



KØBENHAVNS KOMMUNE

Økonomiforvaltningen

Center for Økonomi

NOTAT

Til

Økonomiudvalget

29-05-2015

Sagsnr.

2014-0067783

Foranalyse om Bedre sagsbehandling vha. ledelsesinformation og måltal - status pr. juni 2015

Dokumentnr.

2014-0067783-3

Baggrund

På baggrund af forelæggelsen af de foreløbige resultater af foranalysen, der havde til formål at afdække mulighederne for automatisk generering af data fra fagsystemerne til brug for ledelsesinformation om kvaliteten af sagsbehandlingen, besluttede Borgerrepræsentationen den 11. december 2014, at der skulle arbejdes videre med fortsat afdekning af mulighederne. Der gives hermed en status på udviklingsarbejdet.

Sagsbehandler

Frederik Glintborg Kjeldbjerg

Status på udviklingsarbejdet

Automatisk genererede data fra fagsystemer

Koncernservice og Center for Økonomi i Økonomiforvaltningen har i foråret afholdt dialogmøder med henholdsvis KMD og CSC, der er leverandører af nogle af de største IT-fagsystemer til Københavns Kommune, eksempelvis på beskæftigelsesområdet og socialområdet.

Konklusionen på møderne med disse leverandører er, at systemerne stort set vil kunne levere de data, man måtte ønske, hvis de sættes op til det.

Antal klager ift. samlet sagsmængde på udvalgte sagsområder

I forelæggelsen af resultaterne af foranalysen præsenteredes en foreløbig opgørelse over "antal klager i forhold til samlet sagsmængde pr. forvaltning".

For at nuancere dette målepunkt anbefales, at det indsnævres til udvalgte, konkrete sagsområder, hvor det vurderes at være relevant som et styringsmåltal m.h.p. kvalitetsudvikling og begrænsning af fejl i sagsbehandlingen. Derfor bedes forvaltningerne

- identificere de sagsområder, hvor det er relevant at lave målinger af 1) antallet af sager og 2) antallet af klager på pågældende område samt, hvilke data der skal anvendes til dette.

Projektgruppen i Økonomiforvaltningen tilskriver forvaltningerne umiddelbart efter Økonomiudvalgets møde og præciserer spørgsmålene. Besvarelserne afleveres medio oktober 2015.

Opfølgende gennemfører projektgruppen en analyse af besvarelserne og forsøger på den baggrund at opstille forslag til fremadrettede aktiviteter, der kan forelægges Økonomiudvalget 8. december 2015.

Center for Økonomi

Københavns Rådhus,
Rådhuspladsen 1
1599 København V

Telefon
3366 2076

E-mail
fgk@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800206

www.kk.dk

Øget digitalisering og automatisering af sagsbehandlingsprocessen

På baggrund af foranalysens afdækning og dialog med forvaltningerne konkluderedes, at der lå et uudnyttet potentiale i øget digitalisering og automatisering af sagsbehandlingen indenfor en lang række områder.

Beslutninger om, i hvilken grad og hvordan, man udnytter mulighederne ved øget digitalisering og automatisering skal træffes i regi af forvaltningernes strategier for den forretningsmæssige udvikling af sagsbehandlingsprocesserne indenfor de forskellige sagsområder.

Øget digital systemunderstøttelse af handlingerne i sagsbehandlingsprocessen - eksempelvis brug af skabeloner, workflows og ad vis'er – forventes:

- at kunne minimere antallet af fejl i sagsbehandlingen
- at kunne frigive tid til den faglige kerneydelse i sagsbehandlingen
- at medvirke til bedre sagsstyring i forhold til den enkelte sag samt bedre driftsstyring af den samlede sagsmængde på afdelingsniveau.

Ovennævnte forventes at ville højne kvaliteten i sagsbehandlingen.

For at sætte ekstra fokus på området anbefales, at forvaltningerne intensiverer deres arbejde med at afdække sagsområder, der med fordel kan forretningsudvikles og optimeres yderligere *gennem* øget digitalisering, automatisering og standardisering m.h.p. understøttelse af sagsbehandlingsprocessen, kvalitetsudvikling og generering af data til ledelsesinformation og evt. måltal.

Nyt overordnet Business Intelligence System via nyt ERP

I det videre arbejde vil Økonomiforvaltningen desuden gå i dialog med KMD om mulighederne for på sigt at kunne bruge det nye økonomi- og ressourcestyringssystem (ERP system) til præsentation af ledelsesinformation baseret på data fra fagsystemer mv.