

## 11. Sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider (2010-16922)

Økonomiudvalget skal tage stilling til et forslag om, på hvilken måde kommunen skal foretage sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider.

### INDSTILLING OG Beslutning

Økonomiforvaltningen indstiller over for Økonomiudvalget, at det godkendes,

1. at en mere generel sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider afventer implementeringen af fælles retningslinjer for journalisering,
2. at der 1. april 2010 foretages en sammenlignelig registrering af borgmesterklager, der defineres og kategoriseres som beskrevet i bilag 1, samt
3. at der en gang årligt sker afrapportering af registreringen af borgmesterklager til Økonomiudvalget, første gang i januar 2011.

### Problemstilling

Borgerrepræsentationen besluttede den 9. juni 2009 at pålægge Økonomiforvaltningen i samarbejde med de øvrige forvaltninger at udarbejde forslag til en sammenlignelig registrering af relevante klager og sagsbehandlingstider samt forslag til, hvorledes afrapportering heraf skal ske. Beslutningen blev truffet som følge af Borgerrådgiverens anbefaling i beretningen for 2008.

Ifølge Borgerrådgiveren vil en sammenlignelig registrering dels give et styrket overblik over de problemer, som klagerne afdækker og dels gøre det muligt at sammenligne reelt på tværs af forvaltningerne.

### Løsning

Ved behandlingen af sagen i Økonomiudvalget den 9. juni 2009 afgav udvalget en erklæring, hvoraf det fremgår, at registreringen så vidt muligt bør ske i eksisterende systemer som eDoc, Borgerrådgiverens klageregistreringssystem, Erindringssystemet eller lignende.

Arbejdet har været forankret i den tværgående juridiske koordinationsgruppe (koordinationsgruppen).

Det er koordinationsgruppens opfattelse, at det ikke i dag vil være muligt at gennemføre en succesfuld sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider, idet forudsætningerne herfor ikke er til stede. Derfor foreslår koordinationsgruppen, at den sammenlignelige registrering for nærværende alene afgrænses til at gælde borgmesterklager.

Der vil fremadrettet blive arbejdet på at skabe de nødvendige forudsætninger for, at en mere generel sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider er mulig.

### *Forudsætninger for sammenlignelig registrering*

Sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider samt afrapportering heraf forudsætter,

at der er mulighed for at generere validt statistisk materiale i det it-system, som registreringerne foretages i.

Koordinationsgruppen er endvidere af den opfattelse, at en sammenlignelig registrering forudsætter, at registreringen kan ske i et it-system, som til daglig benyttes til opgavevaretagelsen. Parallel registrering bør undgås, idet dette erfaringsmæssigt er ekstremt svært at få implementeret i praksis.

### *Undersøgelse af muligheder*

Koordinationsgruppen har indledningsvis kortlagt, hvorledes forvaltningerne i dag foretager registrering af henholdsvis klager og sagsbehandlingstider.

Kortlægningen har vist, at dette gøres i forskellige it-systemer eller manuelt og på meget forskellige måder også internt i forvaltningerne.

Koordinationsgruppen har dernæst undersøgt, hvilke muligheder der er for at generere statistisk information om registreringerne i allerede anvendte it-systemer.

Borgerrådgiveren har oplyst, at deres klageregistreringssystem af forskellige årsager skal udskiftes med et andet, hvorfor koordinationsgruppen – på anbefaling fra Borgerrådgiveren - har fravalgt det nuværende system.

Generering af statistisk information er muligt i forhold til klagesagsmodulet i Erindringsystemet, som anvendes i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen.

Koordinationsgruppen har fået præsenteret systemet, og det generelle indtryk er meget positivt.

Koordinationsgruppen mener dog, at det vil være u hensigtsmæssigt og ressourcemæssigt omkostningsfuldt at pålægge samtlige forvaltninger at klageregistrere m.v. i systemet, idet der herved vil være tale om en parallel registrering, som ikke sker som et naturligt led i sagsbehandlingen, fordi det sker i et andet it-system, end dét, der til daglig benyttes til opgavevaretagelsen. Et sådant parallelt system vil endvidere være ekstremt svært at få implementeret i praksis.

I forhold til eDoc har koordinationsgruppen fået præsenteret et pilotprojekt vedrørende ledelsesinformation i Kultur - og Fritidsforvaltningen. Projektet er ikke blevet udbredt til hele forvaltningen og heller ikke til andre forvaltninger i kommunen. Erfaringerne fra projektet viser, at en afgørende forudsætning for at kunne bruge det statistiske materiale er, at statistikken genereres på baggrund af *valide data*, det vil sige, at journaliseringen skal være foretaget korrekt, samt at de kriterier, som statistikken dannes efter skal være *utvetydige og gennemarbejdede*.

Koordinationsgruppen mener ikke, at der i dag findes tilstrækkelig valide data i eDoc. Dette skal ses i lyset af Revisionsdirektoratets rapport af 7. august 2009 om kommunens journaliserings- og arkiveringspraksis. Revisionsdirektoratet beklagede stærkt, at kommunens håndtering af journal- og arkivsager ikke lever op til lovgivningen samt principperne for god forvaltningsskik.

Som en konsekvens heraf besluttede Økonomiudvalget den 29. september 2009, at der skulle nedsættes en arbejdsgruppe bestående af journal- og arkivansvarlige fra alle forvaltninger og Koncernservice, som skal udarbejde generelle retningslinjer for den fremtidige håndtering af kommunens journal- og arkivsager.

### *Borgmesterklager*

På denne baggrund er det koordinationsgruppens opfattelse, at den sammenlignelige registrering for nærværende alene bør afgrænses til at gælde borgmesterklager, dvs. alle klager til borgmesteren vedrørende den pågældende forvaltning med undtagelse af klager over afgørelser. Opgaven vedrørende en mere generel sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider bør afvente, at kommunens journaliseringspraksis er blevet forbedret.

Efter koordinationsgruppens opfattelse bør sammenligneligheden i forhold til borgmesterklager bestå i, at der sker registrering i overensstemmelse med de definitioner og som minimum den kategorisering, som er angivet i bilag 1.

Under hensyn til at forvaltningerne ikke i dag anvender de samme it-systemer til sagsbehandling, herunder registrering af klager, bør der være frihed til at vælge, hvor registreringen skal finde sted.

### **Videre proces**

Registreringen af borgmesterklager påbegyndes 1. april 2010.

Afreportering til Økonomiudvalget sker en gang årligt og første gang i januar 2011.

De fælles retningslinjer for håndtering af kommunens journal- og arkivsager skal forelægges for Økonomiudvalget til godkendelse medio 2010. Herefter vil der bestå et implementeringsarbejde førend effekten af de nye fælles retningslinjer vil kunne måles.

Når kommunens journaliseringspraksis er blevet forbedret, vil koordinationsgruppen tage opgaven vedrørende en mere generel sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider op på ny.

Sideløbende med at arbejdet vedrørende kommunens journaliserings- og arkiveringspraksis pågår, vil der blive arbejdet videre med muligheden for at genere statistisk materiale i eDoc, således at de forvaltninger/enheder, som i dag anvender eDoc til opgaveløsningen, får mulighed for at bruge it-systemet til den sammenlignelige registrering.

Flemming Dubgaard Hansen

Claus Juhl

### **bilag**

[1 - Sammenlignelig registrering af borgmesterklager i Københavns Kommune](#)

