den af BR fastsatte sagsbehandlingstid er 4 uger, 8 uger hvis sagen kræver indhentelse af eksterne oplysninger (f.eks. læge eller speciallæge), og 1 uge, hvis der er tale om en ”udskiftningsag”.

Målingen af sagsbehandlingstiden i 1. kvartal 2011 viser følgende:

Sager afsluttet i 4. kvartal 2010	Tekniske hjælpemidler	Personlige hjælpemidler
Antal sager	2.944	2.604
Andel sager afsluttet indenfor den fastsatte sagsbehandlingstiden	81 %	81 %

Som det ses er målet om, at 85 % af sagerne skal være færdigbehandlet indenfor den fastsatte sagsbehandlingsfrist, ikke opfyldt i 1. kvartal 2011. Ved halvårsrapportering i februar 2011 var de fastsatte mål opfyldt for så vidt angår personlige hjælpemidler, men lå på samme niveau for så vidt angår tekniske hjælpemidler.

Forvaltningen vil på den baggrund forsætte monitoreringen af sagsbehandlingstiden med henblik på vurdering af, om der er behov for særlige tiltag for at opfylde målet.

Nye mål

Borgerrådgiveren har i sin beretning for 2010 udtalt, at der er behov for at fastholde fremdriften i det iværksatte arbejde med at forbedre sagsbehandlingen i kommunen, herunder ved at fortsætte og udvide arbejdet med forpligtende og synlige mål.

BR har den 15. juni 2011 tiltrådt Borgerrådgiverens anbefalinger, som bl.a. går ud på, at Økonomiudvalget senest primo 2012 indkalder forslag fra forvaltningerne til flere supplerende mål med henblik på over tid at styrke og udbrede opmærksomheden på klager, sagsbehandling og sagsbehandlingstid.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil til næste ½-års rapportering derfor fremkomme med nye mål for forvaltningens arbejde med forbedret sagsbehandling og service til borgerne.



Orientering til Økonomiudvalget om Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens mål for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne og det generelle arbejde med at højne den juridiske kvalitet på tværs af forvaltningerne i 2011.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget modtager i 2011 kvartalsvis en afrapportering på følgende mål for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne:

Tværgående mål:

- Overholdelse af tidsfristerne for besvarelse af anmodninger om indsigt/aktindsigt efter offentlighedsloven, forvaltningsloven og persondataloven (100 %).
- Efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien på 10 dage (100 %).

Forvaltningsspecifikke mål:

- Ressourceprofil i sager forud for afgørelse om revalidering, fleksjob eller førtidspension (95 %).
- Borgerinddragelse ved udarbejdelse af ressourceprofil (95 %).
- Overholdelse af svarfrister ved afgørelser om revalidering, fleksjob eller førtidspension (95 %).
- Reduktion i klageomfang.
- Overholdelse af 4-ugers fristen ved genvurdering af realitetsklager (95 %).
- Overholdelse af forvaltningens sagsbehandlingsfrister
- Overholdelse af forvaltningslovens regler om partshøring (nyt mål fra 2. kvartal 2011).

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har henholdsvis den 22. august 2011 og den 19. september 2011 modtaget afrapportering vedrørende mål for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne for 1. og 2. kvartal 2011.

Resultaterne for overholdelsen af de fastsatte mål for forbedring af kvalitet og service til borgerne i 2011 fremgår nedenfor af tabel 1.

