



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	Formalitetss- klager	Realitets- klager	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



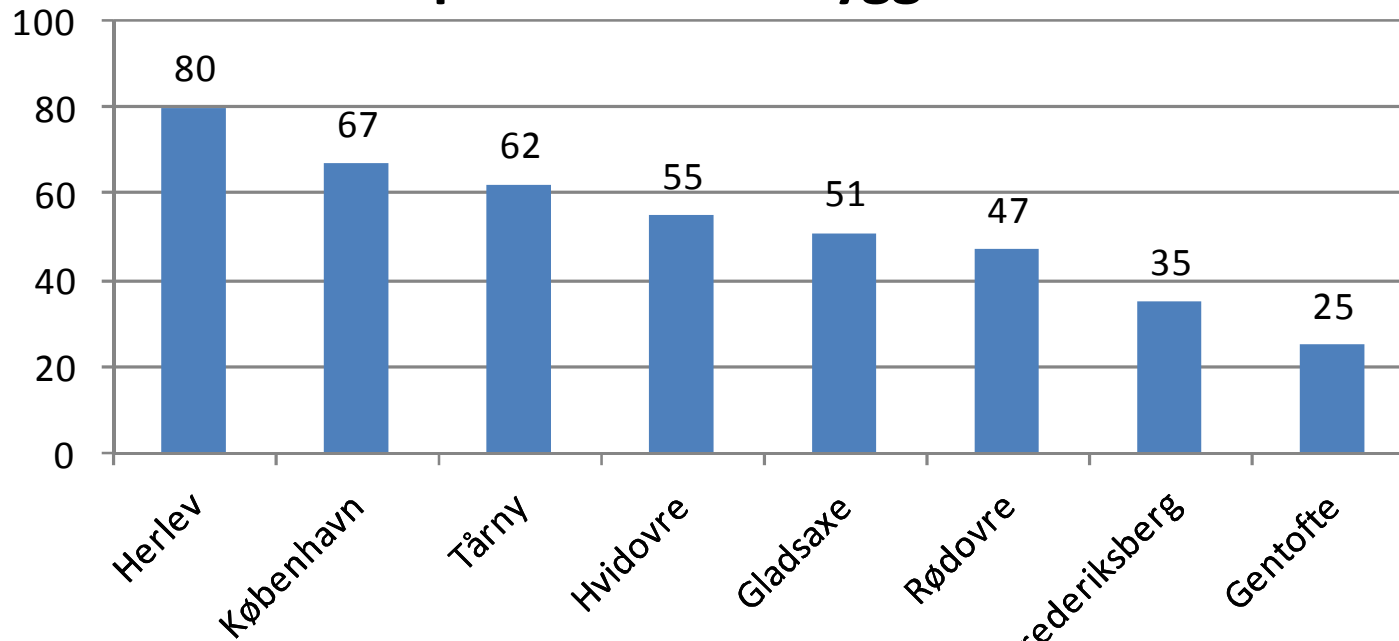
BRUG AF DATA FRA ANKESTYRELSEN

- 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.