

Kvalitetsindikatorer i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

• 27. AUGUST 2018



KVALITETSINDIKATORER I BIF – INFORMATION OM KVALITETEN I SAGSBEHANDLINGEN OG BORGER/VIRKSOMHEDSBETJENINGEN

Internt i BIF

Resultatstatus

- Økonomi
- Vision – opfølgning på visionsmål
- Servicemål for behandling af førtidspensionssager

Risikobaseret ledelsestilsyn

- Overholdelse af lovgivning
- Borgerens retssikkerhed
- Handleplaner og opfølgning på evt. revisionsbemærkninger

Tilsyn med leverandører

- Opfølgning på korrekte leverancer (dokumentation af indsats og timer)
- Borgertilfredshed (Defgo.net)

Klagesager (realitet og formalitet)

- Overholdelse af lovgivning (korrekte afgørelser)
- Borgerens retssikkerhed (forvaltningsret)
- Borgerservice (værdigrundlag, hvordan møder vi borgerne)

Politiske beslutninger om borger/virksomheds-service

- Opfølgning på BIU handleplaner fx handleplanen på førtidspensions- og fleksjobområdet
- CSR (arbejdsklausuler, sociale klausuler)

Eksterne aktører

Borgerrådgiveren

- Konkret klagesagsbehandling (borgerens retssikkerhed)
- Inspektioner og undersøgelser
- Beretning (årlig)
- FOKUS evaluering af forvaltningernes indsats for at forbedre borgerbetjeningen (hvert 2. år)
- Whistleblowersager

Revision Intern revision Rigsrevisionen

- Revisionsberetning (årlig):
- Overholdelse af lovgivning
- Betyggende administration
- Betyggende økonomistyring

Beskæftigelsesministeriet og STAR

- Decisionsskrivelse = STAR's (ministeriets) opfølgning på revisionsberetningen (årlig)
- Undersøgelser af kommunernes praksis

Ankestyrelsen

- Konkrete klagesager – vurdering af om BIF har overholdt lovgivningen (korrekte afgørelser og borgerens retssikkerhed)
- Generelle praksisundersøgelser – vurdering af BIF's og andre kommuners praksis på et område
- Principafgørelser
- Kommunalt tilsyn