September 2011
Sagsnr.
2011-137636
Dokumentnr.
2011-692239

Kvalitetskontrolenheden

Bernstorffsgade 21, 4.
1592 København V

Telefon
3317 3416

Telefax
3317 3763

EAN nummer
5798009710185

www.kk.dk

**Tabel 1. Resultater vedr. mål for kvalitet og service til borgerne,
1. kvartal 2011 – 2. kvartal 2011**

Mål	Resultat	
	1. kvartal 2011	2. Kvartal 2011
Tværgående mål: 1. Overholdelse af svarfrister mv. ved aktindsigtsanmodninger 100 % 2. Efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien 100 %	72 %	91,7 %
	Årlig måling 98 %	
Afklaringsområdet: 1. Der foreligger en ressourceprofil forud for afgørelse om revalidering, fleksjob eller førtidspension 95 % 2. Borgeren er inddraget i ressourceprofilen 95 % 3. Overholdelse af svarfrister ved afgørelser om revalidering, fleksjob eller førtidspension	100 %	100 %
	100 %	100 %
	Forventes opgjort fra og med 4. kvartal 2011 i resultatstatus.	
Klager, fejl og sagsbehandlingstider: 4. Reduktion i klageomfanget 5. Overholdelse af 4-ugers fristen ved genvurdering af klager 95 % 6. Overholdelse af forvaltningens sagsbehandlingstider ^[1] 7. Partshøring – 95 %	Afrapporteres i den kvartalsvise klagestatistik	
	73 %	89 %
	Årlig måling 96,2 %	
		100 %

Nedenfor gennemgås de enkelte fokusområder og mål.

Aktindsigt.

I henhold til forvaltningsloven og offentlighedsloven skal anmodninger om aktindsigt behandles indenfor 10 dage. Alternativt skal borgeren/den part, som ønsker aktindsigt, underrettes, såfremt fristen ikke kan overholdes, med angivelse af begrundelse samt oplysning om, hvornår der kan forventes svar.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 2. kvartal 2011 modtaget 688 anmodninger om aktindsigt. 91,7 % er enten behandlet

indenfor 10 dages fristen, eller der er sket underretning til borgeren ved forsinkelse.

Der er således sket en markant stigning siden 1. kvartal 2011, hvilket er positivt om end resultatet ikke er helt tilfredsstillende i forhold til målsætningen. Det er forvaltningens opfattelse, at faldet i henholdsvis 4. kvartal 2011 og 1. kvartal 2011 kan henføres til en helt konkret ændring i opgavevaretagelsen som følge af implementeringen af EDH i et center, og at effekten af den iværksatte indsats nu kan ses afspejlet i resultatet. Forvaltningen vil generelt fortsat have fokus på at sikre en endnu højere kvalitet på området fremadrettet.

Tilbagemeldingsgaranti.

Det registreres ikke løbende, om tilbagemeldingsgarantien efterleves. Forvaltningen foretager i lighed med Socialforvaltningen en årlig måling, hvor alle enheder i forvaltningen på en given dag skal registrere alle modtagne skriftlige henvendelser, som er omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

Resultatet for 2010 blev forelagt BIU den 6. december 2010 og viser, at forvaltningen i alt modtog 3.189 henvendelser, hvoraf 1.836 henvendelser var omfattet af tilbagemeldingsgarantien. Af de 1.836 henvendelser er 1.796 besvaret inden for Københavns Kommunes frist for tilbagemelding på 10 dage, svarende til 98 %.

Endvidere er 1.331 henvendelser besvaret indenfor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens internt fastsatte frist på 1-2 dage, svarende til 72,5 % procent.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder overordnet resultatet tilfredsstillende, men anerkender at have en udfordring i relation til overholdelsen af forvaltningens internt fastsatte frist, og vil således gå i dialog med centrene om fristen, og de retningslinjer, der skal sikre, at den overholdes.

Endvidere vil forvaltningen fra og med 2011 supplere den manuelle gennemgang af sager, som målingen er baseret på, med en bagudrettet stikprøvegennemgang af tilfældigt udtrukne sager fra ledelsestilsynet, således at validiteten i målingen styrkes. I den forbindelse forventes implementeringen af elektronisk dokumenthåndtering (EDH) at give bedre muligheder for løbende målinger fremadrettet.

Forbedring af sagsbehandling og borgerservice på afklaringsområdet

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 2. kvartal 2011 haft i alt 470 afklarings-sager, som er afsluttet til afgørelse vedrørende revalidering, fleksjob eller førtidspension, heraf 148 sager vedrørende revalidering, 52 sager vedrørende fleksjob og 270 sager vedrørende førtidspension.

Der er i alle sagerne udarbejdet en ressourceprofil og foretaget en konkret vurdering af arbejdsevnen, ligesom borgeren har været inddraget som forudsat. Forvaltningen finder resultatet for 2. kvartal 2011 tilfredsstillende. Resultatet har været stabilt højt henover 2010, hvilket ses at fortsætte i 2011.

