



Til Økonomiudvalget

17. marts 2011

Mål for god sagsbehandling og service til borgerne -2. halvårslige afrapportering

Sagsnr.
2011-26908

Dokumentnr.
2011-190297

Sagsbehandler
Lisbeth Ravn Jensen

Borgerrepræsentationen besluttede den 10. juni 2009 (2009-62746), at forvaltningerne halvårligt skal afrapportere status for deres fastsatte mål for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden til Økonomiudvalget.

Målarbejdet

Borgerrepræsentationens Sekretariat har nu modtaget forvaltningernes 2. halvårslige afrapportering af arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og servicen for Københavns borgere. Fristen for indlevering af bidrag til Borgerrepræsentationens Sekretariat var fastsat til den 9. februar 2011. Børne- og Ungdomsforvaltningens bidrag vil blive fremlagt for Økonomiudvalget på næste møde til orientering, i det Børne- og Ungdomsudvalget først behandler sagen den 23. marts 2011. Bidragene er vedhæftet som bilag nedenfor.

Det er sekretariatets vurdering, at forvaltningernes arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og borgerservice skrider fornuftigt frem og overordnet set ses forvaltningernes arbejde at have positiv effekt på de fastsatte mål.

Denne 2. afrapportering bærer dog præg af, at forvaltningerne løbende har iværksat nye tiltag for at opfylde de opstillede mål. For visse af disse målområder er der derfor endnu ikke positive målinger. Sekretariatet vil følge udviklingen i de følgende afrapporteringer.

Det generelle tværgående arbejde med god sagsbehandling

På baggrund af drøftelser i den tværgående juridiske koordinationsgruppe er der udtrykt ønske om, at arbejdet med målene ikke står alene, men at dette følges op af yderligere tiltag.

I vil derfor af Borgerrepræsentationens Sekretariat på baggrund af Borgerrådgiverens udgivelse "KlarRet" løbende vil vurdere behovet for iværksættelse af aktuelle tværgående tiltag til forbedring af sagsbehandlingen i kommunen.

Endvidere er der i den tværgående arkiv- og journaliseringsgruppe i efteråret 2010 udarbejdet en overordnet journaliseringsvejledning som redskab til brug for sagsbehandlere for at højne standarden på området, da korrekt journalisering er en forudsætning for god sagsbehandling.

**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

Derudover afholder Borgerrepræsentationens retssikkerhedsseminar nr. 2 den 13. april 2011 for 80 af kommunens medarbejdere.

Det første seminar blev afholdt sidste år og var en succes. Titlen på dette års seminar er "Hvad er retssikkerhed i praksis II" og vil bl.a. berøre følgende emner: Brug af interne regler og paradigmer, Inhabilitetsreglernes betydning for retssikkerheden og nyere tendenser ved vurderingen af inhabilitetsspørgsmål og Tilsynets vurdering af fokusområder i forhold til at forbedre retssikkerheden.

Ligesom sidst vil seminaret blive afviklet med deltagelse af relevante interne og eksterne oplægsholdere. Eksempelvis Københavns Kommunes Borgerrådgiver, Folketingets Ombudsmand og direktøren for Statsforvaltningen Hovedstaden.

Forvaltningernes bidrag er vedlagt i nedennævnte rækkefølge:

- Økonomiforvaltningen, Borgerservice
Fokusområder
 - Borgerservicecentre
 - Kontaktcentret
 - Sikringsområdet
 - Huslejenævnet

- Kultur- og Fritidsforvaltningen
Fokusområder
 - Gennemførelse af kurser i grundlæggende sagsbehandling
 - Forbedring af kvaliteten i sagsbehandlingen
 - Afholdelse af kurser i at skrive bedre indstillinger
 - Overholdelse af svarfrister for aktindsigtsanmodninger
 - Overholdelse af svarfrist for borgmesterhenvendelser

- Teknik- og Miljøforvaltningen
Fokusområde
 - Klagesager vedrørende parkeringsafgifter

- Socialforvaltningen
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)
 - Hjælp til enkelttydelser og sygebehandling (aktivlovens §§81-82)

- Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Fokusområde

- Hjælpemiddelområdet
- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
 - Fokusområder*
 - 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



Til Økonomiudvalget

10-01-2011

Status på målfastsættelsesarbejdet i Københavns Borgerservice i 2010 – 2. halvårSagsnr.
2010-117990Dokumentnr.
2011-17808Sagsbehandler
Anna Johansen

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 lang række mål, som der årligt eller løbende måles på. Hermed en status på de fastlagte mål pr. september 2010.

