



21. marts 2019

Sagsnr.
2019-0079535

Dokumentnr.
2019-0079535-3

Bilag 1 Status på sagsbehandlingsinitiativer

Sagsbehandling

Børne- og Ungdomsforvaltningen har siden seneste FOKUS-evaluering haft fokus på kvalitetssikring af sagsbehandlingen med henblik på at sikre børn, unge og forældre, der er i kontakt med forvaltningen, deres rettigheder, og at de bliver mødt med værdighed og respekt.

Kvalitetssikring og videndeling

Forvaltningens juridiske supportfunktion fungerer fortsat som facilitator, og understøtter løbende processen i sagsbehandlingen og kvalitetssikringen i og på tværs af områderne, hvor den primære borgerbetjening i forvaltningen foregår. Eksempelvis kan områderne samlet og på enhedsniveau rekvirere temadrøftelser om relevante juridiske problemstillinger.

Journaliseringspraksis

”Det store Journalcirkus” er et tiltag, der blev igangsat i 2016. Tiltaget har fokus på en af de forvaltningsretlige discipliner, journalisering, som f.eks. notatpligt og helt overordnet god forvaltningsskik. Enhedernes udfordringer indsamles og videredistribueres i relevante fora med henblik på at kvalitets-sikre de forvaltningsretlige discipliner.

”Det store Journalcirkus” har fortsat sin turne i forvaltningens enkelte enheder. Der er pr. 1. marts 2019 få enheder og enkelte områder, der endnu ikke er besøgt.

Kurser i forvaltningsret

BUF-akademi har i 2018 fortsat udbudt kurser i grundlæggende og udvidet forvaltningsret. Der er fortsat fokus på, at kurserne er forankret i ledelses-strengen.

Udbuddet af de to kurser fortsætter i 2019.

Den sorte bog

I Den Sorte Bog kan gadeplansmedarbejdere finde råd og vejledning om, hvordan de håndterer arbejdet med unge på gaden bedst muligt.

**Ledelsesinformation, Jura og
Forhandling**

Gyldenløvesgade 15
1600 København V

EAN nummer
5798009370440

Der er tale om en opslagsbog, der kan give grundlæggende oplysninger om f.eks. lovgivning, observation, brobygning, aktiviteter eller tryghed i arbejdet.

Bogen er endvidere udviklet som app. App'en indeholder en række kontakter med adresse, tlf.nr. og e-mail etc.

Legal Compliance Projektet

D. 25. maj 2018 trådte EU's databeskyttelsesforordning i kraft som dansk lov, hvilket betyder en række skærper af persondatalovgivningen, samt en markant øget kontrol med, at lovgivningen overholdes.

Arbejdet med at sikre overholdelsen af de nye regler sker i Københavns Kommune i regi af det såkaldte Legal Compliance Projekt.

Databeskyttelsesforordningen medfører bl.a., at alle medarbejdere, der i deres arbejde er eller kan komme i kontakt med personoplysninger, skal modtage undervisning i datasikkerhed. Direktionen har derfor besluttet, at alle medarbejdere i BUF skal modtage undervisning i datasikkerhed.

Status for uddannelsen er, jf. det seneste datatræk (den 8. marts 2019), at 84 procent af BUFs medarbejdere har gennemført en sikkerhedsuddannelse svarende til medarbejderens risikoprofil.

For at sikre fortsat fokus på kravet om uddannelse i it-sikkerhed og databeskyttelse, udarbejdes der månedlige rapporter vedrørende kursusgennemførelse. Rapporten sendes til digitaliseringschefen og direktøren samt til områdesouscheferne.

Med udgangspunkt i de månedlige rapporter sendes samtidig lister til institutionsleder vedrørende konkrete medarbejdere, der fortsat mangler at blive tilmeldt eller gennemføre uddannelsen. Disse opfølgende mails sendes cc til klyngelederen for at sikre fortsat ledelsesfokus på opgaven.

Alle nytiltrådte medarbejdere skal inden for den første måneds ansættelse gennemføre uddannelsen i it-sikkerhed og databeskyttelse på et niveau svarende til medarbejdergruppens profil.

Med udgangspunkt i databeskyttelsesforordningens artikel 33 skal Københavns Kommune sikre, at alle brud på datasikkerheden registreres og håndteres.

Alle medarbejder i Københavns Kommune har ansvar for at anmelde de sikkerhedsbrud der observeres.

Da der ikke må gå mere end **72 timer** fra et sikkerhedsbrud til tilsynsmyndigheden (Datatilsynet) er underrettet, er det vigtigt, at anmeldelser af sikkerhedsbrud udfyldes og sendes med det samme.

Siden d. 25. maj 2018 har BUF modtaget 74 anmeldelser vedrørende mulige persondatasikkerhedsbrud.

