



# Kvalitetssikring – Best practise

Arkivar Jette Holmstrøm Kjellberg og  
Chefkonsulent Mette Hall-Andersen

Området for myndighedsdokumentation og forskningsdata

# De manglende brikker





# Eksempler, staten

## **Udlændingestyrelsen smider flygtninges dokumenter væk**

Når flygtninge søger asyl og familiesammenføring kan de ikke være sikre på, at Udlændingestyrelsen har styr på deres personlige dokumenter. I flere tilfælde er vigtige papirer ganske enkelt forsvundet under sagsbehandlingen.

Information d. 25/10/2015

## **Fejl på fejl: Nu skal der kvalitetssikres i Udenrigstjenesten**

Danmarks Radio d. 17/12/2013

## **Alle Justitsministeriets overvejelser vedrørende det omstridte burkaforbud er samlet i én sag uden at være journaliseret**

Information d. 25/8/2010

## **Der er rod i 97 % af alle sager i Københavns Kommune**

MetroXpress 7/4/2014



# Eksempler, kommuner

## **Der er rod i 97 % af alle sager i Københavns Kommune**

MetroXpress 7/4/2014

### **Kommune, egen observation**

”Området pegede bl.a. selv på, at der ikke bør opbevares personfølsomme oplysninger og bevaringsværdige oplysninger på fællesdrev, personlige drev på medarbejder PC’er eller USB-stiks., at data skal opbevares i enten ESDH eller et fagsystem, at vigtige mails og dokumenter også skal journaliseres, og at der skal være bedre forretningsgange for arbejdet med dokumenter og data. Men det var et opgør med plejer og nemt-nok kulturen” citater fra en kommuneblog

”Kvalitetssikring kan være ressourcetungt, men det er nødvendigt for at sikre at man har alle oplysninger til behandling af sagerne og efterfølgende dokumentation af de beslutninger, der er truffet”

## Formålet med kvalitetssikring

- Behandling af sagerne sker på det rigtige grundlag!
- Deling af viden i organisationen
  - Kunne orientere sig om indgåede aftaler
  - Kunne se hvor langt en sag er i sagsforløbet
  - Kunne finde fortilfælde og sikre ensartet behandling
  - Korrekt ledelsesinformation
- Hurtig og nem fremsøgning af sager og dokumenter
- Overholdelse af lovgivning samt god forvaltningsskik i øvrigt



## Best practise – findes den?

- Nej, desværre ikke - endnu!
- Mangel på skriftlighed
- God ledelsesinformation er ikke det samme som god kvalitet i journaliseringen
- Parametre, som skal overvejes i forhold til kvalitetssikring



# Kvalitetssikring

- Før, under og efter





## Før systemet tages i brug (1)

- Hvad kan jeres system?
  - Automatiserede processer, fx brevdato, modtager
  - Udtræk til kvalitetskontrol: Faste og/eller selv definere?
- Planlæg undervisningen
  - Ikke kun handle om funktioner og genvejstaster
  - Også retningslinjer for journalisering/dokumentation
- Ledelsesmæssig opbakning – meget vigtigt!



## Før systemet tages i brug (2)

- Registreringssystematik: Hvordan sikre, at den støtter jeres behov?
- Kvalitetssikring
  - Hvad er god kvalitet - for jer?
  - Beskrivelse af kvalitetssikringsmål
  - Er alle lovmæssige oplysninger udfyldt
  - Har I andre nødvendige oplysninger i jeres sagsbehandling?



## Mens systemet er i drift

- Kvalitetskontrol
- Fast procedure for **hvem**, der gør **hvad** **hvornår**
  - Og hvad gør I med de fejl I finder?



## Efter - når systemet lukkes ned

- Sidste chance for at rydde op:
  - Er sagerne lukkede?
  - Er der ført kvalitetskontrol ved sagslukning?
  - Er der dokumenter uden tilknytning til sag?
  - Mangler der noget – er alt fra fælles drev, outlook osv i systemet?
  - Kan alle dokumenter åbnes og læses?
  - Filformater
- Et lukket system er stadig jeres informationsbank!

## Hvad er god kvalitetssikring?

Tal med sidemanden:

- Nævn 3 gode erfaringer eller ideer til kvalitetssikring



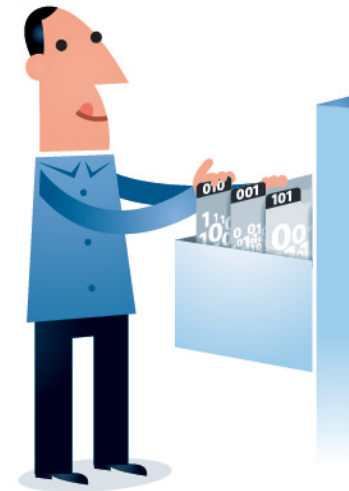
## Et forslag til kvalitetskontrol (1)

- **Hvem:** En 'datacontroller' enhed
- **Hvordan:** Udtræk – bearbejdes i regneark
- **Hvor ofte:** Hver 2. måned
  - og der afrapporteres til ledelsen efter endt kvalitetskontrol!



## Et forslag til kvalitetskontrol (2)

- **Hvad:** Udtræk af
  - Dokumenter uden sagstilknytning
  - Lukkede sager siden sidst
  - Verserende sager (stikprøver)
  - Filformater (hvert år)





## Rigsarkivets tilsyn med kvalitetssikring - hos statslige myndigheder

- 2 år efter godkendelse af it-systemer med dokumenter
- Anvendes systemet som beskrevet ved ibrugtagning og godkendelse?
  - Registreres de obligatoriske oplysninger?
  - Registreres der andre filtyper end de tilladte?
  - Har myndigheden foretaget kvalitetskontrol?



# Spørgsmål?







## Kontaktoplysninger

Mette Hall-Andersen  
Områdeleder  
mha@sa.dk

Jette Kjellberg  
Arkivar  
jhk@sa.dk