ØU's mål	Status for 2. halvår 2010	Kommentar	Kontakt-person
Borgerservicecentre			
Borgertilfredshed på min. 95 %	Service målet blev indfriet. 95 % af adspurgte borgere er enten tilfreds eller meget tilfreds med borgerservice	Undersøgelsen blev gennemført ultimo '10 blandt godt 1.200 borgere i de 6 centre.	Borgerservice
Kvalitetsmåling af pasområdet vedr. procedurer for kontrol, sagsoplysning, sagsbehandling eller opdatering i register	Kvalitetsmålet blev indfriet. På stort set alle områder lå resultatet et godt stykke under 5 % (den fastsatte	Målingen blev gennemført i oktober. Omkring 300 pasansøgninger blev gennemgået ud fra de opstillede kvalitetsparametre.	Borgerservice

	tærskel).		
Udvikling af kvalitetskoncept for kørekortsager	Konceptet er udviklet.	Kvalitetsmålingen gennemføres i løbet af '11.	Borgerservice
Kontaktcentret			
Tilgængelighed – højst 25 sek. ventetid	50,6 sek.	Ansættelsen af nye medarbejder i 3.kvt.10 har betydet at ventetiden er nedbragt ifht 1. halvår 2010, hvor den var 68,9 sek. I 4Q2010 opfyldte KC målet, med en ventetid på 22,2 sek.	Kontaktcentret
Tilgængelighed – Min. 90 % af opkald skal besvares	85,1 %	Ansættelsen af nye medarbejder i 3.kvt.10 har betydet at tilgængeligheden er nedbragt ifht 1.halvår 2010, hvor den var 78,7 %. I 4Q2010 opfyldte KC målet, med en tilgængelighed på 90 %.	Kontaktcentret
Effektivitet – Min. 40 % af opkald skal straksafklares	33,4 %	Tilgange af nye opgaver har påvirket straksafklaringen. ex. har TMF flyttet deres hovedomstilling og i løbet af året flere af centres receptionsnumre over til KC, og da der primært er tale om omstillinger har det påvirket straksafklaring negativt. I 1. halvår 2010 var straksafklaringen 32,1 % og i	Kontaktcentret

		4Q2010 32,8 %.	
Sikringsområdet			
80 % af sagsafgørelserne inden for sikringsrådets 5 sagstyper foretages inden for fastsatte sagsbehandlingsfrister	Boligstøtte: 34% Indskudslån: 100% Børnetilskud: 100% Bidrag: 100%	Sagstidsmåling foretaget som stikprøve i efteråret 2010. I forhold til boligstøtte afventer mange sager dok. fra borger, hvorfor afgørelse ikke kan træffes. Dette medfører at måling med tilgængelige redskaber giver et skævt billede. ”Reel” sagsbehandlingstid overholdes i langt de fleste tilfælde.	Center for bolig- og børneydelse
Skriftlig underretning af borgerne i 100 % af sagerne, hvor afgørelser ikke kan træffes inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister	100%	Målopfyldelse er sket efter indførelse af EDH i efteråret 2010	Center for bolig- og børneydelse
Besvarelse af min. 90 % af alle telefonopkald.	90,9	Målet opnået	Center for bolig- og børneydelse
Huslejenævnet			
Sagsbehandlingstid – 50 % af antallet af sager afsluttet inden for 4 måneder	52 % af de indkomne sager er afsluttet inden for 4 måneder	Oprindeligt var der fastsat et mål om, at 75 % af antallet af sager skal være afsluttet inden for 4 måneder. Huslejenævnet har i øjeblikket 4 rutinerede medarbejdere på barselsorlov, og har derfor været nødsaget til at ændre målet til 50 %. Huslejenævnet forventer at	Huslejenævnet

		<p>overholde det oprindelige mål, når de 4 rutinerede medarbejdere er tilbage fra barsel. Der tages dog forbehold for besparelser som følge af effektiviseringskrav og den øgede sagstilgang.</p>	
<p>Sagsbehandlingstid - antallet af indkomne sager i forhold til antallet af afsluttede sager skal være ens</p>	<p>2.620 indbringelser af nye sager modtaget, og har i samme periode afsluttet 2.648 sager.</p>	<p>Dette skal sammenholdes med, at huslejenævnet i forhold til 2008 har oplevet en sagstilgang på i alt 25 % og i forhold til 2009 en sagstilgang på i alt 11 % uden at få tilført ressourcer. Som særlig indsats for at sikre, at mængden af sager under behandling ikke stiger, har nævnene arbejdet med et skabelonprojekt, hvor der ved hjælp af brevskabeloner i e-doc arbejdes med at kvalitetssikre de udgående breve og øge effektiviteten i arbejdsgangene.</p>	<p>Huslejenævn</p>



