



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Socialforvaltningen

Adm. Direktør

Finn Rudaizky, MB

Dato

**28 OKT. 2014**

Sagsnr.

2014-0199196

Dokumentnr.

2014-0199196-12

Kære Finn Rudaizky

Tak for din henvendelse af 16. oktober 2014, hvor du stiller følgende supplerende spørgsmål til forvaltningens egen måling fra 2007 -2014 af tilbagemeldingsgarantien:

”Der ønskes en detaljeret redegørelse af hvordan forvaltningens overholdelse af tilbagemeldings garantien rent faktisk er blevet udført og blevet målt af socialforvaltningen ?

Betragter socialforvaltningen/Borgmesteren den brugte metode for at være statistisk korrekt og reelt retningsgivende for forvaltningens undersøgelse af sig selv?”

### **Socialforvaltningens svar**

Socialforvaltningen henviser indledningsvist til besvarelsen omkring tilbagemeldingsgarantien og målingerne i årene 2007-2014, som blev sendt til dig den 15. oktober 2014.

#### ***Ad 1: Detaljeret redegørelse af, hvordan forvaltningens overholdelse af tilbagemeldingsgarantien rent faktisk er blevet udført og blevet målt af Socialforvaltningen***

Som det fremgår af Socialforvaltningens besvarelse af 15. oktober 2014 udarbejdede forvaltningen i forbindelse med implementering af tilbagemeldingsgarantien tilbage i 2006 detaljerede retningslinjer for administration af tilbagemeldingsgarantien. Det blev samtidig besluttet, at arbejdsgangene skulle tilrettelægges lokalt, og at der skulle fastsættes en handleplan for dokumentation og opfølgning på overholdelse af tidsfristen.

#### ***Implementering af model for kontrol og opfølgning***

Forvaltningen besluttede i november 2006, at kontrol og opfølgning på tilbagemeldingsgarantien skulle ske ved at 4 tilfældigt valgte socialcentre, 2 handicapcentre, 2 rådgivningscentre og 2 centrale kontorer med 8 dages varsel skulle udføre en manuel måling af tilbagemeldingsgarantien på en bestemt dato.

Målingen var manuel, da der ikke i kommunen eller forvaltningen var elektroniske postsystemer, som kunne registrere al indkommen post

### **Direktionen**

Bernstorffsgade 17, 3.  
1592 København V.

Telefon  
33 17 33 17

Direkte telefon  
33 17 32 02

Telefax  
33 17 32 04

E-mail  
Anette.Laigaard@sof.kk.dk

www.kk.dk

og kategorien af posten, herunder om henvendelsen var omfattet af BR-beslutningen om tilbagemeldingsgarantien eller ej. F.eks. var interne henvendelser mellem forvaltninger og sager, hvor der i lovgivningen var fastsat en anden frist end 10 arbejdsdage, f.eks. svar på aktindsigter inden for 10 hverdage (dagældende lovgivning), ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

Centrene og kontorerne skulle den pågældende dato udfylde en postliste over samtlige skriftlige henvendelser. 14 dage efter måledatoen skulle de indsende postlisten til det daværende centrale kontor for kvalitet og tilsyn. Postlisten skulle indeholde oplysninger om antallet af henvendelser, der var eller ville blive besvaret senere end 10 arbejdsdage efter modtagelsen, antallet af henvendelser besvaret inden for 10 arbejdsdage samt antallet af henvendelser, der ikke var omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

#### ***Plan for revideret model, når overholdelse var 80-90 pct.***

Forvaltningen besluttede i forbindelse med implementeringen, at kontrollen og opfølgningen på tilbagemeldingsgarantien skulle erstattes af en årlig manuel måling, der skulle udføres sammen med den årlige manuelle sagstidsmåling, når overholdelsesprocenten var mellem 80-90 pct. Den årlige måling skulle løbe over en periode på 4 uger svarende til den procedure, der på daværende tidspunkt var gældende for sagstidsmålingen. Det var forventet, at kontrollen og opfølgningen kunne erstattes af en årlig måling første gang i maj 2007. Den manuelle kontrol og opfølgning skulle desuden indgå i det lokale ledelsestilsyn.

