



Til Økonomiudvalget

Notat med redegørelse for forvaltningernes bemærkninger til indstilling om bedre sagsbehandling – ledelsesinformation og måltal

Baggrund

Sagen var oprindeligt på dagsordenen for mødet i Økonomiudvalget den 8. december 2015, men blev trukket af Økonomiforvaltningen.

Efterfølgende har Økonomiforvaltningen udarbejdet en fornyet indstilling, der er blevet tilrettet på baggrund af bemærkninger fra forvaltningerne.

Forvaltningerne støtter generelt op om intentionerne bag forslaget om fastsættelse af måltal for kvalitet i sagsbehandlingen.

Imidlertid er der fra flere forvaltningers side rejst en række bemærkninger vedrørende indstillingens 2. at-punkt. Bemærkningerne har gået på, hvorvidt målsætningen om opstilling af måltal må opfattes som værende i modstrid med Tillidsdagsordenen, og om selve det 2. at-punkt er overflødig eller bør omformuleres væsentligt. Der har herudover været en række mindre, konkrete ændringsforslag til formuleringen af punktet.

Nedenfor gennemgås forvaltningernes bemærkninger, og hvordan der er taget højde for disse i forbindelse med den fornyede indstilling.

Konkrete opmærksomhedspunkter fra forvaltningerne

Spørgsmålet om, hvorvidt indstillingens 2. at-punkt er modstridende med Tillidsdagsordenen

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen har anført, at det er tvivlsomt, om indstillingen lever op til Økonomiudvalgets ændringsforslag, behandlet af Borgerrepræsentationen den 11. december 2014, om, at nye tiltag skal ske i henhold til den igangværende tillidsreform. Derudover har disse forvaltninger sat spørgsmål ved, om opstilling af måltal af sagsbehandlerne vil blive oplevet som understøttende for sagsbehandlingen.

Økonomiforvaltningen vurderer ikke, at et forslag om opstilling af måltal for andelen af klager i forhold til andelen af sager er i modstrid med principperne i Tillidsdagsordenen. Det er hensigten, at måltal skal understøtte prioriteringen af opgaver og dermed danne grundlag for højere kvalitet i sagsbehandlingen. Der er således ikke tale om et

15-03-2016

Sagsnr.
2015-0261685

Dokumentnr.
2015-0261685-37

Sagsbehandler
Emil Mihail Jelstrup/
Anne Bach Nielsen

Kontor for HR

Københavns Rådhus,
Rådhuspladsen 1
1550 København V

E-mail
CQ89@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800299

initiativ, som har til hensigt at begrænse sagsbehandlerne faglige råderum ved den konkrete løsning af opgaver. Det er derimod tænkt, at initiativet vil skulle understøtte processerne i forbindelse med sagsbehandling og skabe brugbar ledelsesinformation – og derigennem understøtte løsningen af kerneopgaven i tråd med Tillidsdagsordenen.

Spørgsmålet om, hvorvidt indstillingens 2. at-punkt er overflødigt eller bør omformuleres væsentligt

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Teknik- og Miljøforvaltningen har i deres høringssvar påpeget, at den konkrete udformning af det 2. at-punkt er uhensigtsmæssig og har i stedet foreslået, at forvaltningerne får større frihed til selv at opstille mål på området. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har tilsluttet sig forslaget om, at der måles på antallet af klager, men mener, at der bør være frihed til at formulere konkrete mål. Teknik- og Miljøforvaltningen finder, at indstillingen har et for ensidigt fokus på klager og sætter spørgsmålstejn ved, om klager er det bedste mål for kvalitet i sagsbehandlingen.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i deres høringssvar bemærket, at indstillingens 2. at-punkt synes overflødigt. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen er enige i denne kritik og påpeger, at der i disse forvaltninger allerede er fastsat måltal for nedbringelse af antallet af klager, hvorfor det foreslåede måltal ikke vil øge kvaliteten yderligere. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen har yderligere anført, at indberetning til Borgerrådgiveren om måltal for klager synes at medføre en sammenblanding af klage typer, idet Borgerrådgiverens klagesagsområde er formalitetsklager, mens de enkelte forvaltningers klagesagsområder er både formalitetsklager og realitetsklager, og realitetsklagerne ikke er en del af Borgerrådgiverens årsberetning.

Økonomiforvaltningen tager disse bemærkninger til efterretning, men har valgt at fastholde 2. at-punkt. Begrundelsen herfor er, at Borgerrepræsentationen den 17. juni 2015 traf beslutning om, *at forvaltningerne pålagdes i efteråret 2015 at identificere sagsområder, hvor det er relevant at lave målinger af 1) antallet af sager og 2) antallet af klager over sager, med angivelse af de data, som skal anvendes til formålet.* Herudover bemærkes det, at indstillingen har baggrund i Borgerrådgiverens årsberetning for 2012.

Med den beslutning er det vanskeligt for Økonomiudvalget at beslutte, at der ikke skal opstilles måltal, medmindre sagen igen forelægges Borgerrepræsentationen. Det er derfor Økonomiforvaltningens opfattelse, at forvaltningernes indsigelser skulle have været fremført forud for Borgerrepræsentationens beslutning. Der er indføjet referencer til relevante tidligere beslutninger fra

Borgerrepræsentationen på området i den nyeste version af indstillingen.