Til Borgerrepræsentationens Sekretariat

17. februar 2011

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

Sagsnr.
2010-134446

Dokumentnr.
2010-618915-125311

Afrapportering til Økonomiudvalget – februar 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 vil blive afviklet i løbet af 2011.
<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.

Sekretariatet
Rådhuset
1599 København V

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 afholdes i forbindelse med udrulningen af det nye dagsordenssystem eDoc Agenda. Kurserne er gennemført den 22. februar og 1. marts 2011.
<i>Overholdelse af svarfrister for aktindsigtsanmodninger</i>	<p>Målet er, at 70 % af alle anmodninger om aktindsigt er færdigbehandlet inden 10 dage.</p> <p>Kontrolleres gennem stikprøver via eDoc hvert halve år.</p> <p>Der er foretaget stikprøvevis kontrol af svarfrister siden sidste måling. Stikprøven har vist, at svarfristen på 10 dage overholdes 100 %.</p>
<i>Overholdelse af svarfrist for borgmesterhenvendelser</i>	<p>Målet er, at 98 % af alle borgmesterhenvendelser besvares inden 10 arbejdsdage.</p> <p>Kontrolleres gennem stikprøver via eDoc hvert halve år.</p> <p>Det er ved stikprøve i perioden blevet kontrolleret, om svarfristen (10 arbejdsdage) er blevet overholdt på borgmesterhenvendelser. Af 48 henvendelser blev 47 besvaret rettidigt, hvilket svarer til 98 %.</p> <p>Foranstående bekræftes af den gennemførte registrering og opgørelse af borgmesterklager i perioden 1. april til 31. december 2010.</p>

13. Målfastsættelsesarbejdet for god sagsbehandling (2011-3960)

Der er udarbejdet afrapportering af Teknik- og Miljøforvaltningens målinger af Center for Parkerings sagsbehandlingstid og formelle fejl i klagesager over parkeringsafgifter for 2. halvår 2010. Afrapporteringen skal efterfølgende forelægges Økonomiudvalget til orientering

INDSTILLING OG Beslutning

Teknik- og Miljøforvaltningen indstiller, at Teknik- og Miljøudvalget tager

1. forvaltningens afrapportering af 2. halvårsmåling for 2010 af Center for Parkerings sagsbehandlingstid og formelle fejl i klagesager over parkeringsafgifter til efterretning.

Problemstilling

Til udvalgets orientering forelægges afrapportering af 2. halvårsmåling for 2010 om udviklingen i sagsbehandlingstider og antal klager over formelle fejl i klagesager i Teknik- og Miljøforvaltningens Center for Parkering.

Orienteringen sker som opfølgning på Borgerrådgiverens 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 Økonomiudvalget.

Teknik- og Miljøudvalget godkendte den 13. september 2010, at afrapportering af 1. halvårsmålingen for 2010 blev fremsendt til Økonomiforvaltningen med henblik på orientering af Økonomiudvalget.

Løsning

Den 1. februar 2010 vedtog Teknik- og Miljøudvalget, at klagesager over parkeringsafgifter skal være et fokusområde for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne. 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 indenfor 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.

1. halvårsmåling for 2010 blev igangsat umiddelbart efter vedtagelsen af fokusområdet og omfattede kun 4 måneder fra 1. marts - 30. juni 2010, idet fokusområdet først blev udvalgt i februar. Måleperioden denne for 2. halvårsmåling for 2010 er 1. juli - 31. december 2010 og omfatter således 6 måneder.

Der afrapporteres dels på reduktion af antal klager og fejl i sagsbehandlingen, dels på reduktion i sagsbehandlingstiden for klagesager.

Reduktion af antal klager og fejl i sagsbehandlingen

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

Der er i 2. halvår 2010 afgjort i alt 7.339 klagesager. Heraf er der modtaget to klager over formelle fejl i sagsbehandlingen. Begge klager har været over manglende god forvaltningsskik.