Der er ikke i loven fastsat frister for sagsbehandlingstiden på afklaringsområdet, som der kan følges op på, men kommunen har på dette som på andre områder fastlagt sine egne vejledende sagsbehandlingsfrister. Forvaltningen har endnu ikke haft et datagrundlag for løbende at opgøre disse, hvorfor det er sket som led i den årlige stikprøvebaserede sagstidsmåling, jf. målet om overholdelse af forvaltningens sagsbehandlingsfrister generelt.

Forvaltningen har indkøbt og ibrugtaget et nyt IT-system for at tilvejebringe løbende data om sagsbehandlingstider i afklaringsagerne, og disse vil blive indarbejdet i den månedlige resultatstatus som forelægges Beskæftigelses- og Integrationsudvalget, forventelig fra og med 4. kvartal 2011. Der forventes således ikke længere fremadrettet at ske en særskilt afrapportering af sagsbehandlingstiderne i afklaringsagerne i denne kvartalsvise afrapportering.

Reduktion i klageomfang.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i beretningsåret 2010 haft 401 formalitetsklagesager[2] hos Borgerrådgiveren svarende til en stigning i antallet af klagesager hos Borgerrådgiveren fra 2009 til 2010 på 30 %.

Antallet af borgerrådgiverklager faldt fra 2007 til 2009, og især i 2009 oplevede Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen et markant fald. Niveauet for 2010 ligger trods stigningen fortsat lavere end i 2007 og 2008. I perioden 2007 til 2010 er der samlet set tale om et fald på 34 % i antallet af klagesager hos Borgerrådgiveren.

Forvaltningen følger op på Borgerrådgiverens beretning og inddrager erfaringerne i det videre arbejde med at højne kvaliteten i borgerbetjeningen, herunder nedbringelse af antallet af formalitetsklager generelt. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget vil fortsat modtage en statistik over udviklingen i antallet af formalitetsklager kvartalsvis.

Reduktion af fejl i sagsbehandlingen

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har modtaget 438 realitetsklager[3] i 2. kvartal 2011. 83 % er enten genvurderet indenfor 4 ugers fristen, eller borgeren er blevet underrettet ved forsinkelse. Resultatet viser en pæn stigning sammenholdt med 1. kvartal 2011, men er fortsat ikke tilfredsstillende.

Forvaltningen er generelt ved at undersøge mulighederne for elektroniske adviseringer i forvaltningens nuværende IT-systemer, med henblik på fremadrettet at sikre en bedre overholdelse af sagsbehandlingsfristerne, men vil samtidig undersøge konkret, hvilke muligheder der i øvrigt kan sikre en styrkelse af kvaliteten fx via arbejdsgange eller ledelsestilsyn.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen besluttede den 22. september 2011 at inddrage et mål vedrørende forvaltningens overholdelse af reglerne om partshøring, som er en grundlæggende del af borgernes retssikkerhed. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil således kvartalsvis foretage en stikprøve af kvaliteten i sagsbehandlingen på dette område.

I 2. kvartal 2011 er der foretaget en stikprøve på overholdelsen af partshøring i forbindelse med sanktionering af kontanthjælp. Der er i alt gennemgået 30 sager. Resultatet viser, at der er foretaget partshøring i alle de udtagne sager svarende til 100 % hvilket forvaltningen finder tilfredsstillende.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget besluttede den 14. juni 2010, at afrapporteringen vedrørende realitetsklager skal suppleres med resultatet af eksterne ankeinstansers afgørelser, når kommunens afgørelser ankes.

Ankestyrelsen udarbejder kvartalsvise statistikker over beskæftigelsesankenævnens afgørelser. Statistikken for 1. og 2. kvartal 2011 er imidlertid ikke tilgængelig endnu, hvorfor det ikke har været muligt at supplere med disse resultater. Statistikken vil indgå i afrapporteringen for 3. kvartal 2011, idet omfang, at den er tilgængelig.

Reduktion af sagsbehandlingstiden

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i medfør af § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område fastsat sagsbehandlingsfrister for, hvor lang tid der må gå, inden der skal træffes afgørelse.

Forvaltningen foretager hvert år en måling af overholdelsen af disse frister, og resultatet for 2010 er forelagt for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget ved en særskilt indstilling den 14. marts 2011.

