



**Måling af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens overholdelse af tilmeldingsgarantien samt posttælling 2010.**

29. november 2010

Baggrund

Sagsnr.  
2010-133943

Den 1. juni 2006 vedtog Borgerrepræsentationen at indføre en tilbagemeldingsgaranti, som indebar et krav om, at forvaltningerne i visse situationer skal sende kvittering, når der modtages en skriftlig henvendelse i forbindelse med en sag i en forvaltning.

Dokumentnr.  
2010-616113

Det fremgår af Borgerrepræsentationens beslutning, at:

- Tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser, herunder e-mail
- Tilbagemeldingsgarantien gælder ikke telefoniske eller personlige henvendelser
- Tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser uanset om det vedrører en ny sag eller en igangværende sag
- Tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser, hvor sagsbehandlingstiden overstiger 10 arbejdsdage
- Brev med tilbagemelding skal indeholde oplysning om lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat
- I brev med tilbagemelding skal det tilstræbes altid at oplyse navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen

**Kvalitetskontrolenheden**

Bernstorffsgade 21, 4.  
1592 København V

Telefon  
3317 3416

Telefax  
3317 3763

E-mail  
K184@bif.kk.dk

EAN nummer  
5798009710185

www.kk.dk

- Borgerrådgiveren får ansvar for at påse, at tilbagemeldingsgarantien overholdes i forbindelse med behandling af konkrete sager

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har implementeret tilbagemeldingsgarantien med retningslinjer, der direkte adresserer tilbagemeldingsgarantien.

I henhold til retningslinierne skal kvittering dog sendes 1-2 dage efter modtagelse af den skriftlige henvendelse, medmindre henvendelsen er besvaret forinden. Denne kortere frist gælder, når der ikke er IT-understøttelse af tilbagemeldingsgarantien.

#### Borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren skal i medfør af Borgerrepræsentationens beslutning påse overholdelse af tilbagemeldingsgarantien i forbindelse med konkrete sager.

Den 15. februar 2007 iværksatte Borgerrådgiveren på denne baggrund en egen drift undersøgelse af overholdelse af tilbagemeldingsgarantien, og det fremgår af Borgerrådgiverens rapport, at tilbagemeldingsgarantien ikke var overholdt i 68 pct. af tilfældene. Borgerrådgiveren påtænker derfor at gennemføre en ny egen drift undersøgelse i indeværende år.

#### Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har, som led i arbejdet med forbedring af kvalitet og service til borgerne, besluttet at udføre en årlig måling af forvaltningens overholdelse af tilbagemeldingsgarantien.

I 2010 har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen gennemført målingen på 2 forskellige ugedage med henblik på at få så bredt og retvisende et billede som muligt, således at en del af forvaltningens enheder har foretaget en måling mandag den 2. juni og de øvrige enheder har foretaget en måling onsdag den 30. august 2010. Målingen omfatter alle skriftlige henvendelser omfattet af tilbagemeldingsgarantien modtaget på datoen for målingen.

Målingen er i 2010 kombineret med en posttælling til relativering af resultatet.

Målingen gennemføres som en manuel måling, hvor de omfattede enheder udfylder et indberetningsskema/postliste over samtlige indkomne skriftlige henvendelser, herunder også e-mail - dog er skriftlige henvendelser, herunder e-mail, internt i BIF ikke omfattet.

Ved målingen er både arten og afsender af de omfattede skriftlige

henvendelser kategoriseret og registreret tillige med hvorvidt henvendelsen er omfattet af tilbagemeldingsgarantien samt om tilbagemeldingsgarantien er overholdt.

#### Resultat

Resultatet af forvaltningens måling af overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien, jf. tabel 1 nedenfor viser, at forvaltningen i alt har modtaget 3189 skriftlige henvendelser, hvoraf 1836 henvendelser er omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

Af de 1836 henvendelser omfattet af tilbagemeldingsgarantien er 1796 henvendelser besvaret indenfor Københavns Kommunes frist for tilbagemelding på 10 dage svarende til 98 %.

Endvidere følger det af resultatet, at 1331 henvendelser er besvaret indenfor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens fastsatte frist på 1-2 dage svarende til 72,5 % procent.

På baggrund af resultatet af målingen i 2010 af forvaltningens overholdelse af Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti, kan det konkluderes, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen langt overvejende overholder Københavns Kommunes fastsatte frist på 10 dage, men at forvaltningen ikke helt er i mål i forhold til den interne fastsatte frist på 1-2 dage.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil fremadrettet fra 2011 supplere målingen af forvaltningens overholdelse af tilbagemeldingsgarantien med en stikprøvegennemgang af 50 sager i forbindelse med forvaltningens ledelsestilsyn med henblik på at højne målingens objektivitet.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er ved at implementere elektronisk dokumenthåndtering (EDH) i alle decentrale enheder, hvilket betyder at alle indkomne dokumenter bliver indscannet på den relevante borgers sag. Dette vil i relation til tilbagemeldingsgarantien forventelig medføre, at en kontrol af forvaltningens overholdelse af tilbagemeldingsgarantien overvejende vil kunne udføres digitalt og med færre ressourcer end det er tilfældet i dag, hvor kontrollen foretages manuelt, og muligheden for at foretage en løbende måling af forvaltningens overholdelse af tilbagemeldingsgarantien vil hermed ligeledes blive forbedret.

I takt med implementeringen af EDH og den øgede IT understøttelse vil Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens drøfte, hvorvidt det fortsat er relevant at fastholde en intern frist for tilbagemelding i forvaltningen.

*Tabel 1. Samlet BIF resultat*

<b>Post i alt:</b>	<b>3189</b>
- ansøgninger	1114
- klage	16
- aktindsigt	14
- anden skr. henv.	1185
- reklame	48
- regning	107
- andet	705
<b>Afsender:</b>	
- Intern	131
- Samarbejdspartner	291
- Ekstern iøvrigt	2767
<b>Overholdelse af tilbagemeldingsgaranti:</b>	
- Henvendelser omfattet ialt	1836
- KK's 10 dages frist overholdt	1796 ~ 98 %
- BIF's frist 1-2 dage overholdt	1331 ~ 72,5 %
- Henvendelser ej besvaret ved afslutning af måling.	40