

# BILAG 5. AUTOMATISERING AF KLAGESAGSBEHANDLING

**Forslagets titel:** Automatisering af klagesagsbehandling

**Kort resumé:** Koncern IT (KIT) og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) ønsker at undersøge muligheden for at automatisere processen for klagesagshåndtering. Klagesagshåndtering indebærer, at Københavns Kommune (KK) ofte får klager af enslydende karakter og ligeledes håndterer sagerne samt svarer borgeren på ensartet måde. På baggrund heraf vurderes det, at processen har potentiale for at blive automatiseret, hvilket potentielt kan generere store effektiviseringer, da man modtager klager allesteds i kommunen.

**Der søges om midler fra:** Innovationspuljen

**Fremstillende forvaltning:** Økonomiforvaltningen

**Berørte forvaltninger:**

<input checked="" type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

**Angiv p/l:** 2018

## 1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

Tabel 1. Økonomiske konsekvenser

1.000 kr.	Styrings-område	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Drift af løsning	Service	200	0	0	0	0
Overblik	Service	50	0	0	0	0
Data input	Service	150	0	0	0	0
Analyse	Service	300	0	0	0	0
Idriftsættelse	Service	100	0	0	0	0
Rapportering	Service	50	0	0	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>850</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Note til alle tabeller: Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

## 1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Indeværende case vedrører automatisering af klagesagsbehandling i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF). Forslaget udspringer af, at BIF ofte modtager klager, når borgere får afslag på en ydelse. Mange af de klager, forvaltningerne modtager, har samme baggrund og skal derfor behandles tilnærmelsesvis på samme måde. Borgerne modtager derfor også overordnet enslydende svar på deres klager.

På baggrund af ovenstående ønskes der midler til at se på alle typer klager, med henblik på at afdække potentialet ved automatisering af klagesagsbehandlingen.

Såfremt det er muligt, at automatisere klagesagsbehandling, indeholder projektet store potentialer på tværs af forvaltningerne, da der alle steder i Københavns Kommune (KK) modtages klager. Det forventes, at projektet medfører, at der kan indmeldes effektiviseringscases fra budget 2020 og frem.

## 1. FORSLAGETS INDHOLD

Formålet med projektet er at afdække i hvor stort et omfang, at klagerne og klagesvarene følger et ens mønster, og om det dermed er muligt at assistere klagesagsbehandling ved delvis automatisk besvarelse af klagerne. Projektet vil tage udgangspunkt i klager på afgørelser i forhold til ydelser i BIF, da volumen og ensartetheden på dette område er højt og derfor er en god case at teste teknologien på.

Klagesagerne opbevares i dag på borgernes sager og det samme gælder de afgivne svar. Hvis indholdet er det samme i henholdsvis klagerne og klagebesvarelsen, vil det være muligt ved hjælp af tekstanalyse at genkende mønstre og dermed også komme med forslag til, hvordan fremtidige klagesager, der indeholder bestemte elementer, skal besvares.

## 2. ØKONOMI

**Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1000 kr. (2018 p/l.)				
	2017	2018	2019	2020	I alt
Drift af løsning	0	200	0	0	200
Overblik	0	50	0	0	50
Data input	0	150	0	0	150
Analyse	0	300	0	0	300
Idriftsættelse	0	100	0	0	100
Rapportering	0	50	0	0	50
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>0</b>	<b>850</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>850</b>

### *Investeringer*

Investeringerne vedrører udelukkende projektomkostninger og udgør sammenlagt 850 t.kr. i 2018.

### *Effektiviseringer*

Såfremt det er muligt at automatisere klagesagsbehandling, indeholder løsningen store potentialer for hele kommunen, da klagesagsbehandling foregår i alle forvaltninger. Det forventes således, at der på baggrund af løsningen kan udarbejdes konkrete effektiviseringscases. Det skønnes, at kommunen samlet set anvender et større tocifret antal årsværk på håndtering af klager, så selv hvis kun en mindre del kan effektiviseres, vil der være en god business case.

