



KØBENHAVNS KOMMUNE

Foranalyse om bedre sagsbehandling – brug af ledelsesinformation og måltal

Økonomiudvalget den 2. december 2014

Økonomiforvaltningen





FORMÅL OG MÅL

- Supplement til Borgerrådgiverens beretninger
- Bedre styring og opfølgning m.h.p. at øge kvaliteten og effektiviteten i sagsbehandlingen
- Opgaven
 - At afdække **forudsætninger** og **muligheder** for automatisk generering af data fra eksisterende systemer
- Teaser's – gode eksempler – en start...





LANDKORTET – HVAD HAR VI FUNDET

| Forvaltning | Tilbagemeldingsgarantien (og andre tidsfrister) | Klager | Sagsmængde |
|-------------|--|--|---|
| BIF | Kan ikke trækkes automatisk | Kan trækkes fra Erindringssystemet | Automatisk |
| BUF | Kan ikke trækkes automatisk | Opgøres manuelt | På sager i Kingo |
| SOF | Registreres manuelt i CSC Social og kan trækkes ud | Kan trækkes fra Erindringssystemet – projekt igangsæt vil flytte dette til CSC Social. | Automatisk |
| SUF | Ved ikke | Opgøres manuelt | På mange områder |
| TMF | Kan ikke trækkes automatisk | Automatisk | På de største områder |
| KFF (KBS) | Kan på de områder hvor eDoc anvendes, men vil kræver ændret registreringspraksis | Kan trækkes fra eDoc, men funktionalitet kan udbygges | På mange steder, men nogle steder opgøres på antal henvendelser |



KLAGEREGISTRERING

- God ledelsesinformation, der dækker bredt
 - Samtlige klagesager (ca. 7.700) vs. Borgerrådgiverens 1.000
 - Systematisk læring og udvikling på baggrund af klager
- Bygger videre på igangværende arbejde med afrapportering til ØU/BR om klager.
 - Klagesagsregistrering i forvaltningerne - herunder kategorisering: Formalitetsklager, realitetsklage mv. → fælles sprog og registrering
 - Kan vi bruge fælles statistikmodul?
 - Erindringsystemet, der bruges af SOF og BIF → igangværende projekt
 - eDoc, der anvendes af centralt placerede juridiske enheder → udvidelse af funktionalitet
 - Borgerrådgiveren har købt et statistikmodul



KLAGETAL

| Forvaltning/ Ydelsesområde | Formalitetssklager | Realitetssklager | Antal klager i alt | Antal sager | Klager ift. samlet sagsmængde |
|-------------------------------|--------------------|------------------|-----------------------|-------------|----------------------------------|
| SOF | - | - | 2.596* | 48.774* | 5,3 % |
| BIF | - | - | 4.000 | 154.440 | 2,6 % |
| BUF | - | - | 60 | ? | |
| SUF | - | - | 250 | 16.249 | 1,5 % |
| KFF (kun KBS) | - | - | 220 | | |
| TMF | - | - | 595* | 96.473* | 0,6 % |
| ØKF | | | | | |

* SOF er beregnet som 2 gange 1. halvår 2014. Parkering er ikke medtaget i TMF's tal



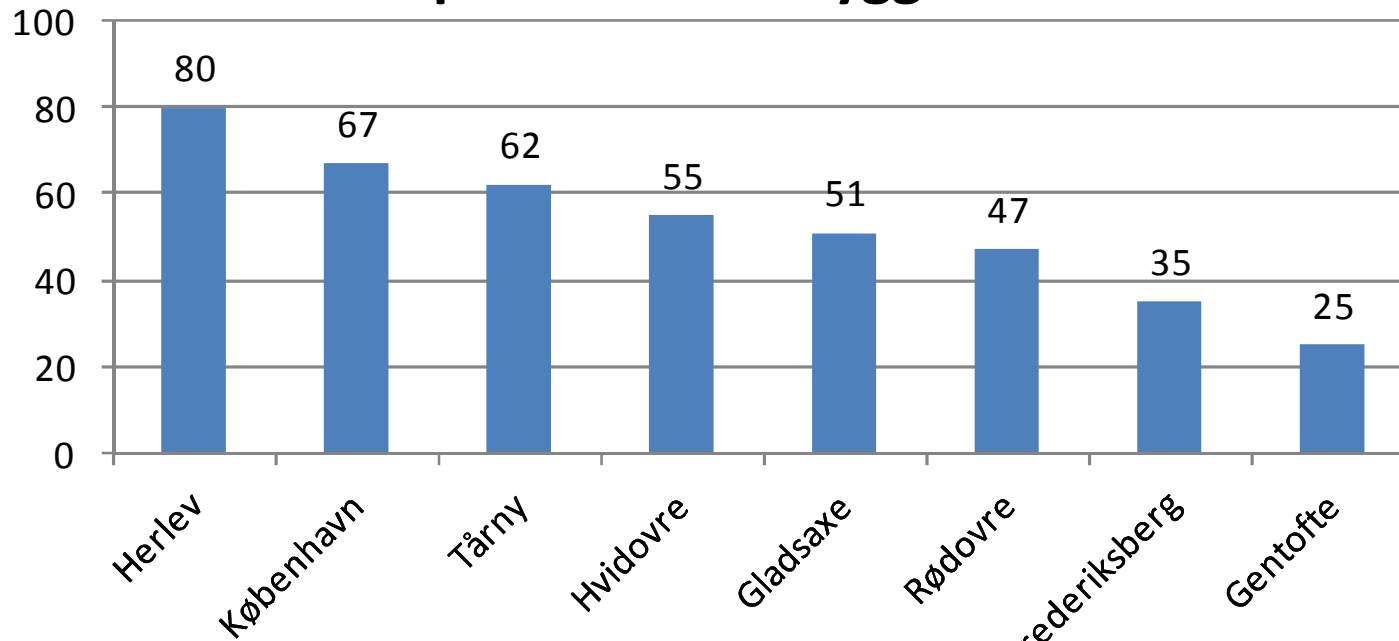
BRUG AF DATA FRA ANKESTYRELSEN

- Dækker ”Klager over kommunernes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet” – i alt ca. 4.300 fra KK
- Benchmark med andre kommuner
- Trends i udviklingen



AFGØRELSE, DER ANKES TIL ANKESTYRELSEN KBH OG OMEGNSKOMMUNER

Afsluttede sager i AST pr. 10.000 indbyggere



Kilde: Ankestyrelsen, 2013K3-2014K2



ANKESTYRELSEN

| Kilde. AST.dk | Hjemvisninger | Stadfæstelser (lft. antal endeligt vurderede sager) |
|---------------|---------------|---|
| København | 10 % | 89 % |
| Odense | 11 % | 89 % |
| Esbjerg | 11 % | 84 % |
| Randers | 5 % | 86 % |
| Aarhus | 11 % | 89 % |
| Aalborg | 10 % | 88 % |

Hjemvisninger: AST kan sende en sag retur til kommunen m.h.p. fornyet behandling, fx fordi den ikke er oplyst tilstrækkelig

Stadfæstelser: AST kan enten stadfæste eller ændre kommunens oprindelige afgørelse



DEN VIDERE PROCES

- Yderligere afdækning af mulighederne for brug af data og præsentation af ledelsesinformation.
- Øget digitalisering og automatisering af sagsbehandlingsprocesserne afrapporteres til Økonomiudvalget ved samme lejlighed.
Forvaltningernes vurdering af mulighederne forelægges ØU
- Der afrapporteres til Økonomiudvalget medio 2015.