Resultatet af sagstidsmålingen viser, at der er en generel overholdelsesprocent på mere end 96 %, hvilket ligger en del over det forudsatte niveau på 80-90 %. Resultatet viser også, at borgeres ansøgninger om hjælp i almindelighed behandles hurtigt. Således er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 7 kalenderdage.

Sammenholder man tallene i den nu afholdte måling med tallene fra sagstidsmålingen i maj 2009, kan man konstatere, at den generelle

overholdelsesprocent er steget fra 93,6 % til 96,2 %, og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er faldet fra 10 til 7 kalenderdage, hvilket Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder meget tilfredsstillende.

Der er en vis spredning mellem forskellige afgørelsestyper i forhold til overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Der er således en række afgørelsestyper, hvor fristerne er overholdt i alle tilfælde, og i langt de fleste tilfælde overholdes fristerne i mindst 80 pct. af afgørelserne, som forudsat.

De afgørelsestyper, hvor sagsbehandlingsfristen ikke er overholdt i mindst 80 pct. af afgørelserne, omfatter således alene 36 ud af i alt 10.943 afgørelser i måleperioden, hvilket er mindre end 1 pct. af samtlige afgørelser

Sagstidsmålingen viser imidlertid, at der er problemer med at overholde sagsbehandlingsfristerne på revalideringsområdet i forbindelse med fleksjob og fleksydelse samt støtte til høje boligudgifter.

På både revaliderings- og fleksjobområdet har det i andre sammenhænge vist sig, at der er behov for en særlig indsats for at styrke og sikre kvaliteten i sagsbehandlingen. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har derfor også fortsat særligt fokus på disse områder. Det skal i den forbindelse nævnes, at arbejdet med at afklare arbejdsevnen og berettigelsen til bl.a. revalidering og fleksjob i løbet af 2010 er samlet i en enhed med henblik på at professionalisere arbejdet. Parallelt hermed er arbejdet med revalideringsberettigede borgeres videre forløb ligeledes samlet i en enhed.

Resultatet af sagstidsmålingen viser videre, at der i 400 sager ud 10.943 afgørelser ikke er foretaget underretning af borgeren om, at sagsbehandlingsfristen ikke kunne overholdes. I mange af disse sager er der imidlertid løbende kontakt mellem borgeren og forvaltningen, hvorfor borgeren som regel vil være bekendt med status i sin sag.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder uanset dette, at resultatet er uacceptabelt og vil tilse, at der fremadrettet via arbejdsgange og iværksættelse af et målrettet ledelsestilsyn opnås en bedre overholdelse af den skriftlige underretningspligt.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder det centralt for borgerens retsstilling, at der hurtigt gives kvalificerede svar på borgerens henvendelser, og at borgerne oplever en god kvalitet i forvaltningens service.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil derfor forsat have en høj grad af fokus på kvalitetsforbedrende initiativer med henblik på at sikre kvaliteten og nedbringe fejl i sagsbehandlingen og for at undgå lange sagsbehandlingstider.



DAGSORDEN

for mødet den for mødet den 21.09.2011

[Til bilagsfortegnelse]

13 Afrapportering nr. 3 af mål for sagsbehandling og service til borgerne (2011-117292)

Udvalget skal tage stilling til afrapportering til Økonomiudvalget af mål for sagsbehandling og service til borgerne (3. afrapportering).

INDSTILLING OG BESLUTNING

Børne- og Ungdomsforvaltningen Børne- og Ungdomsforvaltningen indstiller til Børne- og Ungdomsudvalget,

at rapporteringen til ØU af mål for sagsbehandling og service til borgerne godkendes

PROBLEMSTILLING

Kommunens Borgerrådgiver anbefalede i sin beretning for 2008, at alle forvaltninger fastsætter forpligtende og synlige mål vedrørende sagsbehandling og service til borgerne. Borgerrepræsentationen besluttede den 10. juni 2009, at forvaltningerne skulle rapportere gældende mål for sagsbehandling og service til borgerne mhp. en samlet forelæggelse for Økonomiudvalget samt efterfølgende halvårlig afrapportering. I det følgende foretages en halvårlig opfølgning på svartider for henvendelser målrettet borgmesteren.