Domstolene

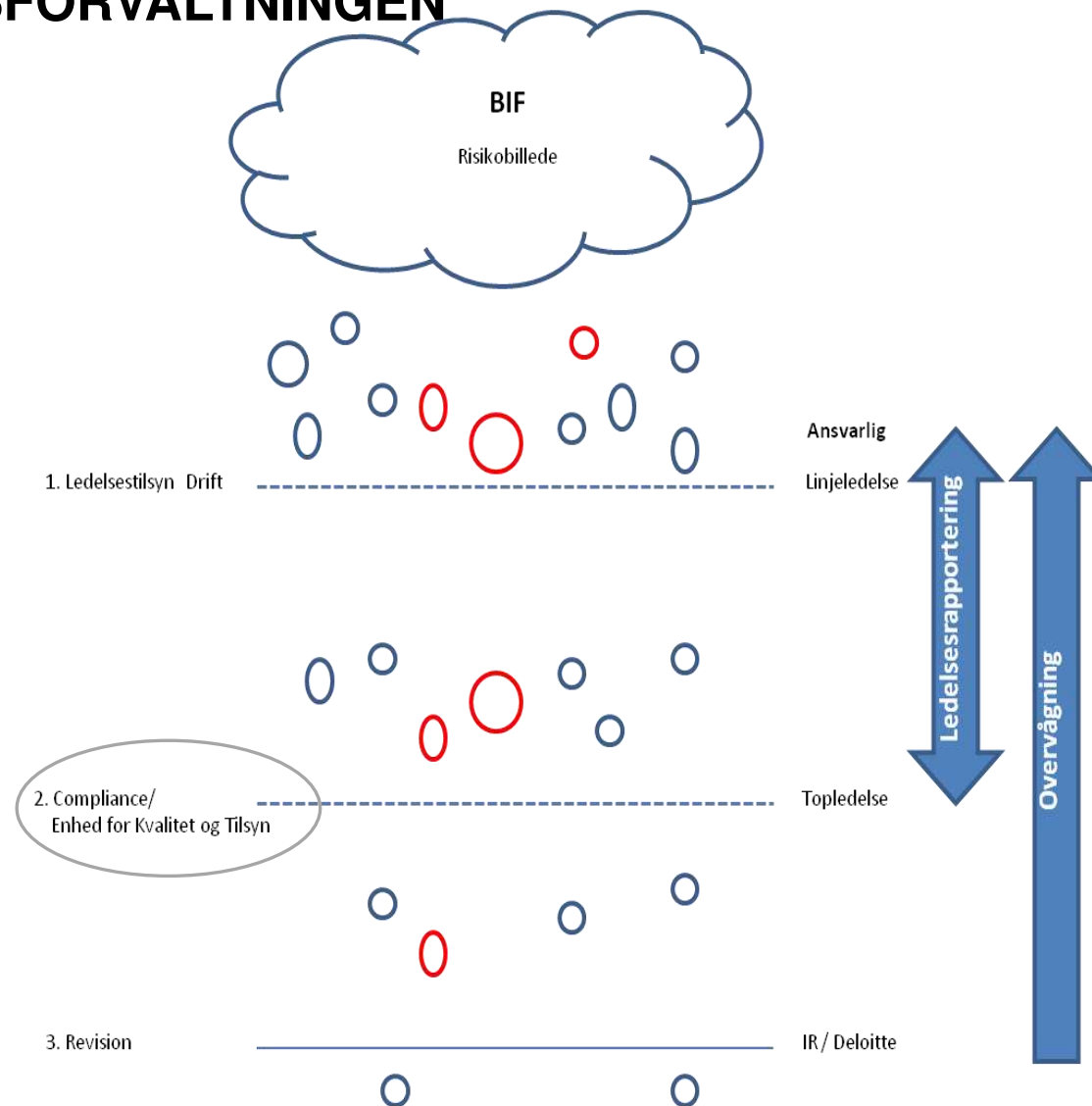
- Retssager

Folketingets Ombudsmand

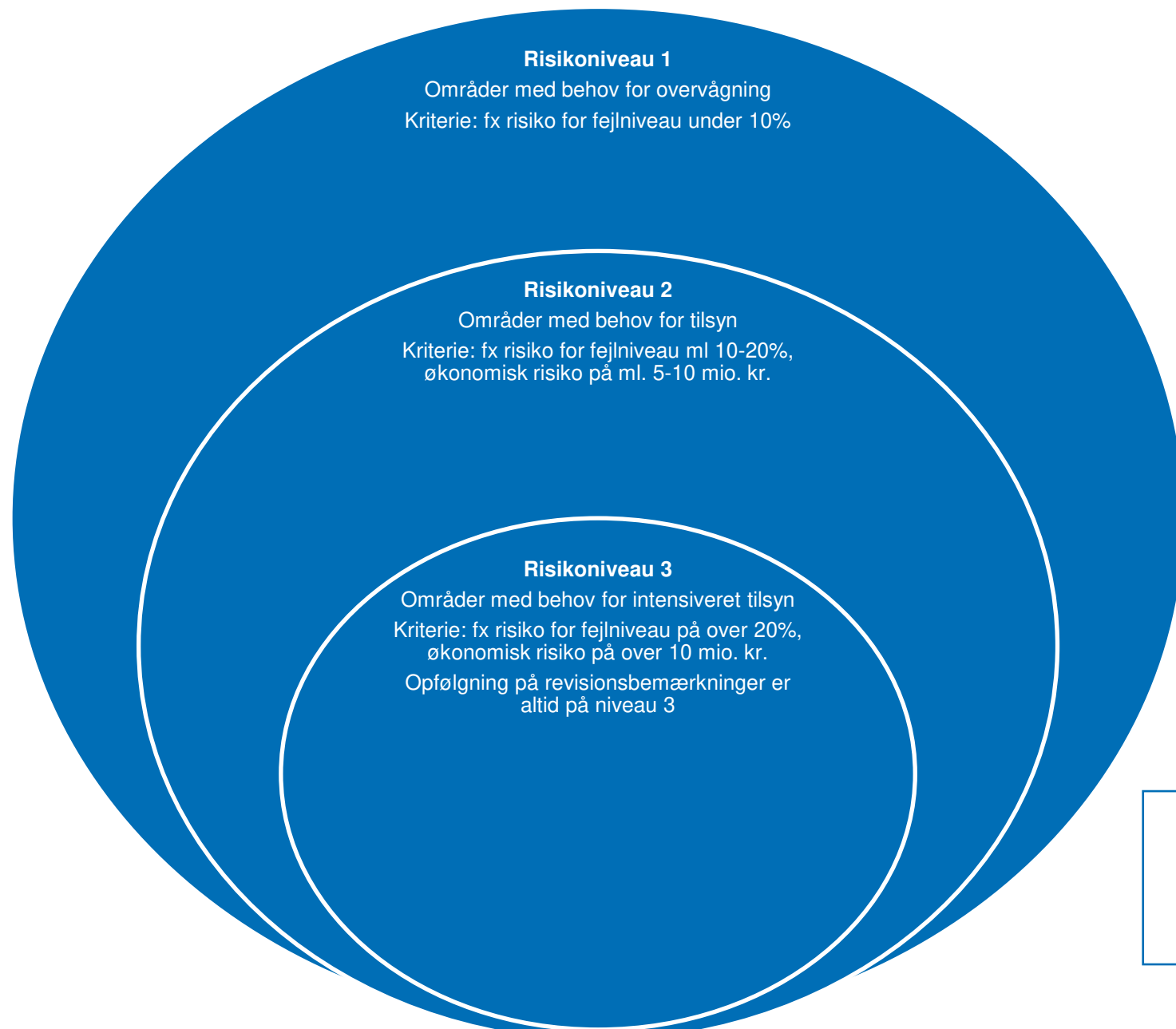
- Konkrete klagesager
- Generelle undersøgelser

