

---

**Egen driftplan for 2014**
**Inspektioner**

<b>Nr.</b>	<b>Overskrift</b>	<b>Forvaltning</b>	<b>Tema</b>
2014/1	Inspektion: Borgerservicecenter	ØKF/KBS	Inspektion *1
2014/2	Inspektion: Bosted	SOF	Inspektion *2
2014/3	Inspektion: Plejeboliger	SUF	Inspektion *2
2014/4	Inspektion: Plejeboliger	SUF	Inspektion *2
2014/5	Inspektion: Kultur- og fritidstilbud	KFF	Inspektion af handicaptilgængelighed

**Skriftlige undersøgelser**

2014/6	Skriftlig: Orientering om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside	Alle forvaltninger med borgerrettet sagsbehandling	Undersøgelse af implementering *3
2014/7	Skriftlig: Forvaltningernes obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling til alle sagsbehandlere	BUF/KFF/TMF/ SUF/KBS	Undersøgelse af implementering af BR-vedtagelse *4
2014/8	Skriftlig: Logning af elektronisk sagsbehandling og borgeres adgang til indsigt i oplysninger efter persondataloven	KBS	Vurdering af procedurer og rutiner *5
2014/9	Skriftlig: Kommunikation og begrundelse i sager om affaldsgebyr	TMF	Kontrol af et antal sager *6
2014/10	Skriftlig: Sikring af borgernes rettigheder i forbindelse med implementeringen af kontanthjælpsreformen med særligt fokus på nyttejobs, herunder i forhold til Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets retningslinjer	BIF	Vurdering af og opfølgning på udvalgte temaer *7

---

\*1 Inspektion 2014/1 er fastlagt ud fra udvalgets ønske om en undersøgelse af sikring af datasikkerhed i forbindelse med brug af digital adgang via kommunalt udstyr.

\*2 På baggrund af udvalgets tilkendegivelser om udvikling i retning af ”brugerstyret borgerrådgivning” vil den skriftlige afrapportering fokusere på temaer, som for de relevante modtagere af rapporterne fremstår som særligt relevante. Rundgang på stederne og nærmere gennemgange af procedurer mv. sker derfor primært i det omfang, at oplysninger fremkommet i forbindelse med samtalerne mv. indikerer et behov herfor.

\*3 Lange sagsbehandlingstider er et tilbagevendende klagepunkt i mange af de henvendelser, som Borgerrådgiveren modtager. Det ønskes på den baggrund afklaret, hvorvidt borgerne har mulighed for at orientere sig i forventede sagsbehandlingstider i det omfang, som gældende ret forudsætter og i overensstemmelse med deres behov. De relevante forvaltninger vil derfor blive anmodet om identifikation af sådanne områder og de dertil gældende krav samt om, hvordan orientering konkret finder sted, herunder med fokus på orientering via kommunens hjemmeside.

\*4 Borgerrepræsentationen vedtog den 20. juni 2012 som pkt. 6 på dagsordenen en Handlingsplan for "God Sagsbehandling" i Københavns Kommune (2012-1649). I denne indgik som pkt. 1, at ” 1. at forvaltningerne forpligtes til løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling, både til nye og til erfarne sagsbehandlere”. Planen var forpligtende for alle forvaltninger. Undersøgelsen tager sigte på inden for visse rammer at klarlægge, hvorvidt og hvordan forvaltningerne har realiseret Borgerrepræsentationens beslutning for så vidt angår disse kurser. Borgerrådgiveren har dog konkret viden om, hvordan opgaven er løst i BIF, SOF og ØKFs centrale forvaltning, og undersøgelse af disse forvaltningsgrene er derfor unødvendig.

\*5 Borgerrådgiveren gennemførte i april 2013 en inspektion af Modtagelsen ved Borgerservicecenter Indre By (sags.nr. 2012-166867) og rejser i rapporten derfra nogle spørgsmål vedrørende datasikkerhed i forbindelse med opstillede borger-pc'ere. Set i sammenhæng med udvalgets tilkendegivelser vedrørende egen drift planen for 2014 følges der op derpå ved målrettet inspektion over dette og nært beslægtede temaer via inspektion af en særlig borgerrettet enhed (Borgerservice Kvik). Se i øvrigt udvalgets beslutningsprotokol fra møde den 26. oktober 2012 samt udvalgets input til planen for 2014.

\*6 Der henvises til det i indstillingen anførte vedrørende fastlæggelse af denne undersøgelses tema.

\*7 Borgerrådgiver-udvalget har givet udtryk for, at en sådan undersøgelse tidligst bør iværksættes i efteråret 2014. Borgerrådgiveren vil konsultere udvalget forud for iværksættelsen med henblik på den nærmere fastlæggelse af undersøgelsen.