Derudover indeholder løsningen også en potentiel kvalitativ forbedring for både medarbejdere og borgere. Ved automatisering af processen, frigiver det ressourcer hos medarbejderen til at prioritere de sager, der indeholder større grad af skøn. Samtidig kan det potentielt også bidrage til en hurtigere sagsbehandling, således at borgeren vil opleve at få hurtigere svar på sin henvendelse.

## 3. FORDELING PÅ UDVALG

Løsningen udarbejdes af Koncern IT med inddragelse af relevante fagpersoner fra BIF. Økonomien placeres i Koncern IT.

#### 4. IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Projektet vil kunne startes i løbet af foråret 2018. Faserne i projektet vil bestå af først dataindhentning og siden udarbejdelse af en algoritme og en implementeringsfase. Projektet vil derudover indeholde en evaluering af potentialet bredt set i kommunen.

BIF vil i samarbejde med KIT skulle stå for udpegning af datakilder og dataansvarlige, mens KIT vil være udførende i forhold til tilvejebringelse af data, i det omfang at BIF ikke har let adgang til data. BIF forventes at stille med ressourcer med viden om klager og klagesagsbehandling på minimum et fagområde.

#### 5. INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Løsningen udarbejdes i samarbejde med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Derudover inddrages Datalogisk Institut på Københavns Universitet, Dansk Center for Anvendt Kunstig Intelligens, herunder virksomheden Alexandra Instituttet, samt Droids Agency. Samarbejdspartnerne vil bidrage med deres viden om den seneste udvikling inden for automatiseret tekstanalyse med henblik på at øge kvaliteten i analysen, samt bidrage med viden om hvordan to selvstændige tekstanalyser af henholdsvis klager og klagesvar kan kombineres optimalt.

Projektet vil desuden gå i dialog med Borgerrådgiveren med henblik på, at løsningen ikke kompromitterer grundlæggende forvaltningsretlige regler, som f.eks. at løsningen ikke må sætte skøn under regel. Samtidig indebærer løsningen potentielt den fordel, at borgere i højere grad vil modtage ens behandling, jf. lighedsprincippet. Vurderingen af hvorvidt løsningen lever op til grundlæggende forvaltningsprincipper vil blive vurderet i samarbejde med Borgerrådgiveren.

#### 6. FORSLAGETS EFFEKT

Løsningen indebærer en kvalitativ forbedring for medarbejdere, i og med en del af de rutineprægede opgaver bliver gjort automatisk. Det frigiver tid til, at medarbejderen kan prioritere sager indeholdende skønsvurderinger.

Derudover indeholder forslaget en forbedring for borgeren i form af kortere sagsbehandlingstid og dermed hurtigere svar på deres klager.

#### 7. OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Algoritmens præcision i test	Er algoritmen i tilstrækkeligt omfang i stand til at gruppere ens typer af klager?	KIT og BIF i fællesskab	Efter analysefasen
Algoritmens præcision i drift	Hvor præcis er algoritmen når den skal forudsige hvilken gruppe en ikke tidligere anvendt klage (out-of-sample-data) tilhører?	BIF	Efter implementeringsfasen

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Algoritmens anvendelighed	Hvor god er algoritmen til at kategorisere indsendte klager og komme med forslag til klagesvar?	BIF	Efter implementeringsfasen

## 8. RISIKOVURDERING

Med henblik på tidligere erfaringer med automatiseringsprojekter ved hjælp af machine learning forventes det, at projektet er lavrisiko.

## 9. HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	27-02-2018

	Ja/Nej/Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgsgodkendelse.
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
Koncern IT	Ja	Koncern IT vurderer ikke, at der er tale om nyanskaffelse af it-system, men om anvendelse af eksisterende analyseværktøj på nyt dataområde. I forbindelse med idriftsættelse vil der blive indhentet en anskaffelsesvurdering.
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	