



07-10-2014

Sagsnr.  
2011-33674

Dokumentnr.  
2011-33674-187

Sagsbehandler  
Rikke Dam Gredal

**Notat til BOR om forvaltningernes tilbagemelding om hvad rapport om journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation har givet anledning til**

**Indledning**

Jeg fremsendte ved e-mail af 31. marts 2014 min endelig rapport om journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation til forvaltningerne.

I rapporten anmodede jeg Børne- og Ungdomsforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om oplysninger om, hvad mine henstillinger i rapporten gav anledning til at foretage i forvaltningerne.

Borgerråd giverudvalget bad på sit møde den 6. maj 2014 mig om også at indhente oplysninger fra de resterende forvaltninger om, hvad rapporten har givet anledning til i de enkelte forvaltninger med henblik på orientering af udvalget.

Jeg bad ved brev af 22. maj 2014 om at modtage en redegørelse fra Kultur- og Fritidsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen om, hvad min endelige rapport om journaliseringssikkerhed har givet eller giver anledning til.

Jeg besluttede ikke at bede om en redegørelse fra Økonomiforvaltningen, da det undersøgte område siden er overgået til Kultur- og Fritidsforvaltningen.

Jeg bad heller ikke om en redegørelse fra Teknik- og Miljøforvaltningen, da undersøgelsen af journaliseringssikkerheden ved elektronisk kommunikation i Teknik- og Miljøforvaltningen er udskilt til en særskilt undersøgelse, som aktuelt er under udarbejdelse.

**Tilbagemeldinger fra forvaltningerne**

Jeg modtog ved brev af 3. oktober 2014 en redegørelse fra *Kultur- og Fritidsforvaltningen* om, hvad rapport om journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation har givet anledning til i forvaltningen.

Af brevet fremgår blandt andet følgende:

”Indledningsvist skal det bemærkes, at Københavns Ejendomme, der på tidspunktet for rapportens udfærdigelse henhørte under Kultur- og Fritidsforvaltningen, i mellemtiden er overgået til

**Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Telefon  
3366 1400

EAN nummer  
5798009800053

Økonomiforvaltningens ressortområde. Af denne årsag giver den del af rapporten ikke anledning til bemærkninger herfra.

Til gengæld er Københavns Borgerservice i samme periode overgået til Kultur- og Fritidsforvaltningen. Som Borgerrådgiveren dog selv bemærker i rapporten er det undersøgte sagsområde, boligstøtte, nu overgået til Udbetaling Danmark. Derfor har rapporten ikke givet anledning til tiltag på det konkrete område.

Der er således ikke konkrete sager i Kultur- og Fritidsforvaltningens nuværende portefølje, der omtales i rapporten, hvorfor selve rapporten ikke har givet anledning til tiltag. Dog har forvaltningen alligevel taget skridt til, at det i anledning af fusionen mellem Kultur- og Fritidsforvaltningen og Københavns Borgerservice vil blive vurderet, om der er behov for en gennemgang af de nugældende retningslinjer for journalisering af elektronisk kommunikation. Desuden kan det oplyses, at journaliseringspligten er en del af undervisningen i forvaltningens interne kurser om hhv. eDoc og offentlighedsloven.”

Jeg modtog ved brev af 15. maj 2014 en redegørelse fra *Børne- og Ungdomsforvaltningen* om, hvad rapport om journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation har givet anledning til i forvaltningen.

Af brevet fremgår blandt andet følgende:

”Henstillingerne vedrører tiltag, som kan forbedre journaliseringssikkerheden i PPR Område Indre by/Østerbro. I 2013 implementerede BUF et nyt IT system til PPR-sager ”Kingo”, som er et elektronisk journaliserings- og dokumenthåndteringssystem, særlig udviklet til sager i PPR.

Alle aktive sager fra før implementeringen af Kingo er blevet skannet og lagt i systemet. Disse sager vil have samme kvalitet, som de sager, Borgerrådgiveren har undersøgt fra Område Indre By/Østerbro, da det er de eksisterende papirsager, der er skannet. Siden februar 2013 har alle psykologer med adgang til Kingo skullet journalisere alle nye PPR sager i systemet.

Siden implementeringen af Kingo er journaliseringen af sagsbehandlingen i områdernes PPR og i Børnecenter København blevet betydeligt bedre i forhold til data- og journaliseringssikkerhed. Forvaltningen har nu desuden mulighed for at trække værdifuld statistik og ledelses-information på området, hvilket tidligere var besværligt, arbejdstungt og resultatets validitet var tvivlsom. Ligeledes indgår kvaliteten af sagsbehandlingen som et emne i vores formaliserede dialog i vores ledelsesstreng.

Fremadrettet vil fokus være på to spor: Et it-spor, der omhandler relevant og øget it-understøttelse i opgaveløsningen og et journaliserings-spor, hvor fokus vil være på løbende forbedring af korrekt journalisering. Forvaltningens fagkontor på PPR-området sender bl.a. nu jævnligt fejllister til de tværfaglige chefer i forvaltningens fem områder vedrørende sager, som ikke lever op til journaliseringskravene. Det giver tillige mulighed for at måle effekten af Kingo.