#### ***Forlængelse af model***

Målingerne i januar, marts og april 2007 viste, at der samlet set var et begrænset antal skriftlige henvendelser, der var omfattet af tilbagemeldingsgarantien, i forhold den samlede post de pågældende måledatoer. Forvaltningen besluttede derfor af hensyn til ressourceforbruget i de lokale centre at undlade en 4 uger lang manuel måling af tilbagemeldingsgarantien sammen med den årlige sagstidsmåling og i stedet for gennemføre endnu en måling en enkelt måledato i juni 2007 i samtlige enheder i forvaltningen.

#### ***Evaluering af modellen***

Med udgangspunkt i målingerne for 2007 evaluerede forvaltningen efterfølgende modellen for kontrol og opfølgning på tilbagemeldingsgarantien. På baggrund af et forslag fra centerchefkredsen og det daværende kontor for kvalitet og tilsyn godkendte direktionen i december 2007 en revideret model for kontrol og opfølgning på tilbagemeldingsgarantien.

Efter den reviderede model skulle der gennemføres 2 årlige målinger af 1 dags varighed – en i 1. halvår af kalenderåret og en i 2. halvår af kalenderåret, første gang i 1. halvår 2008. Det daværende kontor for

kvalitet og tilsyn skulle anmode alle centre, de centrale kontorer og sekretariatet om på en bestemt dato at udføre en manuel måling af tilbagemeldingsgarantien. Centrene og kontorerne skulle den pågældende dato udfylde en postliste over samtlige skriftlige henvendelser, og 14 dage efter måledatoen indsende postlisten til det daværende centrale kontor for kvalitet og tilsyn. Den manuelle kontrol og opfølgning skulle desuden indgå i det lokale ledelsestilsyn.

### ***Modellen anvendes stadig***

Denne model for kontrol og opfølgning på tilbagemeldingsgarantien anvendes fortsat, da der endnu ikke findes elektroniske postsystemer, som kan håndtere al indgående post til forvaltningen. I Socialforvaltningen er CSC Social det primære fagsystem for både myndigheds- og udførerområdet, mens Den Sociale Hjemmepleje anvender fagsystemet CSC Omsorg. CSC fagsystemerne indeholder ikke egentlig dokumenthåndtering, hvorfor borgersagen, udover den elektroniske sag, også består af en bilagssag, der indeholder sagens papir-dokumenter (det vil sige den indkomne og udgående post, herunder breve og e-mails fra/til borgerne m.fl.). Herudover bruger forvaltningen også andre mindre systemer og Edoc til organisatoriske sager og visse borgersager.

Der findes således ikke i dag noget samlet elektronisk overblik over al indkommen skriftlig post, som i udgangspunktet kan være omfattet tilbagemeldingsgarantien.

### ***Ad 2: Betragter Socialforvaltningen/Borgmesteren den brugte metode for at være statistisk korrekt og reelt retningsgivende for forvaltningens undersøgelse af sig selv?"***

Forvaltningen har vurderet, at de årlige målinger af 1 dags varighed – henholdsvis i 1. og 2. halvår af kalenderåret – vil kunne fastholde forvaltningens fokus på overholdelse af BR-beslutningen om tilbagemeldingsgarantien. Det primære formål med målingerne er at sikre, at opmærksomheden omkring BR-beslutningen bliver fastholdt i forvaltningen.

Forvaltningen er opmærksom på, at selve udmeldingen af måledatoen betyder, at målingen ikke giver et samlet billede af forvaltningens overholdelse af tilbagemeldingsgarantien henover året, men målingerne medvirker til at fastholde opmærksomheden omkring tilbagemeldingsgarantien. Målingerne viser en stabil opmærksomhed omkring tilbagemeldingsgarantien.

### ***Postlister***

Det bemærkes, at der ikke i Københavns Kommune er truffet beslutning om førelse af postlister, som giver et samlet overblik over al indkommen post til forvaltningerne. BR har den 12. december 2013 godkendt, at indførelse af åbne postlister i Københavns Kommune

skal afvente evalueringen af Justitsministeriets forsøgsordning, således at det ved indførelsen af åbne postlister i Københavns Kommune sikres, at man lever op til de krav, som fra lovgiver stilles til åbne postlister. Formålet med forsøgsordningen er blandt andet at indhente erfaringer om arbejds- og ressourcebelastningen ved at føre en postliste, og at afdække i hvilket omfang myndighederne begår fejl ved den løbende administration af postlisten.