Den ene klage drejede sig om, at klager ikke mente at have fået svar på alle sine spørgsmål, 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, og der var ikke fakta, der ikke var medtaget i afgørelsen. Besvarelsen blev efterfølgende gennemgået og uddybet overfor klageren. Center for Parkering har ikke fået en fornyet henvendelse fra klager. Dette tages som udtryk for, at det uddybende svar til klager har været tilfredsstillende.

Den anden klage drejede sig om, at Center for Parkering ikke havde oversendt en klage til Center for Veje, men i stedet havde henvist klager til selv at klage på ny til Center for Veje.

De to klagesager har givet anledning til, at Center for Parkering dels vil have større fokus på kommunikationen i afgørelserne, så besvarelser også af modtagerne opleves at være udtømt, dels at klager, der vedrører andre centres kompetenceområder bliver oversendt internt, så en klager ikke på ny skal rette henvendelse til forvaltningen.

Reduktion af sagsbehandlingstiden

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

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2. halvår 2010 var 3,2 uger. Til sammenligning viste målingen for 1. halvår 2010 en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 3,4 uger. Se bilag 1.

Der er i 2. halvår 2010 afgjort 7.339 klagesager. Heraf er ca. 82 pct., svarende til 6.058 klagesager, blevet afsluttet indenfor 4 ugers sagsbehandlingstid. 95 pct. af sagerne er afsluttet indenfor seks uger, mens de sidste 5 pct., svarende til 360 sager har en sagsbehandlingstid på mellem 7 og 15 uger, jf. tabel 1.

Tabel 1. Sagsbehandlingstider for klagesager i 1. halvår 2010 og 2. halvår 2010

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

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

Målingen for 2. halvår 2010 viser, at sagsbehandlingstiden er nedbragt, således at sager med mere

end 4 ugers sagsbehandlingstid udgjorde ca. 18 pct. Til sammenligning udgjorde sager med mere end 4 ugers sagsbehandlingstid ved målingen for 1. halvår 2010 ca. 20 pct. Denne tendens vurderes som tilfredsstillende, når man sammenholder resultatet med, at der i 2. halvår 2010 er afgjort ca. 2000 flere sager end ved målingen af 1. halvår 2010.

Der er stadig meget 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 af, for eksempel trafikafmærkninger, skilte mm. eller andre undersøgelser også forlænge sagsbehandlingstiden.

Økonomi

Der er ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Når Teknik- og Miljøudvalget har godkendt afrapporteringen, sendes den til Økonomiforvaltningen, der skal orientere Økonomiudvalget om samtlige forvaltningers status på målfastsættelsesarbejdet og det generelle arbejde med at højne den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen. Orienteringen forventes forelagt Økonomiudvalget på udvalgets møde den 1. marts 2011.

Næste afrapportering forventes forelagt Teknik- og Miljøudvalget i august/september 2011 som et orienteringsnotat.