EKSEMPEL PÅ INTERN KVALITETSINDIKATOR: RISIKOBASERET LEDELSESTILSYN I BESKÆFTIGELSES- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGEN

- Generel beslutning i Københavns Kommune om implementering af risikobaseret ledelsestilsyn
- Risikobaseret tilgang både ift. identifikation af risikoområder og ift. tilrettelæggelse af tilsynet på risikoområderne
- Systematisk tilsyn målrettet de mest risikofyldte områder og ud fra en risikobaseret metodisk tilgang
- Løbende risikovurdering ud fra faste kriterier; økonomi, jura, IT, m.fl., herunder input via andre kvalitetsindikatorer
- 3 risikoniveauer:
 - 1) Områder med overvågning
 - 2) Områder med tilsyn
 - 3) Områder med intensiveret tilsyn
- Systematisk opfølgning



BESKÆFTIGELSES- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGENS RISIKOBILLEDE



Jo større risiko, jo oftere og mere omfattende skal tilsynet være.

KVALITETSINDIKATORER I BIF – INFORMATION OM KVALITETEN I SAGSBEHANDLINGEN OG BORGER/VIRKSOMHEDSBETJENINGEN

Internt i BIF

Resultatstatus

- Økonomi
- Vision – opfølgning på visionsmål
- Servicemål for behandling af førtidspensionssager

Risikobaseret ledelsestilsyn

- Overholdelse af lovgivning
- Borgerens retssikkerhed
- Handleplaner og opfølgning på evt. revisionsbemærkninger

Tilsyn med leverandører

- Opfølgning på korrekte leverancer (dokumentation af indsats og timer)
- Borgertilfredshed (Defgo.net)

Klagesager (realitet og formalitet)

- Overholdelse af lovgivning (korrekte afgørelser)
- Borgerens retssikkerhed (forvaltningsret)
- Borgerservice (værdigrundlag, hvordan møder vi borgerne)

Politiske beslutninger om borger/virksomheds-service

- Opfølgning på BIU handleplaner fx handleplanen på førtidspensions- og fleksjobområdet
- CSR (arbejdsklausuler, sociale klausuler)

Eksterne aktører

Borgerrådgiveren

- Konkret klagesagsbehandling (borgerens retssikkerhed)
- Inspektioner og undersøgelser
- Beretning (årlig)
- FOKUS evaluering af forvaltningernes indsats for at forbedre borgerbetjeningen (hvert 2. år)
- Whistleblowersager

Revision Intern revision Rigsrevisionen

- Revisionsberetning (årlig):
- Overholdelse af lovgivning
- Betyggende administration
- Betyggende økonomistyring

Beskæftigelsesministeriet og STAR

- Decisionsskrivelse = STAR's (ministeriets) opfølgning på revisionsberetningen (årlig)
- Undersøgelser af kommunernes praksis

Ankestyrelsen

- Konkrete klagesager – vurdering af om BIF har overholdt lovgivningen (korrekte afgørelser og borgerens retssikkerhed)
- Generelle praksisundersøgelser – vurdering af BIF's og andre kommuners praksis på et område
- Principafgørelser
- Kommunalt tilsyn

Domstolene

- Retssager

Folketingets Ombudsmand

- Konkrete klagesager
- Generelle undersøgelser

EKSEMPLER PÅ ANVENDELSE AF EKSTERNE KVALITETSINDIKATORER

Borgerrådgiveren

- Fokus er primært på overholdelse af forvaltningsretlige regler og borgerbetjening, herunder konsekvenser for borgeren ved fejl
- Resultaterne sammenholdes med forvaltningens egen viden og erfaring fra fx klagesagsbehandling
- Resultaterne kan give anledning til tilretning af arbejdsgange, ændring af praksis mm.

Ankestyrelsen

- Fokus er primært på overholdelse af lovgivning ved afgørelser overfor borgere
- Resultaterne sammenholdes med forvaltningens egne tilsynsresultater, opfølgning på klagesager mv.
- Resultaterne kan give anledning til ændring af konkrete afgørelser ift. borgeren og generelt til ændring af arbejdsgange og praksis.

Den årlige revisionsberetning

- Fokus er primært på overholdelse af beskæftigelseslovgivningen og økonomiske konsekvenser af fejl
- Resultatet sammenholdes med forvaltningens egne risikovurderinger og tilsynsresultater.
- Resultatet giver anledning til udarbejdelse af handleplaner, herunder tilretning af arbejdsgange, tilsynskoncepter mm.