De betænkeligheder, som er anført ovenfor omkring arbejds- og ressourcebelastningen ved postlister, gør sig også gældende ved forvaltningens valg af manuel måling af tilbagemeldingsgarantien. Der findes endnu ikke et samlet elektronisk postsystem, der kan håndtere al indgående post og som samtidig maskinelt vil kunne udskille de henvendelser, der vil være omfattet af tilbagemeldingsgarantien, fra de henvendelser, hvor tilbagemeldingsgarantien ikke er gældende, f.eks. modtagelse af generelle orienteringsskrivelser, brochurer, fakturer med regningsdato, post, der modtages efter forudgående aftale med frist etc. Det vil derfor være en meget ressourcetung opgave, hvis forvaltningen skal gennemføre omfattende og løbende manuelle målinger af tilbagemeldingsgarantien henover året. Den valgte målemetode er sket ud fra en afvejning af ressourceforbruget i forhold til det opnåede formål med målingen, som er at fastholde opmærksomheden på BR-beslutningen om tilbagemeldingsgarantien.

#### ***Fristmodul i forvaltningens fagsystemer***

Det kan oplyses, at der i forvaltningens fagsystem CSC Social er udviklet et fristmodul, som flere af myndighedscentrene benytter på en række af sagsområderne. I forbindelse med oprettelse af en indsats (ansøgning) i systemet, genereres der i fristmodulet en frist for afsendelse af tilbagemeldingsgarantien (10 arbejdsdage). Sagsbehandleren skal efterfølgende manuelt markere i fristmodulet, når sagen er afsluttet eller tilbagemeldingsgarantien er afsendt. Den manuelle indtastning stiller store krav til selve datadisciplinen, ligesom fristmodulet desværre på nuværende tidspunkt ikke kan registrere den faktiske afsendelsesdato for brevet med tilbagemeldingsgarantien, men derimod alene registrere den dato, hvor der manuelt i systemet er indtastet afslutning på sagen/afsendelse af tilbagemeldingsgarantien. Da den manuelle indtastning i systemet kan ligge nogle dage efter selve afsendelsesdatoen for brevet, vil en måling i fristmodulet således ikke i alle sager vise et retvisende billede af, om tilbagemeldingsgarantien rent faktisk er sendt inden for 10 arbejdsdage. Fristmodulet omfatter desuden kun afsendelse af tilbagemeldingsgaranti, hvor det står i forbindelse med oprettelse af en indsats (ansøgning), og vil derfor ikke omfatte afsendelse af tilbagemeldingsgarantier i løbende sager m.v.

Måling af tilbagemeldingsgarantien ved brug af fristmodulet vil derfor ikke på nuværende tidspunkt give et retvisende billede af overholdelse

af tilbagemeldingsgarantien. Herudover indeholder dette system heller ikke al anden indkommen post til forvaltningen, som også vil være omfattet af tilbagemeldingsgarantien, f.eks. eksterne samarbejdspartners henvendelser i andet end borgersager og lignende.

Som det fremgår ovenfor, arbejder forvaltningen på at skabe elektroniske løsninger, som kan give mere sikre indikationer for den løbende overholdelse af tilbagemeldingsgarantien. Da der imidlertid endnu ikke findes elektroniske postsystemer, som kan håndtere al indkommen skriftlig post samt filtrere den del af posten, der er omfattet af tilbagemeldingsgarantien, finder forvaltningen, at de to årlige manuelle målinger af en dags varighed sikrer en fortløbende opmærksomhed i forvaltningen på overholdelse af BR-beslutningen om tilbagemeldingsgarantien.

***Foranalyse på kommunalt plan om måltal på sagsbehandlingsområdet***

Det kan oplyses, at BR den 12. december 2013 tog til efterretning, at der ville blive iværksat en foranalyse for at afdække forudsætninger og muligheder for generering af tværgående ledelsesinformation med henblik på at kunne opstille konkrete måltal for sagsbehandlingsområdet i Københavns Kommune. I forbindelse med Økonomiforvaltningens foranalyse sammen med de øvrige forvaltninger om mål og målsætninger for sagsbehandlingen i Københavns Kommune indgår overvejelser om at pege på tilbagemeldingsgarantien, som et af de elementer på sagsbehandlingsområdet, der kan sættes måltal for.

Socialforvaltningen afventer på baggrund af ovenstående resultatet af foranalysen, som forventes at foreligge inden udgangen af 2014. Forvaltningen finder derfor ikke grundlag for på nuværende tidspunkt at ændre på den eksisterende målemetode.

Venlig hilsen

  
Anette Laigaard