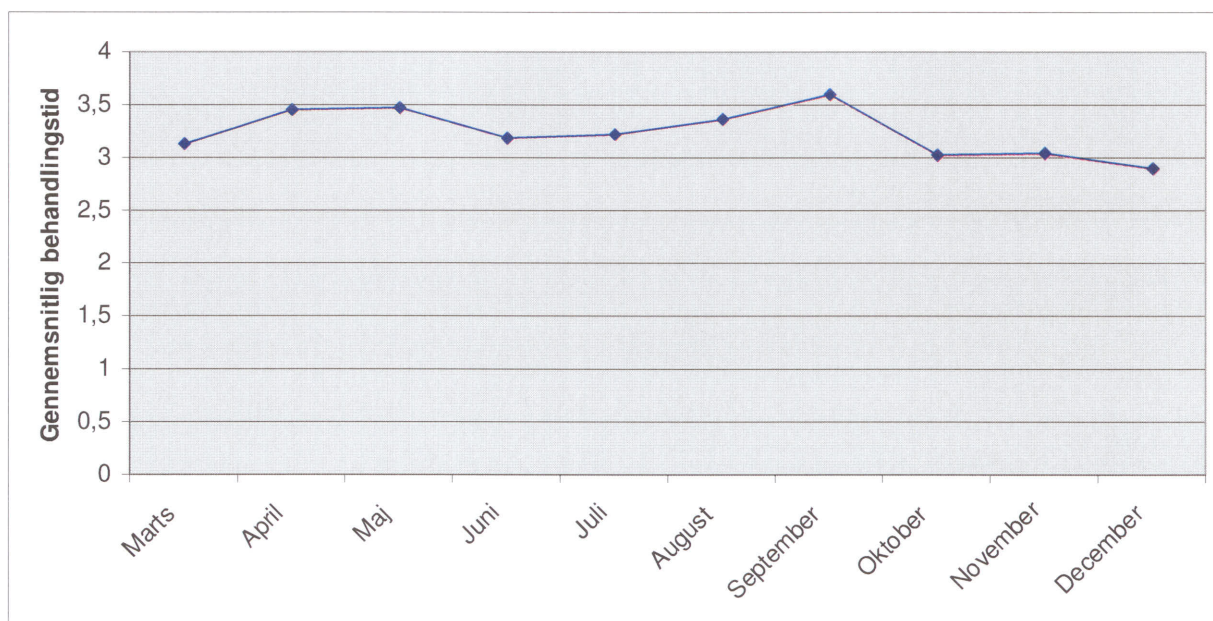
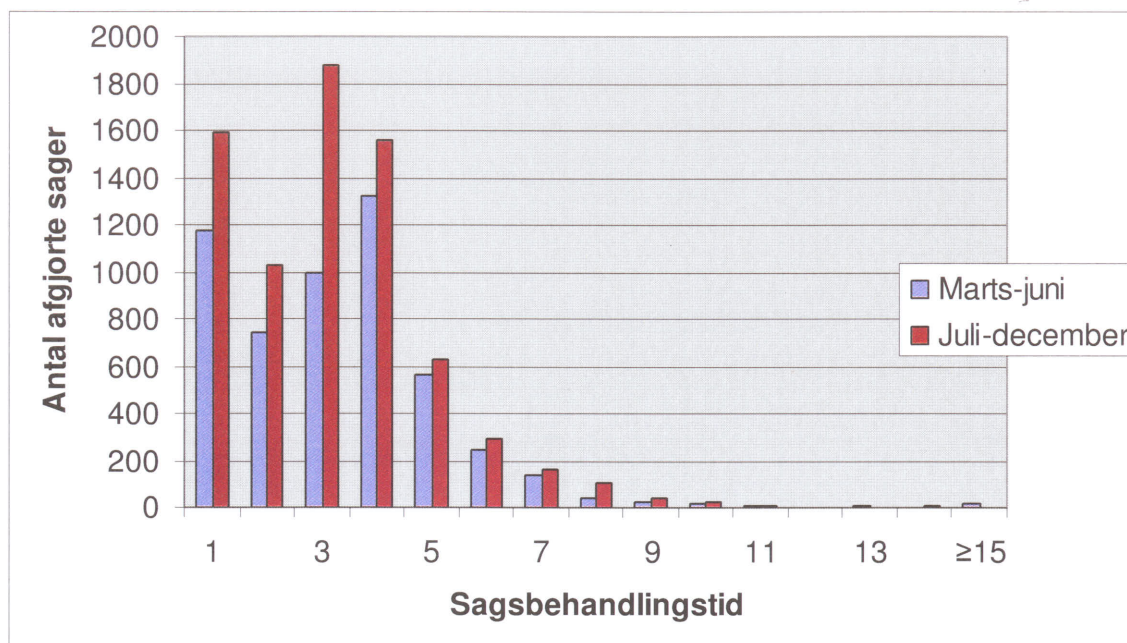
Pernille Andersen

/Martin Nordrup Andersen

bilag

Samlet oversigt over de to målinger

Samlede oversigter over de 2 målinger af afgjorte sager i 2010





KØBENHAVNS KOMMUNE

Socialforvaltningen

Adm. Direktør

Borgerrepræsentationens Sekretariat
Rådhuset
1599 København V

Dato 8. februar 2011

Sagsnr.
2010-1532

Dokumentnr.
2011-74407

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 blev Økonomiudvalget første gang den 28. september 2010 orienteret om status for de enkelte forvaltningers arbejde med egne fokusområder.

Socialforvaltningens orientering om status på arbejdet med forbedring af sagsbehandling og service fremgik af brev af 15. september 2010, som Økonomiudvalget fik udleveret den 28. september 2010.

Ifølge oplysninger fra BR-sekretariatet skal Økonomiudvalget næste gang orienteres den 1. marts 2011 om forvaltningernes status for arbejdet med forbedring af sagsbehandling og service over for borgerne.

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 enkeltydelser og sygebehandling (aktivlovens §§ 81-82).

