

7. Overholdelse af tilbagemeldingsgaranti (2010-133943)

Borgerrepræsentationen har besluttet at sætte særlig fokus på forvaltningernes sagsbehandling og service til borgerne, herunder at alle forvaltninger i Københavns Kommune skal måle på overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien.

INDSTILLING OG Beslutning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indstiller,

1. At Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tager Beskæftigelses- Integrationsforvaltningens afrapportering om forvaltningens overholdelse af tilbagemeldingsgarantien til efterretning.

Problemstilling

Den 1. juni 2006 besluttede Borgerrepræsentationen at indføre en tilbagemeldingsgaranti. Dette betyder, at forvaltningerne ved modtagelse af skriftlige henvendelser skal give en skriftlig tilbagemelding inden for 10 dage.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har ved indførelsen af tilbagemeldingsgarantien fastsat interne retningslinjer for tilbagemeldinger i forvaltningen (bilag 2) og har i den forbindelse fastsat en intern frist, så en kvittering skal fremsendes 1-2 dage efter modtagelse af en skriftlig henvendelse, med mindre henvendelsen er besvaret forinden.

Borgerrådgiveren, som har ansvaret for at påse, at tilbagemeldingsgarantien overholdes, iværksatte i 2007 en egen drift undersøgelse. Borgerrådgiverens undersøgelse viste, at Borgerrepræsentationens tilbagemeldingsgaranti ikke var blevet overholdt i 68 % af tilfældene på tværs af de 7 forvaltninger. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt Socialforvaltningen blev i den forbindelse fremhævet for deres indsats for at implementere tilbagemeldingsgarantien.

Med henblik på fortsat at skabe fokus på tilbagemeldingsgarantien har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen onsdag den 2. juni og mandag den 30. august 2010 gennemført en posttælling samt en måling af forvaltningens overholdelse af tilbagemeldingsgarantien. Målingen omfattede i alt 25 enheder i forvaltningen.

Løsning

Resultatet af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens måling (bilag 1) viste, at forvaltningen i alt modtog 3.189 henvendelser de to dage, hvoraf 1.836 henvendelser var omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

Af de 1.836 henvendelser omfattet af tilbagemeldingsgarantien er 1.796 henvendelser besvaret indenfor Københavns Kommunens frist for tilbagemelding på 10 dage svarende til en overholdelse af Borgerrepræsentationens tilbagemeldingsgaranti på 98 %.

Endvidere følger det af resultatet, at 1.331 henvendelser er besvaret indenfor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens fastsatte frist på 1-2 dage svarende til en overholdelsesgrad på 72,5 % procent.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder overordnet resultat 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 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.

Økonomi

Nærværende indstilling har ikke økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Borgerrådgiveren påtænker i 2010 en opfølgende generel egen drift undersøgelse af Københavns Kommunes overholdelse af tilbagemeldingsgarantien.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen orienterer således snarest Borgerrådgiveren om resultatet af forvaltningens måling.

Bilag

1. Måling af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens overholdelse af tilmeldingsgarantien samt posttælling 2010.
2. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens retningslinier om tilbagemeldingsgarantien.

Morten Binder

/Thomas Thøllersen Børner

bilag

[1: Måling af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens overholdelse af tilmeldingsgarantien samt posttælling 2010.](#)

[2: Retningslinier for tilbagemeldingsgaranti, 14. april 2008](#)

