



REFERAT

for mødet den 10.10.2012, kl. 13:00 i Rådhuset, stuen, værelse 43/44

10. Borgerrådgiverens beretning 2011 og rapportering om god sagsbehandling (2012-121952) 1



10. Borgerrådsgiverens beretning 2011 og rapportering om god sagsbehandling (2012-121952)

Udvalget skal drøfte Borgerrådsgiverens beretning 2011 samt forslag til fokuspunkter for forbedring af sagsbehandlingen og klagesagsregistrering.

INDSTILLING OG BESLUTNING --

Børne- og Ungdomsforvaltningen indstiller til Børne- og Ungdomsudvalget,

1. at udvalget drøfter Borgerrådsgiverens beretning for 2011
2. at forslag til fokuspunkter til forbedring af sagsbehandlingen godkendes

PROBLEMSTILLING

BR har 20.6.12 (2012-76718) behandlet Borgerrådsgiverens beretning 2011, se bilag 1. Borgerrådsgiverens hovedkonklusioner er, at lang sagsbehandlingstid og manglende svar fortsat er et problem i kommunens forvaltninger, at der i mange sager ses utilstrækkelig vejledning, manglende partshøring, begrundelse og klagevejledning, samt at digitaliseringen skaber problemer.

BR besluttede, at de stående udvalg skulle drøfte beretningen i efteråret 2012. BR besluttede desuden bla., at forvaltningerne skal indmelde fokuspunkter for opfølgningen på Borgerrådsgivers konstateringer om forbedringer af sagsbehandlingen i kommunen samt foretage registrering af klager. BR har endvidere besluttet at der skal værksættes specifikke tiltag til generel forbedring af sagsbehandlingen i KK.

LØSNING

På BUFs område er henvendelserne til Borgerrådsgiveren af mindre omfang og sager på BUFs område er fortsat ikke blandt de hyppigst forekommende sagstyper, som borgerne klager over. BUF fremhæves således fortsat heller ikke negativt med hensyn til antallet af henvendelser til Borgerrådsgiveren. I beretningen nævnes undersøgelsen vedr. lukkedage i kommunens dagtilbud og en inspektionsundersøgelse af toiletforholdene på tre københavnske folkeskoler, som udvalget tidligere er orienteret om.

Ved Borgerrepræsentationens behandling af beretningen for 2011 blev den tidligere beslutning fra 2009 om god sagsbehandling og ensartet, tværgående klagesagsregistrering fastholdt og forvaltningerne er blevet bedt om at revurdere ambitionsniveauet for målene for god sagsbehandling.

Forvaltningen har hidtil halvårligt rapporteret mål for sagsbehandling og service til borgerne vedr. borgmesterhenvendelser til BUU og ØU, senest på mødet den 8.2.2012 (2012-16297). BUF har desuden fælles for alle forvaltninger en gang årligt fremlagt en sammenlignelig registrering af borgmesterklager og sagsbehandlingstider (2010-184412), senest på mødet den 2.3.2011 (2010-184412).

Ud over borgmesterhenvendelserne, som systematisk rapporteres til BUU/ØU foretages systematisk registrering af klager over visitation til specialskoler/-institutioner. Forvaltningen foreslår, at der fremadrettet fortsat rapporteres til BUU/ØU på disse områder:

- 1) Borgmesterhenvendelser

2) Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner.

Ad 1) Borgmesterhenvendelser

BUU har tidligere besluttet at fastsætte mål om 100 % overholdelse af sagsbehandlingsfristen på 10 dage for henvendelser til borgmesteren vedrørende tilbagemeldingsgarantien samt aktindsigtssager.

Forvaltningen foretager årligt stikprøveundersøgelse af svartider for henvendelser til borgmesteren for to tilfældigt valgte perioder på hver to uger. Forvaltningen foreslår, at denne opgørelse indgår i rapporteringen til BUU/ØU om God sagsbehandling i foråret 2013.

Ad 2) Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner

Specialområdet modtager årligt ca. 10 klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner. Klager over visitationens udfald er en indikator for brugertilfredshed med sagsbehandlingen, men også for om serviceniveauet er i overensstemmelse med lovgivningen. Antallet af klager kan dermed udtrykke både oplevet og faglig kvalitet, og indsatsen for en nedbringelse af antallet af klager kan handle om såvel forventningsafstemning som kvalitet i sagsbehandlingen.

Forvaltningen rapporterer årligt til BUU om klager til klagenævnet for vidtgående specialundervisning over visitationens udfald som en del af opfølgningen på Specialreformen 2.0. Rapporteringen indeholder data på kommuneniveau om antal henvisninger, antal optagne/antal afslag, antal klager samt antal klager hvori klagenævnet har givet forældrene medhold. Forvaltningen foreslår, at rapporteringen fremover desuden indgår i rapporteringen til ØU om God sagsbehandling.

BUF har generelt en lille mængde egentlige afgørelsessager. Borgerhenvendelser på BUFs område har overvejende direkte tilknytning til almindelig drift på skoler og institutioner, i Pladsanvisningen og i forvaltningens fem områder og vedrører typisk det kommunale serviceniveau, vejledning om institutions- eller skolevalg, personaleklager, undren over oplysninger fra decentrale enheder, klager over andre børns adfærd eller over andre forældres adfærd.

Forvaltningen arbejder løbende med en forbedret digitalisering og optimering af ledelsesinformationssystemerne vedr. sagsbehandlingen. På sigt arbejder BUF med at sagsbehandlingssystemerne kan levere nyttig information om sagsbehandlingsprocessen. Dette arbejde vil primært have fokus på enheder med stor borgerkontakt, dvs. Pladsanvisningen og områderne, og er bla. afhængigt af udrulningen af den nye version af kommunens elektroniske journaliserings- og dokumenthåndteringssystem (eDoc), som har en forbedret statistikfunktion, samt fuld udrulning af systemet på områdeniveau, som forventes iværksat i 2. kvartal af 2013.

Uanset det begrænsede omfang af afgørelsessager arbejder BUF fortsat med at styrke kvalitet og effektivitet i behandlingen af alle sager og henvendelser. BUF har i den forbindelse en række tiltag, som understøtter de af BR besluttede aktiviteter, herunder kan nævnes:

- Obligatorisk sagsbehandlerkursus for institutions- og skoleledere samt sagsbehandlere og juridisk assistance ved sagsbehandling på alle niveauer.
- Oprettelse af elektronisk sagsbehandlerbibliotek (del af KK-projekt)
- Videre udrulning af Min Lederside som styringsredskab for god sagsbehandling
- Implementering af nyt sagsbehandlingssystem til psykologer, tale/hørepedagoger, støttepædagoger samt fysio-/ergoterapeuter.

ØKONOMI

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser. De foreslåede forbedringer af ledelsesinformationssystemerne på området vedr. sagsbehandling forventes at kunne afholdes inden for den eksisterende økonomiske ramme.

VIDERE PROCES

Der rapporteres første gang i foråret 2013 til BUU/ØU om borgmesterhenvendelser og klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner.

Else Sommer

/Thomas Berlin Hovmand

BESLUTNING

Indstillingens 1. at-punkt blev drøftet.

Indstillingens 2. at-punkt blev godkendt.

BILAG

[1. Tidligere politisk behandling - Borgerrådsgiverens beretning 2011](#)