Nedenstående beskrivelse af tidligere og nuværende status for arbejdet med forbedring af sagsbehandling og service over for borgerne relaterer sig til Socialforvaltningens fokusområder ovenfor:

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

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

10 pct. i forhold til antallet af klager vedrørende 2009 for samme fokusområder (ydelse).

Tidligere orientering om status

Socialforvaltningen orienterede den 15. september 2010 om, at Socialforvaltningen endnu ikke havde gennemført en statistisk måling af antallet af klager i 2010 i forhold til 2009, men at der blev arbejdet intenst på at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen på de pågældende områder. Der blev desuden orienteret om de ledelsesmæssige krav, der fremadrettet var stillet til sagsbehandlingen.

Nuværende status

Socialforvaltningen kan nu oplyse, 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.

Selv om målet om en nedsættelse i antal klager med 10 pct. endnu ikke er nået finder Socialforvaltningen udviklingen på området for tilfredsstillende, når der henses til de meget store udfordringer omkring genopretning af sagsbehandlingen, som Handicapcenter København har været igennem i 2010.

Socialudvalget er i november måned 2010 orienteret om, at der forventes en normalisering af overholdelse af sagsbehandlingsfrister og afvikling af ophobning af sager inden 1. maj 2011. Normaliseringen af sagsflowet forventes at medvirke til, at Handicapcenter København i 2011 yderligere kan reducere antallet af klager over formelle mangler i sagsbehandlingen.

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 orienterede den 15. september 2010 om, at forvaltningen i foråret 2010 havde udsendt skærpede retningslinjer for ledelsestilsynet med personsager med statsrefusion indenfor serviceloven, pensionsloven, aktivloven og integrationsloven. Baggrunden var, at revisionen for regnskabsårene 2008 og 2009 havde kritiseret, at ledelsestilsynet ikke i tilstrækkelig grad havde forebygget opdaget og korrigeret fejl i den løbende drift.

Ledelsestilsynet for 1. halvår 2010, der blev gennemført efter de skærpede retningslinjer, viste betydelige mangler i afgørelserne, hvorfor forvaltningen iværksatte en række initiativer til styrkelse af kvaliteten i sagsbehandlingen.

Nuværende status

Socialforvaltningen kan nu oplyse, at ledelsestilsynet for 2. halvår 2010 viser en reduktion af fejl med statsrefusionsmæssig betydning, men at der fortsat er væsentlige fejl i afgørelserne.

Forvaltningen vil 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. Socialudvalget orienteres nærmere herom på udvalgsmødet den 9. februar 2011.

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 orienterede den 15. september 2010 om, at den årlige sagstidsmåling i maj måned 2010 havde givet anledning til udarbejdelse af handleplaner i nogle af myndighedscentre med henblik på fremadrettet forbedring af overholdelse af sagsbehandlingsfristerne samt beslutning om yderligere sagstidsmåling de pågældende steder.

Nuværende status

Socialforvaltningen kan nu oplyse, at Socialudvalget den 8. december 2010 har fået forelagt sagstidsmåling for 2010.

Målingen 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.

Myndighedscentrenes mere robuste enheder, mindre sårbarhed og bedre rammer for ledelse, forventes i 2011 sammen med andre initiativer at give den ønskede forbedring af overholdelsesprocenterne.

Der henvises til den samlede handleplan omkring sikker drift m.v., som forvaltningen forventer at forelægge for Socialudvalget i marts/april 2011, og som udvalget orienteres om på udvalgmødet den 9. februar 2011.

Eftersyn af sagsbehandlingsfristerne

Socialudvalget godkendte i 2006 de gældende sagsbehandlingsfrister. Der var tale om videreførelse af frister, som var godkendt af det tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsudvalg helt tilbage i oktober 1998.

De nugældende krav til sagsbehandlingen betyder for enkelte sagstyper, at sagsbehandlingsfristen er blevet urealistisk. Socialforvaltningen igangsætter derfor nu et eftersyn af samtlige sagsbehandlingsfrister. Socialudvalget vil få forelagt et samlet forslag til reviderede sagsbehandlingsfrister efter sommerferien 2011.

Venlig hilsen

Anette Laigaard



Til Økonomiforvaltningen

27-01-2011

Status - mål for sagsbehandling og service til borgerne - 1. halvår 2011

Sagsnr.
2011-13704

Dokumentnr.
2011-68648

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 16. september 2010 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 29. september 2010.