LØSNING

Børne- og Ungdomsudvalget vedtog på sit møde den 27. januar 2010 at fastsætte mål om 100 % overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på 10 dage for henvendelser til borgmesteren vedrørende tilbagemeldingsgarantien samt aktindsigtssager som anbefalet af Borgerrepræsentationen. På BUU mødet den 23.03.2011 (2011-29088) fik udvalget forelagt den anden halvårige opfølgning på svartider på henvendelser målrettet borgmesteren. Udvalget bekræftede ved behandlingen, at der fortsat ønskes et måltal om, at 100 pct. af henvendelserne besvares inden for svarfristen på 10 dage, og at udvalget ønsker halvårige tilbagemeldinger herpå. BUF har siden forelæggelsen den 23.03.2011 lavet to stikprøveundersøgelser af svartiderne. For to tilfældigt valgte perioder på hver to uger, 21. marts 2011 - 3. april 2010 og 30. maj 2011 - 12. juni 2011, ser registreringen af svartider således ud:

Antal svardage	0-10	11-12	13-15	16+	Besvarelse ikke journaliseret	Antal henvendelser i alt	Andel henvendelser besvaret inden for svarfristen på 10 dage
21. marts – 3. april 2011	18	2	1	0	0	21	86%
30. maj – 12. juni 2011	8	1	0	0	0	9	89%
I alt	26	3	1	0	0	30	87%

For stikprøveperioderne er henholdsvis 86 procent og 89 procent af borgerhenvendelserne besvaret inden for de fastlagte 10 dage. Det giver en samlet andel henvendelser besvaret inden for svarfristen på 87 procent.

Set i forhold til 1. afrapportering (september 2010) ses en kraftig fremgang i forhold til målsætningen om, at samtlige borgerhenvendelser besvares inden for svarfristen på 10 dage. Ved den første rapportering var kun 62,5 procent af borgerbrevene besvaret inden for 10 dages-fristen.

Set i forhold til 2. afrapportering (marts 2011) ses en svag tilbagegang, idet 92 procent af henvendelserne i stikprøveperioderne i november 2010 og januar 2011 blev besvaret inden for svarfristen.

Selvom stikprøven ikke opfylder måltallet om 100 procent, vurderes resultatet i stikprøveperioderne at være tilfredsstillende. 26 ud af 30 borgere har fået svar inden for 10 dage og ingen borgere har ventet i mere end 13 dage på et endeligt svar.

Karakteristisk for de undersøgte perioder har været, at de består af blandede henvendelser, hvor der er sket inddragelse af et eller flere fagkontorer i besvarelsen. Karakteristisk er også, at der er modtaget relativt få henvendelser i forhold til tidligere stikprøver.

Forvaltningen vil fortsætte bestræbelserne på at sikre en høj grad af overholdelse af sagsbehandlingsfristerne.

Vedr. generelle tiltag til forbedring af sagsbehandlingen i forvaltningen henvises desuden til sagen om Borgerrådgiverens beretning 2010, som også behandles i BUU den 21. september 2011.

Da Børne- og Ungdomsudvalget på sit møde den 23.3.11 behandlede 2. afrapportering af mål for sagsbehandling og service til borgerne bad udvalget om, at der ved næste behandling blev medtaget et bilag med oversigt over sagsbehandlingsfrister i andre udvalg. Af bilag 1 fremgår en opstilling af indkomne sagsbehandlingsfrister i øvrige forvaltninger.

ØKONOMI

--

VIDERE PROCES

Økonomiudvalget orienteres om afrapporteringen efter BUUs behandling.

Næste afrapportering forventes forelagt for BUU i marts 2012.

Else Sommer

/Thomas Hjortenber

[Til toppen]

BILAG

2011-648101 - 1. Afrapportering nr. 3 af mål for sagsbehandling og service til borgerne

Rådhuset, 1599 København V :: Tlf: 33 66 33 66 :: borgerservice@kk.dk :: www.kk.dk :: CVR-nummer 64942212

اعرف بلديتك باأكون خود اتنا شويدي	Min Side Selvbetjening	Abonner på RSS Presseklip	Læs højt Print	Del
Upoznajte svoju opštinu Belediyenizi tanıyın	kviKken Kontakt kommunen	Kort over København Publikationer	Tip en ven	
Apprenez à connaître votre commune	Borgerrådgiveren Modtag nyhedsbreve	Oversigt		
Baro degmadaada ابدى نئدي كو جاتين	Modtag dagsordener			