



08-02-2017

Bilag 1

Sagsnr.
2017-0005039

Status på sagsbehandlingsinitiativer og fastsættelse af måltal

Dokumentnr.
2017-0005039-2

Sagsbehandling

Børne- og Ungdomsforvaltningen har siden FOKUS-evalueringen haft øget fokus på kvalitetssikring af sagsbehandlingen med henblik på at sikre børn, unge og forældre, der er i kontakt med forvaltningen, deres rettigheder, og at de bliver mødt med værdighed og respekt.

Kvalitetssikring og videndeling

Forvaltningens juridiske supportfunktion fungerer fortsat som facilitator og understøtter løbende processen i sagsbehandlingen og kvalitetssikringen i og på tværs af områderne, hvor den primære borgerbetjening i forvaltningen foregår. Eksempelvis kan områderne samlet og på enhedsniveau rekvirere temadrøftelser om relevante juridiske problemstillinger, fx til et ressourceteam om forældreansvarsloven henset til persondataloven om videregivelse af oplysninger samt god forvaltningsskik.

Journaliseringspraksis

'Det Store Journalcirkus' er et tiltag, der blev igangsat i 2016. Det fortsætter sin succesfulde 'turne' i forvaltningens enkelte enheder i 2017. Tiltaget har fokus på en af de forvaltningsretlige discipliner: journalisering, men kommer også ind på andre og for enheden relevante discipliner, som fx notatpligt og helt overordnet god forvaltningsskik. Enhedernes udfordringer indsamles og videredistribueres i relevante fora med henblik på at kvalitetssikre de forvaltningsretlige discipliner.

Intern sagsaudit

I pipelinen ligger udarbejdelsen af en proces for intern sagsaudit. Sagsaudit er en gennemgang af konkrete - anonymiserede - sager med fokus på punkter til observation og potentialer for forbedringer. Der har været drøftelser med Borgerrådgiveren herom. Processen søges at blive etableret som et resultat af den registreringspraksis for sagsbehandlingen, der er ved at blive etableret, se nedenfor.

Kurser i forvaltningsret

BUF Akademi har i 2017 øget deres udbud af kurser i grundlæggende forvaltningsret og fokus på kurserne er blevet forankret i ledelsesstrengen. Der tilbydes desuden nu kurser i udvidet forvaltningsret.

Styrket samarbejde med Borgerrådgiveren

BUFs ønske om at styrke samarbejdet med Borgerrådgiveren har i 2016 blandt andet medført, at repræsentanter fra Område Amager har

været i et praktikudvekslingsforløb. Dette forløb vil blive evalueret og søgt udbredt til de øvrige områder i 2017.

Borgerrådgiveren har været observatør på tiltaget 'Det Store Journalcirkus' samt i øvrigt været inddraget i forhold til andre planlagte tiltag, som f.eks. intern sagsaudit.

Styrket Borgerkontakt

'Styrket Borgerkontakt' er ligeledes et tiltag, der er kommet fokus på i 2016. Forudsætningen for forvaltningens arbejde er et betydeligt forældresamarbejde. Medarbejderne skal således navigere under hensyntagen til de politisk fastsatte rammer og de enkelte forældres individuelle og konkrete interesser. Derfor har BUFs primære fokus været at styrke sin indsats i forhold til borgerkontakten. Dette er gjort ved at investere i og udvikle et tilbud til de enkelte institutioner og skoler om at deltage i workshops og i uddannelse med kvalitetssikring af borgerkontakten i fokus. Et tilbud, der vil blive rullet ud i 2017.

Den Sorte Bog

Tiltaget om 'Styrket Borgerkontakt' vil også i 2017 overfor pædagoger og lærere blive understøttet ved at udvikle og udgive en redigeret version af 'Den Sorte Bog', som er en lommebog, som SOF/BUF tidligere har udviklet til gadeplansmedarbejdere. Lommebogen er en opslagsbog, der giver medarbejderen en grundlæggende viden, når medarbejderen undervejs i sit arbejde har brug for at vide mere om for eksempel lovgivning, observation, brobygning, aktiviteter eller tryghed i arbejdet.

Måltal

Med udgangspunkt i Økonomiforvaltningens projekt om bedre sagsbehandling og måltal har BUF hidtil arbejdet med registrering af klagesager i område Indre By-Østerbro, indenfor Pædagogisk Psykologisk Rådgivning (PPR) samt STU sager (særlig tilrettelagt undervisning) hos Ungdommens Uddannelsesvejledning. Formålet er beskrevet i Økonomiforvaltningens projekt om bedre sagsbehandling og måltal, hvoraf det bl.a. fremgår, at forvaltningerne skal kunne lave dataudtræk på klagesager, der kan sammenlignes med antallet af sager i alt indenfor de områder, som forvaltningen selv har defineret.

STU klager hos Ungdommens Uddannelsesvejledning

Området blev udvalgt fordi der var udsigt til, at der ville ske en stigning i antallet af klager til Klagenævnet for Specialundervisning. Det har imidlertid vist sig ikke at være tilfældet. Ungdommens Uddannelsesvejledning har i 2016 kun haft en klage på dette område, der endte med et forlig. Forvaltningen vil fortsat have fokus på udviklingen på området i ledelsesstregen i forbindelse med den ordinære indsats vedr. kvalitet i sagsbehandlingen, men ser ikke et behov for at projektgøre sagsområdet med faste afrapporteringer.

Klager i områderne, herunder PPR klager

Oprindeligt var det kun område Indre By-Østerbro, der deltog i projektet om bedre sagsbehandling og måltal. Forvaltningen har dog siden vurderet, at det bedste resultat fås ved at alle fem områder er omfattet, fordi områderne løser de samme opgaver på tværs af forvaltningen. Det giver bl.a. forvaltningen mulighed for at se på, hvordan der kan implementeres en "best practice" for behandlingen af klagesager på tværs af områderne.

Udover klager indenfor PPR området, behandler områderne også andre typer af klager. Det kan f.eks. være klager over personale, klager over kommunens serviceniveau, klager over pædagogiske forhold m.m.

Forvaltningen har udarbejdet en fælles registreringspraksis til områderne til registrering af klagesager i kommunens sags- og dokumenthåndteringssystem (eDoc). Denne praksis er implementeret i slutningen af 2016. Den fælles registreringspraksis kan danne grundlag for dataudtræk, der fx viser antal klagesager samt data på sagsbehandlingstiden. Med dataudtræk på klagesager forventes det, at forvaltningen har et redskab, der kan anvendes i ledelsesstregen med henblik på at sætte ind med støtte, hvor der er behov.