Dette statusnotat er udarbejdet med henblik på, at den kan indgå i Økonomiforvaltningens samlede halvårlige rapportering om forvaltningernes arbejde med målene, som skal ske til ØU den 1. marts 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 ved sidste halvårsrapportering ikke at foretage yderligere i forhold til nedbringelse af antallet af klager, men dog at fortsætte monitoreringen heraf som hidtil.

I 4. kvartal er der afsluttet 5594 sager på hjælpemiddelområdet. I samme kvartal er der indberettet klager over 7 afgørelser.

**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

Forvaltningen har fastholdt afgørelsen i alle 7 sager, hvorfor de er videresendt til afgørelse i Det sociale nævn. Nævnet har indtil videre kun afgjort en sag. Nævnet stadfæstede forvaltningens afgørelse.

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 af antallet af klager fortsætter derfor som hidtil.

Reduktion i antallet af fejl i sagsbehandlingen

I forhold til reduktion af fejl i sagsbehandlingen foretog forvaltningen i 2010 stikprøver af tilfældige sager på området med fokus på grundlæggende eller væsentlige forvaltningsretlige sagsbehandlingsfejl.

Stikprøvegennemgangen viste et behov for at forbedre praksis omkring partshøring og begrundelse af afgørelserne, samt klagevejledning i tilfælde, hvor borgerne ikke gives fuldt medhold. Dette har især været tilfældet i forhold til ansøgninger, der imødekommes, men med en vis egenbetaling (dvs. bevilling af forbrugsgoder efter servicelovens § 113).

Problemstillingen er af retssikkerhedsmæssig karakter, idet ansøgere, der ikke imødekommes fuldt ud, har et forvaltningsretligt krav på at blive hørt over grundlaget for afgørelsen inden den træffes, og på at få en fyldestgørende begrundelse og klagevejledning, når den er truffet.

Forvaltningen har efter råd fra Det Sociale Nævn forsøgsvis valgt at indføre såkaldte ”agterskrivelser” (hensigtskrivelser) i de sagstyper, der ved stikprøvegennemgangen har vist sig at give anledning til problemer. Disse skrivelser er breve, hvor forvaltningen sender ansøgeren et udkast til afgørelse med en frist på 7 dage, indenfor hvilken ansøgeren skal reagere, såfremt han har bemærkninger. Hvis ansøgeren ikke reagerer eller reagerer ved at acceptere forslaget, vil forvaltningen træffe afgørelse som foreslået. Fremkommer ansøgeren med bemærkninger eller nye oplysninger til sagen indenfor fristen, vil oplysningerne indgå i grundlaget for forvaltningens afgørelse..

Da ansøgeren har en frist på 7 dage til at komme med bemærkninger til afgørelsesforslaget, må det påregnes, at sagsbehandlingstiden for disse sager vil øges med op til 7 dage. Det vurderes nemlig, at hovedparten af ansøgerne ikke vil reagere med bemærkninger til afgørelsesforslaget, mens kun et mindretal vil benytte sig af muligheden for at fremskynde afgørelsen ved (f.eks. telefonisk) at acceptere forslaget.

Forvaltningen har taget hensigtsskrivelserne i brug primo januar 2011 og vil foretage en evaluering af brugen efter 1 år.

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 ”udskiftningssag”.

Målingen af sagsbehandlingstiden i 4. kvartal 2010 viser følgende:

Sager afsluttet i 4. kvartal 2010	Tekniske hjælpemidler	Personlige hjælpemidler
Antal sager	2.880	2.714
Andel sager afsluttet indenfor den fastsatte sagsbehandlingstiden	81 %	87 %

Som det ses er målet om, at 85 % af sagerne skal være færdigbehandlet indenfor den fastsatte sagsbehandlingsfrist, ikke opfyldt i 4. kvartal 2010 for så vidt angår tekniske hjælpemidler. Ved halvårsrapportering i september 2010 var de fastsatte mål imidlertid opfyldt. 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.



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.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget modtager 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

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har henholdsvis den 14. juni 2010, 6. december 2010, 31. januar 2011 og den 14. marts 2011 modtaget afrapportering vedrørende mål for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne for 1., 2., 3. og 4. kvartal 2010.

Resultaterne for overholdelsen af de fastsatte mål for forbedring af kvalitet og service til borgerne fremgår nedenfor af tabel 1. Det er på nuværende tidspunkt ikke muligt at opgøre målopfyldelsen konkret i forhold til et enkelt af de fastsatte mål, mens afrapportering for de øvrige mål overvejende er opgjort eller afrapporteres selvstændigt, *jf. tabel 1.*

09-02-2011

Sagsnr.