Underretning om *antallet* af klagesager inden for kommunens forvaltningsområder er relevant for Økonomiudvalgets kompetence og pligt efter kommunestyrelseslovens (KSL) § 18, stk. 2, til at have indseende med administrationen inden for alle kommunens forvaltningsområder og for Borgerrepræsentationens tilsyn med sagsbehandlingen i den kommunale forvaltning. Borgerrådgiveren bistår Borgerrepræsentationen med tilsynet med sagsbehandlingen, jf. KSL § 65 e, der har følgende indhold:

§ 65 e. Kommunalbestyrelsen kan i styrelsesvedtægten træffe bestemmelse om oprettelse af en borgerrådgiverfunktion, der ikke henhører under de stående udvalg eller økonomiudvalgets umiddelbare forvaltning af kommunens anliggender. Lederen af borgerrådgiverfunktionen ansættes og afskediges af kommunalbestyrelsen.

Stk. 2. Økonomiudvalget skal, for så vidt angår borgerrådgiverfunktionen, varetage de opgaver, som økonomiudvalget er tillagt efter § 18, stk. 2-4, § 37 og § 45, stk. 1 og 2.

Stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen henhører ikke under borgmesterens øverste daglige ledelse af kommunens administration.

Stk. 4. Borgerrådgiverfunktionen kan kun varetage opgaver vedrørende rådgivning og vejledning af borgerne og vedrørende tilsyn med kommunens administration.

Stk. 5. Stk. 1-4 finder tilsvarende anvendelse, hvis kommunen styres efter reglerne i § 64 a, § 64 b, § 65, § 65 a eller flere af de nævnte bestemmelser.

En beslutning om forvaltningernes identificering af antallet af klagesager og underretning af Borgerrådgiveren herom ligger således inden for rammerne i den kommunale styrelseslov og rammerne for Borgerrådgiverens virksomhed. En sådan beslutning vil hverken berøre eller vedrøre udvalgenes kompetence og ansvar for afgørelsernes indhold og behandlingen af klager herover.

Økonomiforvaltningen har imidlertid, siden forslaget oprindeligt var sat på dagsordenen for Økonomiudvalget, foretaget en opblødning af formuleringen for at imødekomme forvaltningernes forbehold i relation til arbejdet med kvalitet i sagsbehandlingen. Således fremgår det af det aktuelle forslag, at der i *relevant* omfang identificeres sagsområder, hvor det er relevant at opstille måltal. Forvaltningerne er således ikke forpligtet til at identificere områder, hvor måltal ikke skønnes relevante, og der er derfor efter Økonomiforvaltningens opfattelse ikke tale om, at der skabes unødvendige, bureaukratiske processer.

Spørgsmålet om kompetence til at fastsætte mål

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i deres høringssvar nævnt, at såfremt Økonomiforvaltningen ønsker at fastholde indstillingens 2. punkt, bør der efter Kultur- og Fritidsforvaltningens opfattelse mellem "... de stående udvalg ..." og "... inden for hver deres område ..." indføjes "... henholdsvis de enkelte forvaltninger ...", da de stående udvalg ikke har kompetence i forhold til den egentlige sagsbehandling i forvaltningerne, idet denne henhører under den enkelte borgmester henholdsvis Økonomiudvalgets kompetence. Det er videre anført, at sondringen er nødvendig, idet klagesagsområderne udgøres af både formalitetsklager og realitetsklager.

Økonomiforvaltningen kan tilslutte sig denne bemærkning og har tilrettet indstillingen i overensstemmelse med Kultur- og Fritidsforvaltningens formulering.

Spørgsmålet om fælles sprog, registrering og dataunderstøttelse

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen har påpeget, at en afrapportering med nye måltal vil kræve, at der på tværs af forvaltningerne etableres et fælles sprog og en fælles registrering af elementer i sagsbehandlingen, såfremt der skal kunne foretages en samlet, sammenlignelig klager registrering. Det kan f.eks. være klager over sagsbehandlingstider, manglende svar, manglende partshøring, begrundelse mv. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen har herudover anført, at dette må antages at give et øget ressourcetræk, som minimum i en overgangsperiode.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har anført, at de anerkender Økonomiforvaltningens og Borgerrådsgiverens ret til indsigt i forvaltningernes administrative forhold. I denne sammenhæng forventer de, at Økonomiforvaltningen påtager sig det overordnede ansvar for at udmønte den vedtagne fælles tværgående ledelsesinformation vedrørende klagesagsregistrering således, at der kan arbejdes på at understøtte forbedringer af sagsbehandlingen i reel dialog med forvaltningerne mhp. at finde gode, administrative løsninger. Børne- og Ungdomsforvaltningen foreslår endvidere, at Økonomiforvaltningen bistår forvaltningerne med at anvende den store mængde data, som allerede produceres i it-systemerne, til brug for målinger på områder, som forvaltningerne allerede har identificeret som relevante.

Såvel Sundheds- og Omsorgsforvaltningen som Børne- og Ungdomsforvaltningen har tilføjet, at de er af den opfattelse, at det først giver mening at opstille måltal, når der er udviklet et system til generering af tværgående ledelsesinformation.

Økonomiforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning.

Økonomiforvaltningen vurderer dog ikke, at det, at der ikke på alle områder i dag er et fælles sprog og en fælles registrering af elementer i sagsbehandlingen, er til hinder for, at der på nuværende tidspunkt i relevant omfang sker en identifikation af områder, hvor det vil være relevant at opstille måltal.

Der lægges i indstillingen op til, at der i den videre proces inkluderes et arbejde med at udvikle et fælles sprog og fælles registrering af elementer i sagsbehandlingen. Økonomiforvaltningen har endvidere tilføjet i indstillingen, at Økonomiforvaltningen fortsætter arbejdet for at sikre en bedre teknisk understøttelse af mulighederne for brug af automatisk genererede data fra IT-fagsystemerne til ledelsesinformation som afsæt for at udvikle kvaliteten og højne effektiviteten i sagsbehandlingen i Københavns Kommune.

Økonomiforvaltningens Rådhusdel vil hurtigst muligt gå i dialog med Koncernservice herom.