Af disse brud er de 45 blevet håndteret som faktiske sikkerhedsbrud, og de 29 er blevet omkategoriseret.

Af de 45 sikkerhedsbrud er de 30 anmeldt til Datatilsynet.

Den kommunale klageinstans mod mobning

Ifølge Undervisningsmiljøloven skal klager over mobning og lignende først behandles lokalt. I København er den kommunale klageinstans placeret i BUF/Fagligt Center.

Berørte elever og/eller deres forældre kan klage. Man kan klage over handlepligter, der ikke overholdes, hvis skolen ikke har en antimobbestrategi, har foretaget midlertidige foranstaltninger, udarbejder eller gennemfører den vedtagne handleplan og har informeret de berørte elever/forældre om, hvilke tiltag, de har vedtaget.

For at sikre, at skolerne kender til den kommunale klageinstans, og sikrer elever/forældre deres ret til at klage, deltager instansen i en række møder i områder, hvor klageprocessen gennemgås.

Der behandles pt. 10 sager i instansen.

Klager i områderne

Alle 5 områder deltager i projektet om bedre sagsbehandling, hvilket bl.a. giver forvaltningen mulighed for at implementere en "best practice" for behandlingen af klagesager på tværs af områderne.

Områderne behandler flere typer af klager, herunder klager over personale, klager over kommunens serviceniveau, klager over pædagogiske forhold mm.

Forvaltningen har udarbejdet en fælles registreringspraksis til områderne til registrering af klagesager i kommunens elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystem (eDoc).

Denne praksis er implementeret i slutningen af 2016.

Hvis der er behov for det, vil forvaltningen kigge på muligheden for at udarbejde en "best practice" for de andre sagsbehandlingsskridt i forbindelse med klagesager.

Den fælles registreringspraksis kan danne grundlag for dataudtræk, der f.eks. viser antal klagesager samt data til sagsbehandlingstiden. Med dataudtræk på klagesager har forvaltningen et redskab, der kan anvendes i

ledelsesstrengen med henblik på at sætte ind med støtte, hvor der er behov.

Det er derefter op til ledelsen i det enkelte område at agere på den viden, der kan uddrages fra dataudtræk fra sags- og dokumenthåndteringssystemet, og derefter sætte ind på konkrete sagsområder, hvor der danner sig et billede af konkrete og specifikke udfordringer.

Til illustration følger her en oversigt over registrerings- og journaliseringsfejl i klagesager i områderne i 1 halvår af 2018. Forvaltningen har ikke pt. nyere tal.

| Kvalitetstjek af journaliseringspraksis på klagesager i områderne 1. halvår 2018 | | | | | |
|--|---------------|------------------------------|--|---------------------------------|---|
| Område | Amager | Brønshøj -Vanløse | Indre By- Østerbr o | Nørrebro- Bispebjerg | Valby- Vesterbro -Kgs. Enghave |
| Antal klagesager i alt oprettet i 1. halvår 2018 | 29 | 8 | 12 | 12 | 15 |
| Antal åbne sager i alt i 1. halvår 2018 | 2 | 4 | 3 | 7 | 5 |
| Antal lukkede sager i alt i 1. halvår 2018 | 27 | 4 | 9 | 5 | 10 |
| Antal dage sagerne i gennemsnit i 1. halvår 2018 har været åbne | 68 | 57,25 | 58,75 | 48,66 | 27,46 |
| Antal sager i alt i 1. halvår 2018 med manglende korrekt adgangsgruppe : | 5 | 5 | 9 | 5 | 5 |
| Antal sager i alt i 1. halvår 2018 med manglende sigende sagstitel: | 4 | 7 | 3 | 0 | 3 |
| Opgørelse på baggrund af stikprøve af 3 tilfældige klagesager pr. område i 1. halvår 2018 | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Antal sager ud af 3 sager med manglende sigende dokumenttitel | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| Antal sager ud af 3 sager hvor der ikke er foretaget løbende journalisering | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| Antal sager ud af 3 sager med manglende tilknytning af parter på sagen | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| Antal sager ud af 3 sager hvori der mangler akter | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |

Intern Sagsaudit

Registreringen følges op af en slags sagsaudit på et antal tilfældigt udvalgte sager i hvert område.

Når materialet sendes til områderne, bookes der samtidig et møde med hvert område, hvor resultatet gennemgås og eventuelle spørgsmål eller andet drøftes i forlængelse af resultatet.

Dvs. at det giver værdi for områderne, og det sikrer forsat fokus på kvalitetssikring af data på klagesagsområdet, og det har også medført et øget fokus på journalisering og datakvalitet generelt i områderne.

Områderne besluttede sidste år, at arbejdet med kvalitetssikring af data på klagesagsområdet skulle fortsætte med ½ årlige udtræk.