2010-6001

Dokumentnr.

2011-103101

Kvalitetskontrolenheden

Bernstorffsgade 21, 4.
1592 København V

Telefon
3317 3416

EAN nummer
5798009710185

www.kk.dk

Tabel 1. Resultater vedr. mål for kvalitet og service til borgerne, 1. - 4. kvartal 2010

Mål	Resultat 2010			
	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal
Tværgående mål:				
1. Overholdelse af svarfrister mv. ved aktindsigtsanmodninger - 100 %	98 %	95 %	96 %	82 %
2. Efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien – 100 %	Årlig måling 98 %			
Afklaringsområdet:				
1. Der foreligger en ressourceprofil forud for afgørelse om revalidering, fleksjob eller førtidspension – 95 %	100 %	100 %	100 %	100 %
2. Borgeren er inddraget i ressourceprofilen – 95 %	100 %	100 %	100 %	100 %
3. Overholdelse af svarfrister ved afgørelser om revalidering, fleksjob eller førtidspension	Forventes opgjort fra og med 2. kvartal 2011 til afrapportering medio 2011			
Klager, fejl og sagsbehandlings-tider:				
4. Reduktion i klageomfanget	Afrapporteres i den kvartalsvise klagestatistik			
5. Overholdelse af 4-ugers fristen ved genvurdering af klager - 95 %	88,2 %	83 %	85 %	71 %
6. Overholdelse af forvaltningens sagsbehandlingsfrister	Årlig måling - afrapporteres i marts 2011			

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 4. kvartal 2010 modtaget 1.079 anmodninger om aktindsigt. 82 % er enten behandlet indenfor 10 dages fristen, eller der er sket underretning til borgeren ved forsinkelse, og der er således sket et relativt stort fald i 4. kvartal 2010. Faldet skyldes bl.a. at der i forbindelse med implementering af EDH er sket ændringer i opgaveporteføljen på konkret medarbejder niveau.

Forvaltningen har derfor allokeret ressourcer til styrkelse af området, hvorfor der hurtigt forventes en resultatforbedring. Forvaltningen vil generelt fortsat have fokus på at sikre en endnu højere kvalitet på området fremadrettet.

Tilbagemeldingsgaranti.

Resultatet for den årlige måling i 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 tilbage-meldingsgarantien. Af de 1.836 henvendelser er 1.796 besvaret indenfor Københavns Kommunes frist for tilbage-melding 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. Forvaltningen vil således gå i dialog med centrene om fristen, og de retningslinjer, der skal sikre, at fristen 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.

Ressourceprofil herunder inddragelse af borgeren.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 4. kvartal 2010 haft i alt 460 afklarings-sager, som er afsluttet til afgørelse vedrørende revalidering, fleksjob eller førtidspension, heraf 137 sager vedrørende revalidering, 95 sager vedrørende fleksjob og 228 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 derfor resultatet for 4. kvartal og resultatet generelt på området for hele 2010 tilfredsstillende.

Forvaltningen har arbejdet målrettet for at understøtte en høj kvalitet på området og har bl.a. henlagt afgørelseskompetencen i sagerne til et visitationsteam med særligt erfarne medarbejdere. I forlængelse af forvaltningens handleplan for førtidspensionsområdet er antallet af uafsluttede sager nedbragt fra ca. 3.500 i september 2008 til ca. 1.000 i august 2010 – et fald på 71 %.

Reduktion i klageomfang.

Antallet af skriftlige formalitetsklager¹ hos Borgerrådgiveren vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er faldet fra 605 i 2007 til 358 i 2009, svarende til godt 40 %. Antallet af klageforhold er i samme periode faldet fra 1.269 til 590, svarende til knap 54 %.

Det er dog forvaltningens opfattelse, at antallet af formalitetsklager kan og bør reduceres yderligere, og der er i resultatkontrakterne for 2010 aftalt mål for reduktion af klager med de decentrale enheder, hvor det er relevant. 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 678 realitetsklager² i 4. kvartal 2010. 71 % er enten genvurderet indenfor 4 ugers fristen, eller borgeren er blevet underrettet ved forsinkelse. Samlet set viser udviklingen af resultatet henover hele 2010 et ikke ubetydeligt fald fra ca. 88 % i 1. kvartal til 71 % i 4. kvartal.

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 arbejds gange eller ledelsestilsyn.

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,

¹ Klager over forvaltningens sagsbehandling

² Klager over forvaltningens afgørelser

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.