



22-10-2012

Handleplan for kvalitet i sagsbehandlingen og sikker økonomistyring i Socialforvaltningen - Fase 2

Sagsnr.
2012-127253

Dokumentnr.
2012-805966

Socialforvaltningen har pr. oktober 2012 implementeret hovedparten af i alt 85 initiativer i forvaltningens *Handleplan for sikker økonomistyring og øget kvalitet i sagsbehandlingen* (første gang forelagt Socialudvalget og Økonomiudvalget i september 2011), jf. afrapportering af status til Socialudvalget og Økonomiudvalget i november 2012.

Socialforvaltningen har iværksat en meget stor indsats for at sikre handleplanens gennemførelse. Det er derfor afgørende at Socialforvaltningen fremadrettet sørger for at fastholde de opnåede resultater ved at forankre dem i den normale drift i forvaltningen. Socialforvaltningen har derfor gennemført en række organisatoriske tiltag med det formål, jf. nærmere herunder.

Herudover er der fortsat behov for ledelsesmæssigt og organisatorisk fokus på at få implementeret de tilbageværende punkter i handleplanen fra september 2011. Der er pr. oktober 2012 således i alt 12 initiativer i handleplanen, som endnu ikke er fuldt afsluttede - enten på grund af opståede forsinkelser af interne eller eksterne årsager, eller fordi det oprindelige afslutningstidspunkt endnu ikke er indtruffet.

Endelig vil Socialforvaltningen gerne bruge det organisatoriske momentum, der er skabt i forvaltningen, til at sætte fremadrettet fokus på yderligere en række områder, hvor der er potentiale for et kvalitetsløft i sagsbehandlingen og i den interne økonomistyring.

Socialforvaltningen har på den baggrund udarbejdet en ny handleplan -(*Handleplan for kvalitet i sagsbehandlingen og sikker økonomistyring - Fase 2*), som omfatter:

- 1) Initiativer i handleplanen fra september 2011, der er forsinkede i forhold til oprindelige tidsplan, og som fortsat kræver særlig ledelsesmæssig bevågenhed
- 2) Initiativer i handleplanen fra september 2011, hvor implementeringen er i god gænge, og hvor den ajourførte tidsfrist for slutleverancen endnu ikke er indtrådt
- 3) Nye initiativer for øget kvalitet i sagsbehandlingen og sikker økonomistyring

De enkelte initiativer i *Handleplan Fase 2* fremgår af bilag 1.

Kontoret for Regnskab

Bernstorffsgade 17-21
1577 København V

Telefon
2498 1045

E-mail
BK7A@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009683380

Fastholdelse af resultater fra Handleplan Fase 1

Socialforvaltningen har som nævnt gennemført en række organisatoriske tiltag, som skal bidrage til at forankre de opnåede resultater i den normale drift i forvaltningen - dels tiltag, der er udviklet eller videreudviklet som en integreret del af handleplanen, og dels tiltag, der er implementeret sideløbende hermed. I hovedoverskrifter kan fremhæves følgende:

Forankring af løbende indsats for kvalitet i sagsbehandlingen

- Socialforvaltningen har udviklet og implementeret et nyt koncept for **ledelsestilsyn i personsager med statsrefusion** (som primært omfatter voksenområdet). Ledelsestilsynet giver hurtig ledelsesinformation om kvaliteten i sagsbehandlingen og dermed grundlag for eventuelle opfølgende handlinger fra forvaltningens ledelse.
- Som en del af ledelsestilsynssystemet foretages **systematisk, løbende opfølgning på ledelsestilsynet** - både i den øverste ledelse og blandt faglige sagsbehandlere, herunder i regi af forvaltningens interne netværk Fagligt Forum med henblik på løbende læring af resultaterne fra ledelsestilsynet.

