



Notat

Status på sagsbehandlingsinitiativer

19. marts 2021

Sagsbehandling

Borgerrepræsentationen har besluttet, at fagudvalgene hvert andet år skal have en status for indsatsen for bedre sagsbehandling.

På den baggrund skal BUF herved fremkomme med afrapporteringen af indsatsen for bedre sagsbehandling for 2021.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har fortsat 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. Dette fokus kommer bl.a. til udtryk i indsatsområder beskrevet nedenfor.

Etablering af klageenhed

Den 25. november 2020 besluttede BUU, at forvaltningen skulle vende tilbage med konkret forslag til etablering af en central klageenhed. Forvaltningens forslag har været behandlet på BUU's budgetseminar og der er ansøgt om midler til opstart af klageenheden i forbindelse med overførselssagen.

Formålet med den centrale klageenhed er:

- At der etableres en indgang, hvor borgere kan få et andet blik på en konkret klagesag.
- At sikre, at borgere har adgang til entydig klagesagsbehandling, der sikrer et effektivt og koordineret sagsforløb, når der sendes klager om samme forhold, til forskellige instanser i BUF.
- At sikre at klager behandles i et godt samarbejde med resten af organisationen og tættest muligt på de enheder, hvor uoverensstemmelserne er opstået.
- At sikre at borgere har fået lovmedholdelig sagsbehandling.

Klageenheden skal håndtere klager på dagtilbuds- og skoleområdet. Det sikres at borgere får en simpel mulighed for at henvende sig til den centrale klageenhed via telefon, mail og blanket på kk.dk.

Administrativt Ressourcecenter
Administrativt Sekretariat, Jura
og Processer
Gyldenløvesgade 15
1600 København V

EAN-nummer
5798009386229

Klagesagsbehandlingen i den centrale klageenhed håndteres med udgangspunkt i metoden 'Styrket Borgerkontakt', der er udviklet i Arbejdsmiljø København (AMK). Der søges om finansiering til opstart af en klageenhed fra 3. kvartal 2021, der omfatter projektle-delse, ansættelse af medarbejdere samt midler til kompetenceudvikling.

Klageenheden skal bidrage til at sikre en ensartet registrering og klagesagsbehandling i organisationen, og dermed skabe transparens og basis for læring i organisationen på baggrund af de indkomne klager.

Klageenheden skal først og fremmest behandle klager over sagsbe-handlingsprocesser, adfærd og serviceniveau dvs. at klageenheden ikke skal fungere som en intern ankeinstans i forhold til konkrete afgørelser (realitetsklager), der er truffet i BUF's enheder. Klageenhe-den skal dog sikre at borgere har fået en lovmedholdelig sagsbe-handling. Der ud over skal klageenheden vejlede borgeren til rette klageinstans, så borgerens retsstilling bedst understøttes og borge-ren ikke skal bruge tid på at navigere i systemerne.

Kompetenceudvikling af medarbejdere i Styrket Borgerkontakt

I forbindelse med etablering af den centrale klageenhed er forvaltningens fokus rettet mod kompetenceudvikling i hele organisatio-nen ift. anvendelsen af metoden Styrket borgerkontakt. Metoden in-deholder greb til at forebygge og håndtere konfliktfyldt samarbejde med borgere, herunder anvendelse af mæglingslignende teknikker.

Med henblik på at styrke klagesagsbehandling og øge borgertil-fredsheden har forvaltningen fokus på den mundtlig håndtering af klager og konfliktnedtrappende kommunikation. Kompetenceudvik-lingen gennemføres i forvaltningens centrale enheder i forbindelse med opstart en den centrale klageenhed, men kompetenceudvik-ling i metoden fortsættes også i 2021 for skoler og dagtilbud, i sam-arbejde med Arbejdsmiljø København (AMK).

Kvalitetssikring og videndeling

Forvaltningens juridiske supportfunktion fungerer som facilitator og understøtter løbende processen i sagsbehandlingen og kvalitetssik-ringen i og på tværs af områdeforvaltningerne, hvor den primære borgerbetjening i forvaltningen foregår. Områderne kan samlet, og på enhedsniveau, rekvirere temadrøftelser om relevante juridiske problemstillinger.

I løbet af 2021 etableres faste netværksmøder med jura-enheden og udvalgte nøglepersoner i områderne med henblik på at erfarings-udveksle, vidensdele og kvalitetssikre arbejdet med forvaltningens afgørelsesvirksomhed og klagesagsbehandling.

Centralisering af aktindsigtsbehandling

I 2020 blev det besluttet, at anmodninger om aktindsigt fra borgere og journalister, der ikke vedrører indsigt i egen sag, behandles centralt af ARC i samarbejde med det pågældende område/center.

Indsatsen er igangsat med henblik på at sikre en ensartet praksis for håndtering af aktindsigtssager i hele forvaltningen.

Indsatsen har desuden tæt sammenhæng med journaliseringsprojektet, da forvaltningen har et overordnet fokus på et løft af de forvaltningsretlige discipliner i hele organisationen, herunder journalisering. jf. afsnit nedenfor.

Journaliseringsprojekt

For at sikre en højere grad af dokumentation og journalisering, og for efterfølgende at kunne understøtte de decentrale enheder fra centralt hold (f.eks. i forbindelse med aktindsigtssager), sigter projektet mod at give de decentrale enheder enkle og brugervenlige værktøjer, der gør det muligt at løse dokumentationsopgaven på en nem og ensartet måde.

