



24-02-2014

Til
BUU

Sagsnr.
2013-85883

Notat om status på fokuspunkter og klagesagsregistrering vedr. sagsbehandlingen i BUF

Dokumentnr.
2013-85883-6

Baggrund

Borgerrådsgiverens Beretning behandles en gang om året i Borgerrepræsentationen. Den indeholder eksempler på generelle problemstillinger fra de klager, der er indkommet fra borgerne i løbet af året. Beretningen afgives til Borgerrepræsentationen med henblik på at gøre politikerne opmærksomme på, hvor i kommunen der er plads til forbedringer. Borgerrådsgiveren samler op på klager, egen drift undersøgelser mv. og kommer med forslag og anbefalinger til forbedringer af sagsbehandling og borgerbetjening i kommunens forvaltninger.

I forbindelse med behandlingen af Borgerrådsgiverens beretning for 2012 den 19.6.2013 besluttede BR, at forvaltningerne senest i marts 2014 skal afrapportere status for fokuspunkter/indsatser for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening samt statistik for klagesagsregistrering.

BR besluttede desuden, ”at forvaltningerne i den forbindelse samtidig skal beskrive de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger og mere konkret, hvad baggrunden er for iværksættelsen af den pågældende indsats, hvad der ønskes opnået med den pågældende indsats og hvordan indsatsen er prioriteret.”

Status

Børne- og Ungdomsudvalget behandlede opfølgningen på Borgerrådsgiverberetningen 2012 på sit møde den 25.9.2013, se bilag 1. Heraf fremgår status på fokuspunkter for sagsbehandling og klagesagsregistrering.

BUF foretager målinger på sagsbehandlingstiden for borgmesterhenvendelser og antal klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner. Resultaterne viser, at forvaltningen overholder svarfristerne vedr. borgmesterhenvendelser 100 %. Samtidig har klageantallet på specialområdet stabiliseret sig på et lavt niveau.

Nedenfor fremgår en række af de indsatser, som BUF har iværksat og deltager i, til forbedring af sagsbehandling og borgerbetjening:

- Indsatser vedr. journaliseringspraksis
- Nyt elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem, eDoc 4
- Nyt sagsbehandlingssystem for psykologer, tale-/hørelærere, fysio-/ergoterapeuter og støttesager

Ledelsessekretariatet

Rådhuset
1599 København V

- Understøttelse af digitaliseringsprocessen ved indskrivning til skoler og fritidstilbud
- Projekt i alle forvaltninger med Økonomiforvaltningen som ansvarlig for en foranalyse, der har til formål at afdække forudsætninger og muligheder for generering af tværgående ledelsesinformation mhp. på at opstille konkrete måltal på sagsbehandlingsområdet (BR 12.12.13).

Opfølgning

I indstillingen til BUU fra efteråret 2013 omtales, at forvaltningen vil inddrage et større, borgerrettet sagsområde i indsatsen for forbedring af sagsbehandlingen. Baggrunden er, at borgerbetjeningen i BUF i høj grad er placeret i forvaltningens fem områder og Pladsanvisningen (dagtilbud). Hertil kommer borgerbetjeningen på decentrale institutioner, især dagtilbud og skoler. Forvaltningen arbejder fortsat på bedre ledelsesinformation på disse områder, jf. også det nævnte forestående samarbejde med Økonomiforvaltningen.

Forvaltningen har i den forbindelse sammen med Stadsarkivet iværksat en forundersøgelse af status for den digitale understøttelse af sagsbehandlingen på skolerne. Heri indgår overvejelser, om hvorvidt eDoc skal implementeres på skolerne. Desuden planlægger Pladsanvisningen p.t., hvordan de kan benytte eDoc-systemet til registrering og opfølgning på dispensationssager, overflytningssager m.v. Dette vil på sigt give bedre basis for ledelsesinformation og dermed bedre mulighed for indsatser for forbedring af sagsbehandlingen.

Der er i indstillingen til BUU i efteråret 2013 omtalt et pilotprojekt i samarbejde med Koncernservice vedr. sikring af rettidig og dækkende besvarelse af borgerhenvendelserne i BUF. Pilotprojektet gik ud på at undersøge, hvorvidt det nye Sags- og Dokumenthåndteringssystem (eDoc 4) kunne håndtere en samlet proces for styring af rettidig besvarelse af bla. borgerhenvendelser.

Desværre gav pilotprojektet ikke de forventede resultater. Der var bl.a. manglende muligheder for at redigere i tidsfrister, som er et ultimativt krav til denne type af proces, manglende fleksibilitet i styringen og lignende udfordringer, der tilsammen betyder, at denne type af processtyring ikke lever op til de behov, som BUF har. Derfor arbejdes der nu videre med en anden løsningsmodel i samme systems workflow modul. Afdækning af løsningsmulighederne sker i et samarbejde med Århus Kommune.

Som følge af Borgerrådgivers egen drift undersøgelse af BUF's kapacitet til at varetage forvaltningsretlige krav, som BUU er orienteret om på BUU-møderne den 25.9. og 4.12.2013 under sager til efterretning, har BUF desuden taget initiativ til at inddrage Borgerrådgiver i etableringen af sagsbehandlingskurser for forvaltningens ansatte. Samtidig

har der været dialog om behovet for eventuelle yderligere vejledninger til understøttelse af sagsbehandlingen i forvaltningen.

Videre proces

Økonomiudvalget orienteres om afrapporteringen på sit møde den 18.03.14 og BR den 27.03.14. Borgerrådgiverberetningen for 2013 forventes behandlet i BR i 1. halvår af 2014. Desuden forventes BR at behandle Borgerrådgivers løbende evaluering af forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen i foråret 2014 (Indicium).