Socialforvaltningen holder faste månedlige **målgruppemøder** med deltagelse af direktionen, relevante tværgående kontorchefer, myndighedschefer og den faglige ledelse på hvert af de store målgruppeområder (udsatte børn og familier, personer med handicap, udsatte voksne og psykiatri samt den sociale hjemmepleje). På målgruppemøderne følges bl.a. systematisk op på udviklingen i centrale resultatindikatorer for implementeringen af politisk fastsatte målsætninger (herunder Socialudvalgets pejlemærker), kvaliteten i sagsbehandlingen (herunder opfølgning på de opnåede resultater i handleplan 1), driftssituationen og budgetoverholdelse.

- Der er indført nye **paradigmer for god sagsbehandling**, der arbejdes efter i myndighedscenterne på områder indenfor serviceloven og aktivloven. Formålet er at sikre ensartede afgørelser, lovmedholdelighed og borgernes retssikkerhed.
- På børneområdet er udviklet en praksis- og metodebeskrivelse, **Fælles Faglig Platform**, der systematiserer sagsgangen i en børnesag og giver retningslinjer for sagsarbejdet.
- Forvaltningen gennemfører undersøgelser af kvaliteten af sagsarbejdet i børnefamilieenhederne i regi af projekt **Kvalitet & Læring**.
- Forvaltningen implementer i 2012 et **nyt tværgående sagsbehandlingssystem, CSC Social**, som i en lang række henseender understøtter en større sikkerhed, faste sagsflow og bedre dokumentation i sagsbehandlingen.

- Sagsbehandlere sikres **let og overskuelig adgang til redskaber og opdateret viden** via kommunens elektroniske platforme, herunder Opgaveportalen på KKnet og SOFIA samt et nyt sagsbehandlerbibliotek under udvikling på tværs af kommunen.

Sikker økonomistyring

- Forvaltningen har i 2012 omlagt og styrket sit **ledelsestilsyn på regnskabs- og lønområdet**. Det indebærer bl.a. fælles koncepter for gennemførelse og afrapportering af ledelsestilsyn. Der foretages centrale kontroller af ledelsestilsynet i hele forvaltningen kombineret med opfølgingsbesøg på enheder, hvor ledelsestilsynet har påvist særlige udfordringer med henblik på vejledning og læring.
- **Forretningsgangene på budget- og regnskabsområdet** er blevet systematisk opdateret, og forvaltningen har implementeret faste interne arbejdsgange for løbende vedligeholdelse, kvalitetsudvikling og vurdering af behov for nye forretningsgange. Herudover er der identificeret behov for forretningsgange på nye områder til sikring af fuldstændighed i forvaltningens forretningsgange. Dette indgår som en ny fase i handleplan fase 2.
- Forvaltningens løbende budgetopfølgning er styrket, bl.a. gennem fast forelæggelse af en samlet **månedsopfølgning på forvaltningens økonomiske situation** for direktionen.
- Forvaltningen har udviklet og implementeret et fast koncept for økonomisk **risikostyring**, som bl.a. indebærer månedlige risikomøder med direktionen og relevante dele af den øvrige ledelse.
- Forvaltningen har udviklet et **benchmarkingværktøj** for budgetansvarlige enheder i Socialforvaltningen som redskab til dialog om god økonomistyring.

Organisering af arbejdet med Handleplan Fase 2

Socialforvaltningen har i forbindelse med implementeringen af *Handleplan Fase 1* etableret en intern styregruppe ledet af direktionen samt et fast opfølgingssekretariatet, som har til opgave at overvåge og følge op på fremdrift i handleplanens enkelte elementer.

Styregruppen og opfølgingssekretariatet videreføres med henblik på at sikre et fortsat stærkt ledelsesmæssigt og organisatorisk fokus på implementering af også *Handleplan Fase 2*.

Socialforvaltningen foreslår, at forvaltningen orienterer Socialudvalget kvartalsvist om status for implementeringen af handleplanen, herunder om udviklingen i eventuelle eksterne og interne forhold, der kan give grundlag for omprioriteringer.