Fokus for projektet er således at etablere systemunderstøttelse af dagtilbud og skoler der sikrer, at pædagogiske medarbejdere kan samarbejde omkring den relevante dokumentation på en sikker, standardiseret og lovmedholdelig måde.

Første fase i projektet handler om at skabe klarhed over, hvilken dokumentation, der udarbejdes i skoler og dagtilbud på nuværende tidspunkt, så der kan udarbejdes standardskabeloner, der kun indeholder de nødvendige oplysninger / vurderinger.

Arbejdet med standardskabeloner er afgørende for i senere faser at kunne udvikle it-understøttelsen, og automatisere processerne omkring journalisering, arkivering og sletning og sikrer samtidig, at dokumentationsniveauet kan løftes relativt hurtigt.

Aktindsigtskurser

Med henblik på at opnormere forvaltningens generelle kompetenceniveau i relation om regler om aktindsigt, er der blevet udbudt et internt aktindsigtskursus til administrative medarbejdere i centralforvaltningen i 2020.

Grundet Covid-19 restriktionerne har det ikke været muligt at gennemføre det planlagte antal kurser i efteråret 2020. Afholdelsen af kurserne ændres fra fysisk til digital form og fortsætter i første halvdel 2021.

Kurser i forvaltningsret

BUF-akademi har i 2020 fortsat udbudt kurser i grundlæggende og udvidet forvaltningsret, der afholdes af en ekstern konsulent. Kursernes indhold er målrettet ledere og administrative medarbejdere i skoler og dagtilbud. Der er fortsat fokus på, at kurserne er forankret i ledelsesstrengen.

Kurserne i grundlæggende og udvidet forvaltningsret bliver ændret fra fysisk til digital form og fortsætter i 2021, indtil det igen er muligt at afholde kurserne med fysisk fremmøde. Kurser i grundlæggende og udvidet forvaltningsret bliver fremover en del af onboardingforløbet for ledere af skoler og dagtilbud.

Legal Compliance på GDPR-området

Direktionen har på baggrund af ikrafttrædelsen af databeskyttelsesforordningen besluttet, at alle medarbejdere, der i deres arbejde er eller kan komme i kontakt med personoplysninger, skal modtage undervisning i datasikkerhed.

Alle nytiltrådte medarbejdere skal inden for den første måneds ansættelse gennemføre uddannelsen i it-sikkerhed og databeskyttelse på et niveau svarende til medarbejdergruppens profil. Status for uddannelsen er, jf. det seneste datatræk den 1. februar 2021, at 79 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 direktionen samt områdechefer.

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.

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, hvilket også er en del af uddannelse i it-sikkerhed.

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.

I 2020 har BUF modtaget 101 anmeldelser vedrørende mulige persondatasikkerhedsbrud. Af disse brud er de 82 blevet håndteret som faktiske sikkerhedsbrud, og de 19 er blevet omkategoriseret. Af de 82 sikkerhedsbrud er 44 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 anti-mobbestrategi, 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 er i 2020 behandlet 3 sager i instansen, hvilket er meget lavt tal i forhold til tidligere år. Årsagen hertil er med stor sandsynlighed Covid-19 situationen og den dertilhørende fjernundervisning.

Klagesagsregistrering og sagsaudit på klagesager i områderne

BUF har indtil 1. halvår 2018, udarbejdet statistik og sagsaudit for klagesager i områderne, som en konsekvens af projekt "Bedre sagsbehandling og måltal" fra 2014, forankret i Økonomiudvalget.

På grund af ESDH-udbud medio 2018 og efterfølgende implementering af nyt ESDH-system i 2019/januar 2020 og de efterfølgende udfordringer relateret til Covid-19 har der ikke siden 2. halvår 2018 været udarbejdet statistik og sagsaudit på klagesager i områderne. Statistik og sagsaudit genoptages i løbet af 2021, med udgangspunkt i de nye muligheder der følger med den nye version af ESDH-systemet eDoc 5.

Fokus på øget brug af nye muligheder i eDoc 5.

eDoc 5 er kommunens fælles ESDH-system og anvendes af ca. 8500 brugere i kommunen, heraf ca. 850 brugere i BUF. eDoc anvendes til en bred portefølje af sager i BUF, herunder aktindsigtssager og klagesager.

Fremadrettet iværksættes en indsats på tværs af forvaltningen i forhold til kvaliteten af journaliseringspraksis og øget brug af de nye muligheder i eDoc 5. Med de nye muligheder er det i langt højere grad muligt at ensarte og automatisere journalisering af sager og dokumenter. Det understøtter bl.a. ensartet journaliseringspraksis og ensartet sagsbehandling. Det giver også bedre grundlag for data til ledelsesinformation mv.

De nye muligheder er allerede i brug nogle steder i forvaltningen, som f.eks.:

- obligatoriske sprogvurderinger og sprogstimuleringer i henhold til dagtilbudsloven på tværs af forvaltningen.
- ensartet sagsbehandling i Sanktionsenheden vedr. partshøringer, klager og aktindsigter

I løbet af 2021 kommer der endnu flere muligheder i eDoc 5, som bl.a. gør det muligt at opmærke sager sådan, at det f.eks. bliver lettere at adskille sager omhandlende skoler, dagtilbud og øvrige enheder.