



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Socialforvaltningen

Adm. Direktør

Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

10. januar 2014

Sagsnr.  
2013-0252160

Dokumentnr.  
2013-0252160-37

**Vedrørende Borgerrådgiverens foreløbige konklusioner på evaluering af Socialforvaltningens indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, jf. Borgerrådgiverens j.nr. 2013-0188187**

Borgerrådgiveren har i brev af 3. januar 2014 fremsendt de foreløbige konklusioner på Borgerrådgiverens evaluering af forvaltningens indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Borgerrådgiveren har i brevet oplyst, at forvaltningens direktion senest den 10. januar 2014 kan anføre bemærkninger til de foreløbige konklusioner og Borgerrådgiverens bemærkninger hertil. Forvaltningens eventuelle bemærkninger kan føre til en revurdering eller kan medtages som forvaltningens kommentarer i et bilag til den samlede rapport for de syv forvaltninger, som skal forelægges for Borgerrepræsentationen i marts 2014.

**Socialforvaltningens bemærkninger**

Socialforvaltningen har kun enkelte bemærkninger til Borgerrådgiverens evaluering af Socialforvaltningens indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Det drejer sig om følgende:

*Om evaluering af indsatsen*

Borgerrådgiveren nævner, at det efter Borgerrådgiverens opfattelse er vigtigt, at forvaltningen fortsætter og kontinuerligt udvikler sin gode indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, og at det er særligt vigtigt, at forvaltningen bibeholder fokus på at evaluere indsatsen – og ikke blot resultaterne heraf – med henblik på at sikre, at den enkelte indsats såvel som de enkelte dele heraf er målrettet og egnet.

Borgerrådgiveren peger på, at forvaltningen også bør styrke fokus på at foretage en overordnet og generel evaluering af indsatsen, sådan at forvaltningen ikke alene evaluerer de enkelte dele af indsatsen separat, men samtidig med en vis frekvens foretager en evaluering af den samlede indsats for derigennem at kunne danne sig et overblik over indsatsen for helhed.

Socialforvaltningen har noteret sig Borgerrådgiverens anbefaling og vil overveje, hvordan forvaltningen med en vis frekvens kan foretage

**Direktionen**

Bernstorffsgade 17, 3.  
1592 København V.

Telefon  
33 17 33 17

Direkte telefon  
33 17 32 02

Telefax  
33 17 32 04

E-mail  
Anette.Laigaard@sof.kk.dk

www.kk.dk

en overordnet og generel evaluering af den samlede indsats omkring sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Der skal i den forbindelse henvises til forvaltningens besvarelse i Borgerrådgiverens spørgeskema, hvor det er oplyst, at forvaltningen løbende gennemfører en generel evaluering af forvaltningens indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, og at det sker i forbindelse med den løbende indsamling af viden om kvalitetsniveauet for sagsbehandlingen, herunder gennem stikprøver i ledelsestilsynene, målinger og registreringer vedrørende f.eks. sagsbehandlingstider og klagesager, ledelsesinformation om f.eks. sagsproduktion, ekstern revision af sagsområder, eksternt og internt tilsyn med tilbud, faglige fora mellem parter i organisationen og dialogfora med eksterne parter m.v.

Der henvises i øvrigt til, at forvaltningen som beskrevet i spørgeskemaet generer information om udvalgte sagsområder og resultater og om kvaliteten af disse i hele forvaltningen, herunder til direktion og udvalg. På denne måde kan Socialforvaltningen på det lokale, centrale og politiske plan evaluere på de iværksatte tiltag, herunder eventuelt iværksætte nye tiltag, hvis der er behov herfor.

#### *Om indsats i samtlige enheder*

Borgerrådgiveren nævner, at forvaltningen kan overveje, om det vil være hensigtsmæssigt at fastsætte mål, iværksætte tiltag og allokere de nødvendige ressourcer for at muliggøre tiltag for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen for samtlige enheder i forvaltningen, såsom for centerfællesskaberne på tilbudsområdet. Det bemærkes, at sådanne målsætninger og tiltag nødvendigvis er afhængig af, at forvaltningen i høj grad har fokus på at sikre den fornødne ledelsesinformation også vedrørende de enheder, som ikke hører under de fire myndighedscentre.

Socialforvaltningen har noteret sig Borgerrådgiverens anbefaling og kan henvise til, at forvaltningen i takt med ibrugtagningen og udviklingen af CSC-Social (afløser 15 forskellige fagsystemer, der understøtter sagsbehandlingen på hele forvaltningens område), planlægger udbygning af ledelsesinformationen, således at det forventes, at der i en overskuelig fremtid vil kunne skabes ledelsesinformation også vedrørende den sagsbehandling, der f.eks. foregår på institutions- og tilbudsområdet.

#### *Om måling eller registrering af effekt*

Borgerrådgiveren nævner, at forvaltningen efter Borgerrådgiverens opfattelse vil kunne opnå et bedre overblik over indsatsens effekt – herunder udviklingen i kvalitetsniveauet – ved at have fokus på at måle eller registrere effekten af alle de dele af forvaltningens indsats, hvor det er muligt at måle eller registrere effekten.

Socialforvaltningen har noteret sig Borgerråd giverens anbefaling og skal i den forbindelse oplyse, at forvaltningen i takt med ibrugtagningen og udviklingen af CSC Social netop er opmærksom på udbygningen af ledelsesinformation til brug for vurdering af såvel kvalitet som effekt af de tiltag, der iværksættes.

Som det også fremgår af forvaltningens besvarelse af spørgeskemaet måles effekten af indsatsen på nogle områder via opgørelse af fejlprocenter. Det sker f.eks. i forbindelse med ledelsestilsynet på personsager og måling af overholdelse af sagsbehandlingsfrister, medens effekten af indsatsen på andre områder er mindre målbar – f.eks. er det svært at måle i hvilket omfang faglige fora og dialogfora har haft betydning for reduktion af fejlprocenterne på personsager og i hvilket omfang effekten er opnået gennem f.eks. bedre understøttende elektroniske processer i sagsbehandlingen eller andet – ofte vil der være tale om, at det er et samspil mellem flere indsatser på et område, der resulterer i bedre kvalitet i sagsbehandlingen.

I de tilfælde, hvor det er muligt at måle eller registrere effekten af en indsats, er forvaltningen som udgangspunkt enig med Borgerråd giveren i, at det kan bidrage til at skabe overblik over, om der er behov for at iværksætte tiltag på et område eller om de iværksatte tiltag er tilstrækkelige eller de skal justeres. Det er dog også vigtigt at have for øje, at andre metoder tilsvarende vil kunne være anvendelige til at skabe overblikket, og at ressourceforbruget ved at måle og registrere tiltag desuden bør stå i et rimeligt forhold til den viden, som kan opnås ved målingen og registreringen.

Venlig hilsen



Anette Laigaard