Derudover har forvaltningen planlagt selv at foretage en stikprøvekontrol af kvaliteten af journaliseringen til efteråret 2014 for at følge op på og agere på forbedringer af journaliseringspraksis indenfor forvaltningens PPR-områder.

Forvaltningen har desuden iværksat en række initiativer til afhjælpning af udfordringerne vedrørende sagsbehandlingen i BUF generelt: Øget LIS, kompetenceudvikling, udbredelse af ESDH-systemet 'eDoc' og overvejelser om brug af workflow i nogen af de eksisterende systemer samt beskrivelser af forretningsgange/vejledninger.”

Jeg modtog ved brev af 20. juni 2014 en redegørelse fra *Sundheds- og Omsorgsforvaltningen* om, hvad rapport om journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation har givet anledning til i forvaltningen.

Af brevet fremgår blandt andet følgende:

”Forvaltningen har givet orientering om Borgerrådsgiverens endelige rapport om journaliseringssikkerhed til Sundheds- og Omsorgsudvalget den 24. april 2014 (pkt. 9, bilag 4) (vedlagt).

Det kan hertil oplyses, at forvaltningen har oprettet en arbejdsgruppe, Arkiv- og journalgruppen i SUF, som arbejder direkte i forlængelse af Journal og Arkivgruppen i ØKF.

Der er i juni 2014 vedtaget et kommissorium for Arkiv- og journalgruppen i SUF (vedlagt). Kommissoriet dækker alle typer sager og enheder i forvaltningen.

Afdeling for Forandring og Digitalisering og Juridisk afdeling har aftalt undervisning i forvaltningsret og journalisering særligt for eDoc vejlederne i forvaltningen.

Afdelingerne vil endvidere gensidigt orientere hinanden på journal- og arkivområdet for at sikre, at der løbende informeres om den retlige udvikling og de forskellige tiltag, som vil komme fra for eksempel Journal- og arkivgruppen under ØKF og Borgerrådsgiveren mv.

Forvaltningen kan hertil oplyse, at de næste temaer i Journal- og arkivgruppen under ØKF er `journalisering af e-mails/journalisering på drev`, `forkortelser/sigende titler` og `ledelsesfokus`.

Afdeling for Forandring og Digitalisering forventer i øvrigt at starte implementering af eDoc i Lokalområdekantorerne i 2015.

Denne implementering vil imødekomme Borgerrådgiverens tilkendegivelse om, at digital journalisering medvirker til at imødegå journaliseringsfejl.

Den senest reviderede journal og arkivinstruks for KK er ved at blive implementeret i alle enheder i SUF. Arkiv- og journalgruppen i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil løbende følge op på denne implementering.

Der vil endvidere blive udarbejdet et tillæg særligt for SUF til Journal og arkivinstruks for KK, som skal sikre, at specielle journaliseringsbehov i forvaltningen bliver beskrevet og gjort tilgængelige for forvaltningens sagsbehandlere”

Jeg modtog ved brev af 24. juni 2014 en redegørelse fra *Socialforvaltningen* om, hvad rapport om journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation har givet anledning til i forvaltningen.

Af brevet fremgår blandt andet følgende:

”Socialforvaltningen kan oplyse, at forvaltningens myndighedscentre er gjort bekendt med rapportens resultater samt Jeps kritik og bekymringer omkring mangelfuld journalisering. Myndighedscentrene er desuden orienteret om, at Borgerrådgiveren finder resultatet af undersøgelsen stærkt bekymrende set i lyset af, at kommunen på baggrund af lov om offentlig digital post fra november 2014 i endnu højere grad skal kommunikere elektronisk med borgerne end tidligere, da der med visse undtagelser er indført krav om obligatorisk tilslutning til digital post for borgere og virksomheder.

Det kan oplyses, at Socialforvaltningen i slutningen af 2011 implementerede et nyt sagsbehandlingssystem, CSC Social, der understøtter kvaliteten i sagsbehandlingen gennem blandt andet bedre dokumentation, udvikling af forskellige skabeloner og en bedre mulighed for at understøtte digitalisering af borgersagerne end det hidtidige sagsbehandlingssystem, KMD Sag, gav mulighed for. Sagsbehandlingssystemet indeholder dog endnu ikke egentlig elektronisk dokumenthåndtering, hvorfor borgersagen,

udover den elektroniske sag, også består af en bilagssag, der indeholder sagens papir-dokumenter. Det giver udfordringer i forhold til journaliseringssikkerheden, at nogle dele af sagsbehandlingen er fuldt elektronisk, medens andre dele af sagsbehandlingen endnu er papirbaseret.

Myndighedscentrene er meget opmærksomme på ovenstående problematik, og vil i forbindelse med ansættelse af nye medarbejdere og den løbende kompetenceudvikling fokusere yderligere på kravene omkring journalisering, og på de krav, der stilles til journalisering i kommunens fælles retningslinjer for journalisering og i forvaltningens egne interne retningslinjer herom.

