

**Rapportering til BUU om God sagsbehandling på Børne- og Ungdomsforvaltningens område**

05-09-2013

Børne- og Ungdomsforvaltningen rapporterer (jf. beslutning i BUU 10. oktober 2012) om God sagsbehandling på følgende områder:

Sagsnr.
2013-85883Dokumentnr.
2013-85883-5

- 1) Borgmesterhenvendelser
- 2) Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner
- 3) Status for arbejdet med god journaliserings- og arkiveringspraksis

Sagsbehandler
Signe Jarlov*Ad 1) borgmesterhenvendelser*

Børne- og Ungdomsudvalget vedtog på sit møde 27. januar 2010 at fastsætte mål om 100 % overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på 10 dage for henvendelser til borgmesteren vedrørende tilbagemeldingsgarantien samt aktindsigtssager som anbefalet af Borgerrepræsentationen..

BUF laver derfor årlige stikprøveundersøgelser af svartiderne for to tilfældigt valgte perioder på hver to uger.

Antal svar-dage	0-10	11+	Antal henvendelser i alt	Andel henvendelser besvaret inden for svarfristen på 10 dage
19.-30. nov. 2012	9	0	9	100%
11.-22. marts 2013	13	0	13	100%
I alt	22	0	22	100%
I sammenligning med afrapportering fra februar 2013				
Antal svar-dage	0-10	11+	Antal henvendelser i alt	Andel henvendelser besvaret inden for svarfristen på 10 dage
3.-16. sept. 2012	23	0	23	100%
12.-25. nov. 2012	14	0	14	100%
I alt	37	0	37	100%

Tabel 1: Svartider for borgerhenvendelser til børne- og ungdomsborgmesteren.

For stikprøveperioderne fra 2013 er 100% af borgerhenvendelserne besvaret inden for de fastlagte 10 dage.

Resultatet vurderes dermed som værende tilfredsstillende.

Forvaltningen vil fortsætte bestræbelserne på at sikre en høj grad af overholdelse af sagsbehandlingsfristerne.

Ad 2) klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner

Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner er en indikator for brugertilfredshed, men også for om serviceniveauet er i overensstemmelse af lovgivningen. Antallet af klager over visitationens udfald til klagenævnet for vidtgående specialundervisning opgøres årligt.

Oversigt over antallet klager på dette område viser en positiv udvikling hvor antallet af klager har været stærkt faldende og nu ser ud til at have stabiliseret sig på, hvad, forvaltningen mener, er, et naturligt lavt leje. Målsætning er derfor fremadrettet at fastholde det nuværende niveau.



Der er flere forklaringer på den positive udvikling indenfor antallet af klager. Der er gjort en aktiv indsats for at forventningsafstemme mellem forældre, skole og forvaltning. Dette betyder i praksis, at det er vigtigt, at forældrene ikke stilles et særligt tilbud i udsigt af skolen eller området, som forvaltningen derefter ikke visiterer til. En sådan situation ville ellers kunne have resulteret i en klage. Herudover er samarbejdet også styrket i forhold til at have en alternativ plan for barnet klar, såfremt der gives afslag på henvisningen til visitation.

Oversigt over henvisninger, optag, afslag og klager i forbindelse med visitation til vidtgående specialundervisning

	Antal henvisninger	Antal optag i alt	Antal afslag i alt	Antal optagne pr. 1.000 børn	Antal klager	Medhold forældre besluttet af BUM
2009/2010	256	194	62	4	26	9
2010/2011	252	182	70	3,7	37	11
2011/2012	209	175	34	3,5	10	4
2012/2013	322	271	26	5,4	12	2

Tabel 2. Antal klager over visitation til vidtgående specialundervisning

Ad 3) Status for arbejdet med god journaliserings- og arkiveringspraksis

I Børne- og Ungdomsforvaltningen er det fortsat et fokusområde at flytte sagsbehandlingen væk fra Outlook og stifinder m.m. og ind i godkendte systemer, som lever op til lovgivning på forvaltningsområdet, persondataområdet og arkivområdet. For 2013 kan nævnes to større tiltag i forvaltningen til bedring af journaliserings- og arkiveringspraksis.

- 1) Indførelsen af "eDoc 4.1" (juni 2013) forventes at have en positiv effekt på journaliseringen af e-mails, da journaliseringsopgaven her gøres betydeligt lettere.
- 2) Implementering af nyt sagsbehandlingssystem i områderne til journalisering af psykolog-, tale/høre-, fys/ergo- og støttesager og i den forbindelse skanning af knap 8.000 papirsager. Fremover foregår al faglig sagsbehandling/sagsstyring i BUFs fem områder (plus det bydækkende Børnecenter København) elektronisk.