I myndighedscentrene er der desuden planlagte introforløb for nye medarbejdere, hvor også regler og retningslinjer omkring journalisering indgår, ligesom der vil være fokus på kravene til journalisering i forbindelse med revision af sagsbehandlingsvejledninger m.v. og i forskellige fora på medarbejder- og ledelsesniveau, hvor læring og erfaringer med god sagsbehandling løbende drøftes.

For så vidt angår opfølgning på Socialforvaltningens brev af 27. november 2013 i forbindelse med Borgerrådgiverens høring af den foreløbige rapport om journaliseringssikkerhed i Handicapcenter København kan forvaltningen oplyse, at det i januar måned 2014 er indskærpet på ledelsesniveau i handicapcentret, hvilke krav, der stilles til journalisering i enhederne. Der er endvidere sat fokus på emnet i forbindelse med oplæring af nye medarbejdere, ligesom der i oktober 2014 holdes en kursusdag om krav til journalisering, og endvidere i ultimo 2014 gennemføres en mindre stikprøvegennemgang af udvalgte personsager.”

Jeg modtog ved brev af 22. maj 2014 en redegørelse fra *Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen* om, hvad rapport om journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation har givet anledning til i forvaltningen.

Af brevet fremgår blandt andet følgende:

”Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i, at de interne retningslinjer for Ydelsesservice, ikke var i overensstemmelse med anvisningerne i ‘Retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune’ om, at dokumenter skal kunne identificeres entydigt, og at sager og dokumenter skal have sigende titler.

På baggrund af Borgerrådgiverens rapport har Ydelsesservice

gennemgået og opdateret de interne regler og retningslinjer omkring journalisering af elektronisk post. Af de nye regler og retningslinjer fremgår det nu, at e-mails skal tilknyttes en sag med en sigende titel, således at dokumentet kan identificeres og genfindes også på et senere tidspunkt i et sagsforløb. Endvidere er der indgået aftale med Ydelsesservice om, at de ændrede retningslinjer kommunikerer til medarbejderne i Ydelsesservice. Det er således Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfattelse, at der nu er overensstemmelse mellem Ydelsesservices interne regler og retningslinjer, og 'Retningslinjer for journalisering Københavns Kommune'.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har samtidig indskærpet overfor forvaltningens øvrige medarbejdere, at regler og retningslinjer for journalisering skal efterleves”

### **Vurdering af de modtagne tilbagemeldinger fra forvaltningerne**

I rapport om journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation skrev jeg i min sammenfatning blandt andet følgende:

”Efter min gennemgang af 59 sager fra de resterende seks forvaltninger kan jeg konstatere, at 97 % af sagerne lider af større eller mindre mangler i forhold til de gældende regler og retningslinjer for journalisering af elektronisk kommunikation. Et nærmere overblik over hvilke fejl, der er tale om findes på side 79 og frem efter gennemgangen af de seks omfattede forvaltninger.

Dette har medført, at jeg har udtalt kritik i varierende grad af de seks forvaltninger. Jeg har i flere enheder henstillet til, at der iværksættes et arbejde for at sikre en højere grad af journaliseringssikkerhed og har bedt om orientering om de overvejelser, forvaltningerne gør sig i forbindelse med mine henstillinger.

Jeg finder resultatet af denne undersøgelse stærkt bekymrende set i lyset af, at kommunen på baggrund af lov om offentlig digital post fra november 2014 skal kommunikere elektronisk med borgerne i endnu højere grad end tidligere, da der med loven med visse undtagelser indføres krav om obligatorisk tilslutning til digital post for borgere og virksomheder.

Særligt er jeg bekymret for de enheder i forvaltningerne, som ikke anvender et elektronisk dokumenthåndteringssystem, da min undersøgelse tyder på, at der er en større grad af journaliseringssikkerhed i de enheder, som anvender et elektronisk dokumenthåndteringssystem. Alvorligheden og mængden af fejl er i enheder, der har et sådant elektronisk system mindre, end i de enheder, som anvender et papirarkiv. Dette kan illustreres ved, at jeg i denne undersøgelse i de tre enheder, der anvender papir-

arkiv, i to tilfælde finder grundlag for at udtale, at journaliseringen af den elektroniske kommunikation er meget kritisabel og kritisabel, men jeg i de fire enheder, der anvender elektronisk dokumenthåndtering i tre tilfælde finder grundlag for at udtale at journaliseringen af den elektroniske kommunikation er beklagelig eller uheldig. Min kritik er altså generelt set mindre alvorlig i de enheder som anvender elektronisk dokumenthåndtering.”

Efter en gennemlæsning af forvaltningernes redegørelser om hvilke tiltag min rapport har givet anledning til, kan jeg konstatere, at forvaltningerne har taget mine anbefalinger til efterretning, og at der generelt arbejdes for at sikre en mere korrekt journalisering af den elektroniske kommunikation, som modtages i forvaltningerne.

Jeg finder på denne baggrund ikke på nuværende tidspunkt grundlag for at foretage yderligere i forlængelse af min rapport om journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation.