



6. Opfølgning på forvaltningsmæssige og politiske tilkendegivelser til Borgerrådgiverens Beretning 2017 (2018-0283256)

Indstilling

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

at Borgerrådgiverudvalget tager Borgerrådgiverens mundtlige orientering til efterretning

at Borgerrådgiverudvalget tilkendegiver, om udvalget ønsker forelagt en indstilling om begrænsning af Borgerrådgiverens adgang til at orientere det politiske niveau og offentligheden om visse forhold

at Borgerrådgiverudvalget drøfter spørgsmålet om inddragelse i den politiske behandling af sager om Borgerrådgiverens kompetence og forhold i øvrigt

at Borgerrådgiverudvalget tager Borgerrådgiverens orientering om sin praksis for at anvende Målrettet Indsats inden for alle sine indsatser til efterretning

at Borgerrådgiverudvalget overvejer en halv temadag om Borgerrådgiverens afrapporteringsform.

Problemstilling

I forbindelse med den politiske behandling af Borgerrådgiverens Beretning 2017 afgav Økonomiforvaltningen en § 12-erklæring, som blev godkendt i Økonomiudvalget og medtaget i Borgerrepræsentationens behandling af sagen. Se bilag 1. Økonomiudvalgets § 12-erklæring blev godkendt af Borgerrepræsentationen på møde den 11. oktober 2018.

Borgerrådgiveren vil på mødet give en mundtlig redegørelse for den formodede baggrund for Økonomiforvaltningens §12-erklæring og mulige forståelsesmæssige rammer, som erklæringen kan give mening i.

Borgerrådgiveren er blevet forsikret om, at Økonomiforvaltningen på ingen måde ønsker at udfordre Borgerrådgiverens uafhængighed eller indskrænke Borgerrådgiverens handlemuligheder. Borgerrådgiveren har omvendt redegjort for, at det netop er det, § 12-erklæringen gør.

Det er op til det politiske niveau i Borgerrepræsentationen at fastlægge Borgerrådgiverens kompetence og uafhængighed. Hverken Økonomiudvalget eller Borgerrepræsentationen blev ifølge Borgerrådgiverens oplysninger gjort bekendt med Borgerrådgiverens bemærkninger inden behandlingen. Disse bemærkninger må i stedet drøftes efterfølgende i Borgerrådgiverudvalget, hvilket sker med denne sag. Borgerrådgiverudvalget har modtaget særskilt orientering herudover.

Forløbet rejser også spørgsmål om Borgerrådgiverens udtryksform i beretningen.

Løsning

1. Begrænsning af Borgerrådgiverens informationer til kommunens politiske ledelse og til offentligheden

§ 12-erklæringen indeholder en bemærkning om, at "Økonomiudvalget finder, at publicering af uafsluttede undersøgelser kan være meget uhensigtsmæssigt for kommunens mulighed for den videre opgaveløsning på det undersøgte område."

Hvad er problemet?

Borgerrepræsentationen fastlægger rammerne for kommunen og herunder også for Borgerrådgiverens arbejde. Borgerrepræsentationen har i 2013 i relation til den nye offentlighedslov bestemt, at der skal gælde et generelt princip om åbenhed i Københavns Kommune, og forsamlingen har i vedtægt for Borgerrådgiveren § 24 specifikt fastsat, at "Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed."

Indstillingen fra Økonomiforvaltningen er ikke formuleret som et direkte påbud om at afholde sig fra at nævne verserende sager over for Borgerrepræsentationen i beretningen eller på anden måde, men den har alligevel et retningsgivende indhold, der indsnævrer den åbenhed, som Borgerrepræsentationen har lagt op til. I modsat fald savner den formål. Dermed er det, der reelt siges, at visse typer af information ikke bør gives fra Borgerrådgiveren til den politiske ledelse via beretningen eller på anden vis, der involverer 'publicering'.

I indstillingen begrundes det med, at "(...) publicering af uafsluttede undersøgelser kan være meget uhensigtsmæssigt for kommunens mulighed for den videre opgaveløsning på det undersøgte område."

Dette er ikke forklaret nærmere, og begrundelsen er i sig selv vanskelig at få til at give mening i den givne sammenhæng, eftersom Borgerrådgiveren på det anførte sted alene har publiceret oplysninger om, at Kultur- og Fritidsforvaltningen er bedt om at svare på en række spørgsmål. Disse spørgsmål er stillet i en verserende (egen drift) sag som opfølgning Borgerrådgiverens konstateringer af en ulovlig praksis i en afsluttet (klage)sag. Det er altså publiceringen af spørgsmålene om, hvordan forvaltningen vil administrere området fremadrettet og om eventuelle konsekvenser bagudrettet, som findes uhensigtsmæssigt. Se uddrag af den relevante tekst fra Borgerrådgiverens Beretning 2017 s. 35 i bilag 2.

En væsentlig del af Borgerrådgiverens orientering til Borgerrådgiverudvalget og Borgerrepræsentationen sker via åbne dagsordener, der må sidestilles med 'publicering', som Økonomiforvaltningen finder uønsket i visse tilfælde. Hvis Borgerrådgiveren skulle undlade at orientere det politiske niveau om sager, der ikke er endeligt afsluttet, ville det derfor f.eks. betyde at:

- Det politiske niveau – og offentligheden – fortsat ikke var orienteret om Borgerrådgiverens undersøgelse af Borgercenter Børn og Unge fra 2017 eftersom sagen ikke er endeligt afsluttet
- Den løbende orientering om sager under whistleblowerordningen skulle begrænses stærkt (18 af de sager, som udvalget blev orienteret om på mødet den 4. september 2018, er ikke endeligt afsluttede og ville derfor fortsat være ukendte for udvalget)

- Den løbende redegørelse for Borgerrådgiverens arbejde over for udvalget ville blive begrænset (handouts mv. kunne ikke indeholde oplysninger om sager, der ikke er endeligt afsluttet)
- Borgerrådgiverens egen drift-plan eventuelt ville være ukendt for det politiske niveau, indtil de enkelte sager var afsluttet
- Borgerrådgiveren ikke længere har mulighed for at afbøde en offentlig mistillid til og mytedannelse om kommunen ved at oplyse, at Borgerrådgiveren er gået ind i en sag, som dermed bliver gransket af Borgerrepræsentationens uafhængige tilsyn
- Forvaltningerne har mulighed for at holde oplysninger om udfordringer på et administrationsområde helt uden for den politiske ledelses kendskab ved at trække en sag ud (allerede i dag er Borgerrådgiveren meget lange svartider på 6 måneder eller mere ikke et særsyn, f.eks. i sagen om Folkeregisterets bødeforlæg).

Skal tilkendegivelsen føres til sin konsekvens, vil det også betyde, at de enkelte forvaltninger ikke længere ville have mulighed for tidligt at orientere fagudvalgene om aktuelle sager hos Borgerrådgiveren, som det sker i dag – blandt andet på efterspørgsel fra udvalgene.

Det er altså helt sædvanlig praksis, at Borgerrådgiveren og andre omtaler sager, der ikke er afsluttet. Dette er i øvrigt også helt sædvanlig praksis for Folketingets Ombudsmand.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at en sådan begrænsning af åbenheden om Borgerrådgiverens arbejde på afgørende punkter vil begrænse kommunens troværdighed, Borgerrådgiverens uafhængighed og oplevelsen af uafhængigheden samt effektiviteten af Borgerrådgiverens tilsyn, herunder navnlig det dialogbaserede tilsyn.

Efter Borgerrådgiverens opfattelse vil en sådan begrænsning af Borgerrådgiverens adgang til at orientere det politiske niveau og offentligheden om sager, der ikke er endeligt afsluttet, kræve en ændring af vedtægt for Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren foreslår, at udvalget drøfter spørgsmålet og tilkendegiver, om udvalget ønsker forelagt en indstilling om ændring af vedtægt for Borgerrådgiveren på dette punkt.

2. Afgræsning af Borgerrådgiverens og Borgerrådgiverudvalgets kompetence

§ 12-erklæringen indeholdt en indstilling om, at 2. at-punkt i Borgerrådgiverudvalgets indstilling til Borgerrepræsentationen udgik. Det konkrete at-punkt er videreført som protokolbemærkning, så det der udestår er den risiko for Borgerrådgiveren, som processen indebærer.

Hvad er problemet?

Af vedtægt for Borgerrådgiveren § 6 fremgår, at Borgerrådgiveren kan komme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmestre eller forvaltninger. Afsættet og sigtet skal naturligvis være inden for Borgerrådgiverens arbejdsområde.

Økonomiforvaltningen og Økonomiudvalget har (med)ansvar for de tværgående forhold, styrelsesret, personale, økonomi mv. og kan naturligvis være forpligtet til at intervenere, hvis en forvaltning eller et udvalg går uden for sine beføjelser.

Økonomiforvaltningen har imidlertid i det konkrete tilfælde efter Borgerrådgiverens opfattelse tiltaget sig adgang til *uden om Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverudvalget* at fortolke vedtægt for Borgerrådgiveren, som Borgerrepræsentationen har vedtaget. Der har således ikke været nogen forudgående inddragelse af Borgerrådgiveren eller Borgerrådgiverudvalget, hvorfor argumenterne imod Økonomiforvaltningens fortolkning ikke er indhentet og forelagt det politiske niveau.

I forbindelse med tidligere § 12-erklæringer vedrørende Borgerrådgiveren Beretning mv. er Borgerrådgiveren blevet inddraget og har fået lejlighed til at fremkomme med bemærkninger, men i dette tilfælde – hvor § 12-erklæringen handlede om en afgrænsning af Borgerrådgiverens kompetence – valgte Økonomiforvaltningen ikke at høre Borgerrådgiveren. Økonomiforvaltningen indhentede bemærkninger fra de øvrige forvaltninger til § 12-erklæringen samtidigt med, at Borgerrådgiveren blev *generelt orienteret* om indholdet i erklæringen. Borgerrådgiveren blev således ikke inddraget, men alene tilbudt et møde hvor forvaltningen kunne *forklare nærmere* om indholdet § 12-erklæringen.

Dette er betænkeligt og udgør en potentiel glidebane for en udhuling af vedtægt for Borgerrådgiveren. Risikoen ved denne proces er, at Økonomiforvaltningen og Økonomiudvalget kan udøve stor indflydelse på rækkevidden af det tilsyn, de selv er undergivet fra Borgerrådgiveren, uden tilstrækkelig (dvs. oplyst) politisk kontrol fra Borgerrepræsentationen.

På det nævnte møde fremhævede Økonomiforvaltningen således, at det er forvaltningens ret at indstille i sager om fastlæggelse af Borgerrådgiverens opgaver, evaluering af Borgerrådgiveren eller nedlæggelse af Borgerrådgiveren, og efter den procedure, der er anvendt i sagen om Borgerrådgiverens Beretning 2017, kan det altså ske uden inddragelse af Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverudvalget.

Borgerrådgiveren er enig i, at det følger af de styrelsesretlige regler, at Borgerrepræsentationens beslutninger om Borgerrådgiverens budget, kompetence, evaluering og opretholdelse eller nedlæggelse ikke kan træffes uden, at Økonomiforvaltningen og Økonomiudvalget er involveret i processen, og at Økonomiudvalget har væsentlig indflydelse i denne forbindelse, men det følger *ikke* af reglerne, at Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverudvalget ikke skal komme til orde i processen.

En mulig løsning kunne være at sikre, at Borgerrådgiverudvalget altid høres forud for politisk behandling af sager om Borgerrådgiverens kompetence og forhold i øvrigt, og at Borgerrådgiverens og Borgerrådgiverudvalgets eventuelle bemærkninger bliver vedlagt i sagens videre politiske behandling.

Dette kan f.eks. ske ved en ændring af Kommissorium for Borgerrådgiverudvalget, som samtidigt også kunne tilføjes bestemmelser om, at initiativet til ændringer i vedtægt for Borgerrådgiveren og evaluering af Borgerrådgiveren som udgangspunkt tilfalder Borgerrådgiverudvalget. Udvalgets kommissorium er vedlagt som bilag 3.

Borgerrådgiveren foreslår, at Borgerrådgiverudvalget drøfter spørgsmålet om inddragelse i den politiske behandling af sager om Borgerrådgiverens kompetence og forhold i øvrigt.

3. Brug af uformel dialog (Borgerrådgiverens tilsynskoncept Målrettet Indsats) i generelle spørgsmål

Indstillingen indeholder en bemærkning, der må forstås som en opfordring om brug af uformel dialog (Borgerrådgiverens tilsynskoncept Målrettet Indsats) i løsning af generelle spørgsmål.

Målrettet Indsats er allerede en integreret arbejdsform i *alle* Borgerrådgiverens indsatser, generelle og konkrete – dog med undtagelse af sagerne under whistleblowerordningen på grund af disses alvorlige og særlige karakter. Opfordringen fremstår derfor løsrevet fra de faktiske forhold på dette punkt.

De sager, der ikke kan løses på denne måde, er reelt set sager, hvor forvaltningen ikke tilbyder en tilfredsstillende løsning, hvor Borgerrådgiveren f.eks. ikke finder, at forvaltningens retsopfattelse er korrekt, eller ikke finder at iværksatte initiativer er tilstrækkelige. Der henvises her til Borgerrådgiverens Beretning 2017, s. 9f, hvor det anføres at:

"I de tilfælde, hvor den mundtlige kontakt ikke fører til en tilfredsstillende løsning for borgeren, skriver vi på mere formel vis til forvaltningen for at finde en anden løsning eller få et svar, som borgeren er tilfreds med. Er der tale om problemstillinger og konflikter, som forvaltningen har brug for bistand til at løse eller identificere, yder Borgerrådgiveren konsultativ bistand og rådgiver, medierer, mægler og udpeger problemstillinger, som forvaltningen bør arbejde for at løse.

Er der tale om problemstillinger og konflikter, som ikke bliver løst gennem dialog eller konsultativ bistand, vurderer Borgerrådgiveren, om der er grundlag for at lave et tilsyn og undersøge, om forvaltningen har handlet korrekt. Tilsyn, som indebærer en større skriftlig undersøgelse, gennemføres kun, hvis der er udsigt til, at indsatsen kan forbedre borgerens forhold og/eller skabe læring i kommunen.

...

På egen drift-området som i Borgerrådgiverens øvrige sagsbehandling løses mange problemstillinger ved henvendelser til og dialog med forvaltningerne, så større skriftlige tilsynssager ikke er nødvendige."

Dette skal sammenholdes med det, som anføres i beretningen s. 50f, om at:

"De fleste sager forløber uproblematisk, men undertiden støder Borgerrådgiveren på problemstillinger, der – formentligt fordi de er genstridige og forbundet med økonomiske udfordringer – får forvaltningerne til at krybe i skjul, og hvor Borgerrådgivere modtager undvigende eller ufuldstændige svar, svar der fremstår forurettede ("vi gør det jo så godt, vi kan") eller mødes med spørgsmålet, om det overhovedet er noget, Borgerrådgiveren skal blande sig i?"

Dette tilskriver Borgerrådgiveren, at der er noget andet på spil, der aktuelt vurderes vigtigere end lovmæssighed i forvaltningen, retssikkerhed og god borgerbetjening, og det er naturligvis konkret problematisk, men det er også en udfordring for kommunen, hvis Borgerrådgiveren skal hjælpe de borgere, der kommer i klemme og udgøre et effektivt tilsyn på vegne af Borgerrepræsentationen og i sidste ende fungere som et bolværk imod, at borgerne er henvist til at løse deres problemer via de

sociale medier og igennem pressen til skade for kommunens troværdighed og for sagsbehandlere, der hænges ud i offentligheden mv.”.

Til illustration indeholder Borgerrådgiverens Beretning 2017 også på side 22-26 en opremsning af en række af Borgerrådgiverens resultater, herunder som det anføres “de resultater, der er opnået i beretningsåret – ved tilsyn i egen drift-sager, konkrete borgersager **eller anden form for dialog med og konsultativ bistand til forvaltningerne**” (fremhævet her). En tilsvarende oversigt kan findes i Borgerrådgiverens Beretning 2016, s. 22-24. Det fremgår i begge tilfælde, at opremsningerne ikke er udtømmende. Se bilag 2.

En opgørelse over Borgerrådgiverens tidsforbrug i perioden november 2017 til oktober 2018 viser, at Borgerrådgiveren bruger mere end fire gange så meget tid på dialogbaseret problemløsning uden tilsyn som på tilsyn.

Borgerrådgiveren afsluttede 865 sager i perioden. De fleste af disse sager tog udgangspunkt i konkrete forløb, men en betydelig del af dem omfatter generelle problemstillinger, således at den enkelte sags løsning kommer mange til gavn. Hertil kommer at Borgerrådgiveren i perioden ydede konsultativ bistand til forvaltningerne i 160 tilfælde. Konsultativ bistand sker både på forvaltningernes og på Borgerrådgiverens initiativ og omfatter oftest problemstillinger med generel betydning. Samlet afsluttede Borgerrådgiveren således 1.025 indsatser (865 sager og 160 tilfælde af konsultativ bistand). Kun 32 af indsatserne var tilsynssager. Det svarer til, at 3,1 % af de problemstillinger, som Borgerrådgiveren var involveret i, blev løst via tilsyn, mens 96,9 % blev løst på anden vis.

Det samlede tidsforbrug på tilsynssager var ½ årsværk i perioden. Den væsentligste del af dette tidsforbrug anvendes konkret på at afvikle sagerne fra de årlige planer for egen drift-undersøgelser. Siden indførelsen af Mårettet Indsats i egen drift-sager i efteråret 2014 har forvaltningerne haft medindflydelse på fastlæggelsen af Borgerrådgiverens egen drift plan, som fastlægges endeligt efter drøftelse i Borgerrådgiverudvalget. Antallet af egen drift-sager på årsplanen har ændret sig fra 20 i 2007 til normalt 10 i dag. Dette skyldes dels at Borgerrådgiverens budget er blevet reduceret i perioden, dels at flere problemstillinger løses via Mårettet Indsats.

Herudover anvendes en del af tilsyns-tidsforbruget på såkaldte præliminære egen drift-undersøgelser, dvs. forundersøgelser, der skal afdække om omfanget af en problemstilling og hvorvidt den pågældende forvaltning kan/vil løse problemstillingen uden at Borgerrådgiveren skal gennemføre et tilsyn. Disse indgår ikke i årsplanerne. Proceduren i disse sager er baseret på skriftlig *dialog* og der iværksættes ikke tilsyn i disse sager, hvis forvaltningens tilbagemelding til Borgerrådgiveren er tilfredsstillende og da kun efter drøftelse med formanden for Borgerrådgiverudvalget.

Siden september 2014 har Borgerrådgiveren iværksat 43 præliminære egen drift-sager efter denne model. Kun én af disse har haft karakter af tilsyn, nemlig sagen om Folkeregisterets bødeforlæg.

Derfor er Økonomiforvaltningens forslag reelt set indholdsløst ud over at give indtryk af, at Borgerrådgiveren ikke udnytter dialogmulighederne i generelle spørgsmål i dag, hvilket er groft misvisende.

Borgerrådgiverudvalget bør være oplyst herom.

Borgerrådgiveren har allerede i dag god nytte af en løbende konstruktiv feedback (negativ som positiv) fra forvaltningerne og disses medarbejdere. I det omfang Økonomiforvaltningen eller andre har gode ideer til, hvordan tilsynskonceptet Målrettet Indsats kan udvikles yderligere, så Borgerrådgiverens indsats bliver endnu mere nyttig og effektiv, er Borgerrådgiveren således altid åben for dialog.

4. Borgerrådgiverens udtryksform

Borgerrådgiveren har drøftet § 12-erklæringen med samarbejdspartnere i kommunen, som fortæller, at de ikke kan genkende billedet af Borgerrådgiveren som en instans, der er indiskret, går for langt og ikke søger løsninger via dialog.

Overordnet set er det også tankevækkende, at en beretning bestilt af Borgerrepræsentationen med en temperaturmåling af de aktuelle udfordringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening i alt væsentligt bliver mødt med bemærkninger om Borgerrådgiverens arbejdsform og åbenhed.

§ 12-erklæringen forholder sig således ikke til Borgerrådgiverens konstateringer i beretningen af, at 59 % af de klager, som modtages af Borgerrådgiveren angår forhold, der risikerer at resultere i forkerte afgørelser og at 75 % af sagerne handler om sagsbehandling, der kan forringe borgernes (rets)stilling i sagen, at 80 % af sagerne kan være forbundet med ineffektiv administration og at 75 % af dem kan være udtryk for ulovlig forvaltning.

Dette rejser spørgsmål ved, hvad i Borgerrådgiverens udtryksform i beretningen, der giver anledning til denne relativt defensive reaktion fra den forvaltning i kommunen, der netop har tværgående forpligtelser inden for de administrative forhold i kommunen.

På foranledning af politiske tilkendegivelser har Borgerrådgiveren i de senere år haft et større fokus på at fremhæve de positive elementer i forvaltningernes arbejde med at skabe forbedringer i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen (via FOKUS evalueringen, afrapporteringen i beretningen, flere gode nyheder på Facebook mv.). Dette giver god mening, men hvis det indebærer, at centrale pointer overses, er spørgsmålet, om det fortsat er den rigtige tilgang.

Borgerrådgiveren foreslår, at Borgerrådgiverudvalget overvejer en temadrøftelse om Borgerrådgiverens afrapporteringsform.

Økonomi

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

-

Johan Busse

Bilag

Bilag 1 Dagsordensteksten

Bilag 2 Uddrag af Borgerrådgiverens Beretning (1)

Bilag 3 Kommissorium for Borgerrådgiverudvalget

8. Borgerrådgiverens Beretning 2017 (2018-0135865) **BILAG**

Bilag

Bilag 1 - Borgerrådgiverens Beretning 2017

Bilag 2 - Borgerrådgiverens notat af 11. december 2017 om én indgang for klager over kommunen

Borgerrådgiveren afgiver årligt en beretning til Borgerrepræsentationen med en opgørelse over indkomne klager mv. ledsaget af konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens forvaltninger og Borgerrepræsentationen. Dette års beretning er ændret i form og indhold i forhold til Borgerrådgiverens tidligere beretninger. Beretningen for 2017 indeholder således tre artikler, statistiske nøgletal samt en redegørelse for, hvordan kommunen kan stå fast i forhold til de strømninger, der udfordrer retssikkerheden i kommunen.

Sagsfremstilling

Indstilling

Indstilling om,

I. at tage Borgerrådgiverens Beretning 2017 til efterretning.

Økonomiudvalget bemærker, at det er glædeligt, at det af Borgerrådgiverens beretning for 2017 fremgår, at Borgerrådgiveren i et tæt samarbejde med forvaltningerne har fået løst ca. 83 % af de konkrete problemer, som borgerne umiddelbart har stået med, når de har henvendt sig til Borgerrådgiveren. Endvidere at Borgerrådgiverens konsultative bistand efterspørges af kommunens medarbejdere og - som det fremgår af Borgerrådgiverens beretning - har konkret nytteværdi i over halvdelen af tilfældene. Økonomiudvalget bemærker videre, at det er Borgerrådgiverens vurdering, at den faglige sparring i hvert tredje tilfælde giver anledning til en generelt ændret praksis, hvilket efter Økonomiudvalgets opfattelse også er positivt.

Økonomiudvalget er enig med Borgerrådgiveren i, at det kræver en løbende indsats at sikre lovlig forvaltning i alle kommunens forvaltninger og dermed borgernes retssikkerhed og god borgerbetjening, og bemærker i den forbindelse, at det ledelsesmæssige fokus og evne til at gennemføre dette arbejde i praksis er vigtigt.

Økonomiudvalget bemærker, at Borgerrådgiveren i sin beretning for 2017 i afsnit 2 om "Kommunens sagsbehandling og service" har omtalt en egen-drift undersøgelse på et sagsområde i Kultur- og Fritidsforvaltningen, der endnu ikke var endeligt afsluttet på tidspunktet for beretningens publicering.

Økonomiudvalget finder, at publicering af uafsluttede undersøgelser kan være meget uhensigtsmæssigt for kommunens mulighed for den videre opgaveløsning på det undersøgte område.

Økonomiudvalget bemærker, at Borgerrådgiverens tiltag "Målrettet Indsats" viser sig effektiv til at løse konkrete problemstillinger ved uformel henvendelse til forvaltningen. Borgerrådgiverens egne tal viser, at tilsynssager har en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 151,5 dage, hvorimod sager gennem "Målrettet Indsats" løses uformelt via kontakt til forvaltningen i løbet af gennemsnitligt 17 dage.

En supplerende mulighed hertil vil kunne være, at Borgerrådgiveren i videst muligt omfang via sit brede netværk i forvaltningerne hurtigere informerer forvaltningerne uformelt også i de tilfælde, hvor Borgerrådgiveren bliver opmærksom på mere generelle problemstillinger og rapporterer særligt herom i sin beretning for 2018.

Dette vil potentielt kunne gøre forvaltningernes samarbejde med Borgerrådgiveren mere smidigt og effektivt, ligesom det vil øge forvaltningernes mulighed for at kunne reagere hurtigere på tværs af flere enkeltsager til gavn for borgernes

retssikkerhed. Dette skal ikke på nogen måde begrænse Borgerrådgiverens sagsbehandling, herunder i sit valg af kontaktpunkter og forvaltningerne. Ved valg af en første uformel kontakt vil Borgerrådgiveren - såfremt forvaltningerne ved denne første uformelle kontakt i givet fald ikke er enig i Borgerrådgiverens indledende vurdering - stadig have mulighed for at henvende sig formelt og skriftligt til forvaltningernes daglige, administrative ledelse.

Borgerrådgiverudvalget anbefaler i 2. at-punkt, at forvaltningerne laver løbende juridisk kvalitetssikring og opfordrer samtidig forvaltningerne til at sikre, at det politiske niveau forsynes med relevante, kortfattede og klare angivelser af de juridiske rammer og risici, herunder til angivelse af den politiske handlefrihed.

Økonomiudvalget bemærker, at det i lov om kommunernes styrelse er forudsat, at kommunens forvaltning skal betjene de kommunalpolitiske organer, der i styrelsesloven er tillagt beføjelser i kommunen. Denne betjening omfatter forberedelse og udførelse samt opfølgning på de beslutninger, der træffes af de kommunalpolitiske organer.

Forvaltningen skal sørge for, at sager, der forelægges til beslutning på det politiske niveau, er tilstrækkeligt oplyst. Vurderingen af, om en sag er tilstrækkeligt oplyst, er en retlig vurdering, som baseres på forvaltningens faglighed og ikke på politiske overvejelser.

I forvaltningens forberedelse af alle indstillinger til det politiske niveau er det i kommunestyret forudsat, at der sker en kvalitetssikring af beslutningsgrundlaget, herunder at det er både fagligt og forsvarligt, og at der kun indstilles løsninger, der er både fagligt, juridisk og økonomisk forsvarlige.

Økonomiudvalget deler opfattelsen af, at det er meget væsentligt, at denne kvalitetssikring finder sted, og at det er relevant, at alle forvaltninger løbende har fokus på, at sager, der forelægges de kommunalpolitiske beslutningsorganer, indeholder relevante, kortfattede og klare angivelser af de juridiske rammer og risici.

Økonomiudvalget bemærker imidlertid, at formålet med Borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune er at styrke dialogen mellem borgerne og Københavns Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed, jf. § 3 i Borgerrådgiverens vedtægter om 'Formålet med Borgerrådgiveren'.

Forhold vedrørende den konkrete udformning og oplysningerne i forvaltningernes indstillinger til kommunens politiske ledelse er ikke en del af Borgerrådgiverens opgaver som er beskrevet i Vedtægt for Borgerrådgiveren.

Økonomiudvalget indstiller på baggrund af heraf, at indstillingens 2. at-punkt med formuleringen:

"2. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tiltræde Borgerrådgiverens anbefaling om løbende juridisk kvalitetssikring, og at opfordre forvaltningerne til at sikre, at det politiske niveau i sager, der behandles politisk forsynes med relevante, kortfattede og klare angivelser af de juridiske rammer og risici, herunder til angivelse af den politiske handlefrihed."

udgår fra indstillingens at-punkter, jf. "Oversigt over politisk behandling."

(Borgerrådgiverudvalget)

Problemstilling

Borgerrådgiveren afgiver årligt en beretning til Borgerrepræsentationen, hvor Borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmestre eller forvaltninger. Beretningen offentliggøres.

Borgerrådgiverens Beretning skal behandles af Borgerrådgiverudvalget og Borgerrepræsentationen. Forud for forelæggelsen for Borgerrepræsentationen skal der indhentes en udtalelse fra Økonomiudvalget.

Løsning

Grundlaget for Borgerrådgiverens konstateringer og anbefalinger fremgår af beretningen, som beskriver den overordnede status for kommunens arbejde med forbedringer og det fremadrettede perspektiv.

Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 2017 863 sager, som krævede skriftlig sagsbehandling. De 863 sager omfattede 1.295 klagepunkter. I 2016 modtog Borgerrådgiveren 783 sager, så antallet i år er steget i forhold til seneste beretningsår.

254 sager blev afsluttet ved mere eller mindre uformel kontakt til den relevante forvaltning, som sammen med Borgerrådgiveren fandt en løsning på sagen, uden at yderligere klagesagsbehandling var nødvendig. De øvrige sager blev afsluttet umiddelbart ved videresendelse til direkte besvarelse i den relevante forvaltning, som tilsyn eller på andre måder.

Borgerrådgiveren modtog flere telefoniske henvendelser i beretningsåret 2017, hvor Borgerrådgiveren håndterede 3.227 opkald, hvilket var ca. 10 % flere end i 2016.

Samlet set er antallet af henvendelser og den efterfølgende ressourceanvendelse hos Borgerrådgiveren og i forvaltningerne i den anledning steget i forhold til 2016.

Konstateringer i beretningsåret

Forvaltningernes medholdsprocenter gennem årene kan opgøres således:

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
65,9 %	63,0 %	56,5 %	57,8 %	55,2 %	51,8 %	59,2 %	54,4 %	51,2 %	64,8 %	69,0 %

Den generelle medholdsprocent i forvaltningerne, altså tallet for hvor stor en andel af borgernes klager til Borgerrådgiveren, der må anses for helt eller delvist berettigede, er steget.

Det betyder ikke nødvendigvis, at der er sket sagsbehandlingsfejl eller dårlig borgerbetjening i 69 % af kommunens sager, men det betyder, at det er tilfældet i 69 % af de sager, der er klaget over til Borgerrådgiveren. Fra Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser, hvor sagerne udtages mere eller mindre tilfældigt, ved vi dog, at en tilsvarende høj fejlprocent kan findes også i sager, der ikke finder vej til Borgerrådgiveren som klagesager.

Borgernes problemer relaterer sig oftest til kommunikation og information, ydelser, bistand, praktisk hjælp, ventetid, opfølgning, respekt, ligeværdighed og tillid, koordination og helhedsorienteret sagsbehandling samt inddragelse. De fleste klager falder inden for almindelig forvaltningsret, men den næststørste gruppe hører under god forvaltningsskik og borgerservice i almindelighed.

Borgerrådgiveren introducerede ved indgangen af dette beretningsår den 1. april 2017 en ny systematik for registrering af data om såvel årsagerne til klagerne opståen som deres konsekvenser for borgerne og for kommunen. Systemet giver således øget viden om, hvordan konstaterede fejl påvirker kommunens lovlige administration, økonomiske forhold, effektivitet eller serviceniveau. Desuden vil systemet muliggøre en bedre analyse af, hvor der eventuelt er behov for kompetenceløft, samt dokumentere læringsværdien af klagerne set i større målestok.

Det nye statistiksystem afspejler i højere grad den virkelighed og de arbejdsmetoder, som Borgerrådgiveren anvender aktuelt. Statistikken i dette års beretning vil derfor også have en anden karakter end statistikken i tidligere års beretninger, hvilket også betyder, at tallene ikke umiddelbart kan sammenlignes.

Registrering af data i statistiksystemet viser, at ca. 59 % af klagerne i dette beretningsår handler om sagsbehandling, som kan påvirke lovligheden af kommunens afgørelser, mens ca. 75 % af dem handler om sagsbehandling, der kan forringe borgernes (rets)stilling i sagen.

Hovedparten af klagerne dækker over forhold, der kan påvirke kommunens troværdighed og det oplevede serviceniveau, og mere end ca. 80 % dækker over forhold, der kan være udtryk for ineffektiv administration og ca. 75 % over forhold, der er lovbundne og derfor kan være udtryk for ulovlig forvaltning.

Vurderingen er i Borgerrådgiverens statistik opgjort som en risiko i de konkrete sager, idet det ikke vides med sikkerhed, om risikoen faktisk blev realiseret i den enkelte sag. Tallene siger noget om, hvad der er på spil.

Ved at sammenholde tallene med forvaltningernes medholdsprocenter, får man dog et billede af, i hvor mange tilfælde forvaltningerne selv mente, at borgerne havde ret i deres klage, hvilket indikerer, at vi her er tættere på at realisere de risici, der er nævnt.

På den gode side tæller det, at Borgerrådgiveren i tæt samarbejde med forvaltningerne er i stand til at løse ca. 83 % af de konkrete problemer, som borgerne umiddelbart står med, når de henvender sig til Borgerrådgiveren. Det er desuden Borgerrådgiverens vurdering, at i hvert fald halvdelen af de konkrete sager giver anledning til konkret eller generel læring til forvaltningerne og altså rummer potentiale til forbedringer, der kan forebygge fejl og klager.

Hertil kommer at Borgerrådgiverens konsultative bistand efterspørges af kommunens medarbejdere, og ifølge Borgerrådgiverens vurdering har konkret nytteværdi i godt halvdelen af tilfældene, hvor den giver anledning til en ændret praksis enten hos den enkelte sagsbehandler eller i større målestok. I mere end hvert tredje tilfælde er det Borgerrådgiverens vurdering, at den faglige sparring giver forvaltningerne anledning til en generelt ændret praksis.

Borgerrådgiveren ydede konsultativ bistand i 106 tilfælde i beretningsåret 2017.

Hvert andet år evaluerer Borgerrådgiveren kommunens syv forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjening (FOKUS). Borgerrådgiverens evalueringer gennem de sidste godt fem år viser, at kommunens indsats samlet set er klart forbedret.

Opsummerende kan Borgerrådgiveren konstatere, at der fortsat resterer en del arbejde for at få hævet lovmæssigheden i kommunens forvaltning, borgernes retssikkerhed og borgerbetjeningen, men der er også god vilje og evne til at gennemføre dette arbejde i praksis.

Det fremadrettede perspektiv

Udfordringerne i forhold til at levere lovmæssig forvaltning, retssikkerhed og god borgerbetjening kommer ikke kun indefra.

Samfundet udvikler sig hurtigt og en del af denne udvikling påvirker kommunens mulighed for at løse opgaven. Der er hårdt pres på den kommunale økonomi, og forvaltningernes ledelser skal herudover håndtere et miks af politiske ønsker og interesser, medieopmærksomhed, særinteresser fra borgere og borgergrupper, interesseorganisationer, fagforeninger mv. Den forvaltningsmæssige og politiske legitimation er under konstant pres.

Den økonomiske dagsorden er stærk og trækker effektivisering, rationalisering, digitalisering mv. med sig som selvstændige mål, og kommunikationsfagligheden syntes fortsat at vinde frem som virkemiddel og ikke sjældent på bekostning af relevant viden og faglighed.

Borgerrådgiveren oplever ofte, at det ikke er tilstrækkeligt at kunne henvise til gældende ret, men at de overbevisende argumenter skal findes i f.eks. økonomiske hensyn, effektiviseringsrationer, brugertilfredshed eller aktuelt herskende

holdninger.

FOKUS, Borgerrådgerens evaluering af forvaltningernes indsats for at skabe og sikre god sagsbehandling og borgerbetjening, giver overordnet overblik over forvaltningernes indsatser og trækker kommunen i retning af at blive bedre til at samle op, når kvaliteten halter, men fanger ikke på forhånd de tilfælde hvor det går galt. Forvaltningernes indsatser for god sagsbehandling og borgerbetjening bør suppleres af noget mere, som også sikrer, at der tages ansvar for de enkelte indsatser.

Borgerrådgeren anbefaler derfor, at forvaltningernes øverste ledelser og det politiske niveau løbende tager bestik af de potentielle risikofaktorer, som nye initiativer har eller kan have, således at direktionerne og den politiske ledelse kan træffe kvalificerede beslutninger på et oplyst grundlag. Borgerrådgeren peger på, at en mulighed kunne være at alle politiske indstillinger og alle væsentlige beslutninger i forvaltningerne suppleres med en erklæring om, at direktionen indestår for løsningens lovlighed.

I Borgerrådgerens Beretning 2016 foreslog Borgerrådgeren følgende:

"At det i forbindelse med budgetforhandlingerne for 2018 overvejes at afsætte midler til udvikling af én indgang til klager over kommunen, f.eks. med udgangspunkt i erfaringerne fra Borgerrådgerens digitale klageblanket, med faciliteter til at erstatte det frivillige måltalssystem, som den politiske vedtagelse af "Bedre sagsbehandling - ledelsesinformation og måltal" er udmøntet i. Allerede eksisterende digitale løsninger tænkes ikke at skulle erstattes, men bør dog på sigt kunne opsamle de samme få grunddata, som kan danne udgangspunkt for et samlet overblik over klagestrømme til kommunen."

I Økonomiforvaltningens indstilling til Økonomiudvalget (mødet 13. juni 2017, pkt. 41) var anført følgende herom:

"Økonomiudvalget anerkender, at én skriftlig indgang for klager kan føre til en mere grundig klageregistrering. Økonomiudvalget er imidlertid bekymret for, at én skriftlig indgang til klager på tværs af kommunen potentielt kan blive oplevet som et unødvendigt bureaukratisk led imellem borger og kommune, der kan skabe yderligere afstand fra den uformelle, mundtlige dialog, der i mange tilfælde i dag er den mest effektive løsning på borgernes klager. Dette ligger også i tråd med Borgerrådgerens egen "Målrettet Indsats", der har bevirket, at langt flere klager løses uformelt og uden en sædvanlig konstatering af klagerens berettigelse og årsag.

Økonomiudvalget bemærker endvidere, at Borgerrepræsentationen den 22. juni 2016 enstemmigt besluttede at afrapportering af klagesagsregistrering afbureaukratiseres således, at det fremover vil ske via forvaltningernes underretninger om måltal for andelen af klager i forhold til den samlede sagsmængde med henblik på, at de kan indgå i Borgerrådgerens årsberetning."

Indstillingen blev godkendt i Økonomivalget og i Borgerrepræsentationen.

På mødet i Borgerrådgerudvalget den 20. februar 2018 lovede Borgerrådgeren at genfremlægge sit notat af 11. december 2017 om forslaget fra 2016-beretningen i forbindelse med behandlingen af Borgerrådgerens Beretning for 2017, således at det nye udvalg kan drøfte det oprindelige forslag.

Borgerrådgerens notat af 11. december 2017 er vedlagt som bilag.

Økonomi

Udgifter til beretningens layout mv. afholdes inden for Borgerrådgerens budgetramme.

Videre proces

Planen for den politiske behandling af Borgerrådgerens Beretning 2017 er tilrettelagt således:

19. juni 2018

Borgerrådgerudvalget behandler beretningen

14. august 2018

Økonomiudvalget behandler beretningen

23. august 2018

Borgerrepræsentationen behandler beretningen

Johan Busse

/Anne-Sophie Hermansen

Øversigt over politisk behandling

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. at anbefale Borgerrepræsentationen – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tage Borgerrådgiverens Beretning 2017 til efterretning.
2. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tiltræde Borgerrådgiverens anbefaling, herunder om at forvaltningernes øverste ledelser og det politiske niveau løbende tager bestik af de potentielle risikofaktorer, som nye initiativer har eller kan have, således at direktionerne og den politiske ledelse kan træffe kvalificerede beslutninger på et oplyst grundlag.
3. at udvalget tager stilling til, om Borgerrådgiverens anbefaling fra Borgerrådgiverens Beretning 2016 om én elektronisk indgang for klager over Københavns Kommune skal genfremsættes over for Borgerrepræsentationen i forbindelse med fremsendelse af beretningen for 2017.

Borgerrådgiverudvalgets beslutning i mødet den 19. juni 2018

Borgerrådgiverudvalget godkendte indstillingens 1. at -punkt.

Et enig udvalg ønskede 2. at -punkt formuleret således:

2. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tiltræde Borgerrådgiverens anbefaling om løbende juridisk kvalitetssikring, og at opfordre forvaltningerne til at sikre, at det politiske niveau i sager, der behandles politisk forsynes med relevante, kortfattede og klare angivelser af de juridiske rammer og risici, herunder til angivelse af den politiske handlefrihed.

Med denne ændring vedtog et enig udvalg 1. og 2. at - punkt.

For så vidt angik 3. at – punkt bad udvalget Borgerrådgiveren om i et kort notat at beskrive den foreslåede løsning, herunder med hensyn til borgernes adgang til at indgive klager på andre måder, effekter for forvaltningernes administration (administrative lettelser/byrder), organisatorisk forankring, funktionalitet (automatiseringsgraden) og eksempler på sådanne funktioner i andre organisationer.

Den videre proces er i øvrigt efter drøftelse med Økonomiforvaltningen ændret til:

19. juni 2018:

Borgerrådgiverudvalget behandler beretningen

<https://www.kk.dk/indhold/borgerrepraesentationens-modemateriale/11102018/edoc-agenda/211e1008-tae/-4ba6-ba00-49d5f6ccb60b/b46356cc-...> 6/9

Økonomiforvaltningen indstiller, at Økonomiudvalget oversender sagen til Borgerrepræsentationen med følgende erklæring:

Økonomiudvalget bemærker, at det er glædeligt, at det af Borgerrådgiverens beretning for 2017 fremgår, at Borgerrådgiveren i et tæt samarbejde med forvaltningerne har fået løst ca. 83 % af de konkrete problemer, som borgerne umiddelbart har stået med, når de har henvendt sig til Borgerrådgiveren. Endvidere at Borgerrådgiverens konsultative bistand efterspørges af kommunens medarbejdere og - som det fremgår af Borgerrådgiverens beretning - har konkret nytteværdi i over halvdelen af tilfældene. Økonomiudvalget bemærker videre, at det er Borgerrådgiverens vurdering, at den faglige sparring i hvert tredje tilfælde giver anledning til en generelt ændret praksis, hvilket efter Økonomiudvalgets opfattelse også er positivt.

Økonomiudvalget er enig med Borgerrådgiveren i, at det kræver en løbende indsats at sikre lovlig forvaltning i alle kommunens forvaltninger og dermed borgernes retssikkerhed og god borgerbetjening, og bemærker i den forbindelse, at det ledelsesmæssige fokus og evne til at gennemføre dette arbejde i praksis er vigtigt.

Økonomiudvalget bemærker, at Borgerrådgiveren i sin beretning for 2017 i afsnit 2 om "Kommunens sagsbehandling og service" har omtalt en egen-drift undersøgelse på et sagsområde i Kultur- og Fritidsforvaltningen, der endnu ikke var endeligt afsluttet på tidspunktet for beretningens publicering.

Økonomiudvalget finder, at publicering af uafsluttede undersøgelser kan være meget u hensigtsmæssigt for kommunens mulighed for den videre opgaveløsning på det undersøgte område.

Økonomiudvalget bemærker, at Borgerrådgiverens tiltag "Målrettet Indsats" viser sig effektiv til at løse konkrete problemstillinger ved uformel henvendelse til forvaltningen. Borgerrådgiverens egne tal viser, at tilsynssager har en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 151,5 dage, hvorimod sager gennem "Målrettet Indsats" løses uformelt via kontakt til forvaltningen i løbet af gennemsnitligt 17 dage.

En supplerende mulighed hertil vil kunne være, at Borgerrådgiveren i videst muligt omfang via sit brede netværk i forvaltningerne hurtigere informerer forvaltningerne uformelt også i de tilfælde, hvor Borgerrådgiveren bliver opmærksom på mere generelle problemstillinger og rapporterer særligt herom i sin beretning for 2018.

Dette vil potentielt kunne gøre forvaltningernes samarbejde med Borgerrådgiveren mere smidigt og effektivt, ligesom det vil øge forvaltningernes mulighed for at kunne reagere hurtigere på tværs af flere enkeltsager til gavn for borgernes retssikkerhed. Dette skal ikke på nogen måde begrænse Borgerrådgiverens sagsbehandling, herunder i sit valg af kontakt til forvaltningerne. Ved valg af en første uformel kontakt vil Borgerrådgiveren - såfremt forvaltningerne ved denne første uformelle kontakt i givet fald ikke er enig i

Borgerrådgiverens indledende vurdering - stadig have mulighed for at henvende sig formelt og skriftligt til forvaltningernes daglige, administrative ledelse.

BILAG

Borgerrådgiverudvalget anbefaler i 2. at-punkt, at forvaltningerne laver løbende juridisk kvalitetssikring og opfordrer samtidig forvaltningerne til at sikre, at det politiske niveau forsynes med relevante, kortfattede og klare angivelser af de juridiske rammer og risici, herunder til angivelse af den politiske handlefrihed.

Økonomiudvalget bemærker, at det i lov om kommunernes styrelse er forudsat, at kommunens forvaltning skal betjene de kommunalpolitiske organer, der i styrelsesloven er tillagt beføjelser i kommunen. Denne betjening omfatter forberedelse og udførelse samt opfølgning på de beslutninger, der træffes af de kommunalpolitiske organer.

Forvaltningen skal sørge for, at sager, der forelægges til beslutning på det politiske niveau, er tilstrækkeligt oplyst. Vurderingen af, om en sag er tilstrækkeligt oplyst, er en retlig vurdering, som baseres på forvaltningens faglighed og ikke på politiske overvejelser.

I forvaltningens forberedelse af alle indstillinger til det politiske niveau er det i kommunestyret forudsat, at der sker en kvalitetssikring af beslutningsgrundlaget, herunder at det er både fagligt og forsvarligt, og at der kun indstilles løsninger, der er både fagligt, juridisk og økonomisk forsvarlige.

Økonomiudvalget deler opfattelsen af, at det er meget væsentligt, at denne kvalitetssikring finder sted, og at det er relevant, at alle forvaltninger løbende har fokus på, at sager, *der forelægges de kommunalpolitiske beslutningsorganer, indeholder relevante, kortfattede og klare angivelser af de juridiske rammer og risici.*

Økonomiudvalget bemærker imidlertid, at formålet med Borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune er at styrke dialogen mellem borgerne og Københavns Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed, jf. § 3 i Borgerrådgiverens vedtægter om 'Formålet med Borgerrådgiveren'.

Forhold vedrørende den konkrete udformning og oplysningerne i forvaltningernes indstillinger til kommunens politiske ledelse er ikke en del af Borgerrådgiverens opgaver som er beskrevet i Vedtægt for Borgerådgiveren.

Økonomiudvalget indstiller på baggrund af heraf, at indstillingens 2. at-punkt med formuleringen:

"2. at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at tiltræde Borgerrådgiverens anbefaling om løbende juridisk kvalitetssikring, og at opfordre forvaltningerne til at sikre, at det politiske niveau i sager, der behandles politisk forsynes med relevante, kortfattede og klare angivelser af de juridiske rammer og risici, herunder til angivelse af den politiske handlefrihed."

udgår fra indstillingens at-punkter, jf. "Oversigt over politisk behandling."

Økonomiudvalgets beslutning i mødet den 2. oktober 2018

Indstillingen blev anbefalet over for Borgerrepræsentationen med 11 stemmer mod 0. 2 medlemmer undlod at stemme.

For stemte: A, Ø, B, F, C og O.

Imod stemte: Ingen.

Undlod at stemme: Å og V.

Socialdemokraterne, Enhedslisten, Alternativet, Radikale Venstre, SF, Det Konservative Folkeparti og Dansk Folkeparti afgav følgende protokolbemærkning:

"Partierne opfordrer udvalgene til at pålægge fagforvaltningerne at gennemgå deres forvaltningspraksis, så det sikres, at det politiske niveau i sager, der behandles i fagudvalgene forelægges kortfattede, relevante og klare juridiske angivelser af det politiske handlerum."

Beslutning

Borgerrepræsentationens beslutning i mødet den 11. oktober 2018

Indstillingen blev godkendt med 48 stemmer imod 0. 5 medlemmer undlod at stemme.

For stemte: A, Ø, Å, B, F, C, O og I.

Imod stemte: ingen.

Undlod at stemme: V.

Socialdemokraterne, Enhedslisten, Alternativet, Radikale Venstre, SF, Dansk Folkeparti og Det Konservative Folkeparti videreførte deres protokolbemærkning fra udvalgsbehandlingen:

"Partierne opfordrer udvalgene til at pålægge fagforvaltningerne at gennemgå deres forvaltningspraksis, så det sikres, at det politiske niveau i sager, der behandles i fagudvalgene forelægges kortfattede, relevante og klare juridiske angivelser af det politiske handlerum."

Fra et forvaltningsretligt perspektiv vedrørte henvendelserne primært afgørelser og vilkår, sagsbehandlingstid, vejledning og sagsoplysning samt serviceniveau.

Forvaltningen gav helt eller delvist medhold i ca. 77 % af de klager, der blev indgivet via Borgerrådgiveren. Medholdsprocenten var højest i klager over lang sagsbehandlingstid og manglende svar (ca. 77 %) og lavest i klager over andre forhold (ca. 75 %).

Ca. 66 % af klagerne vedrørte elementer i sagsbehandlingen, som kan have betydning for korrektheden af den afgørelse, der træffes i sagen, og ca. 92 % vedrørte elementer, der kan have betydning for borgerens stilling i sagen. Ca. 94 % af klagerne vedrørte elementer i sagsbehandlingen, som kan have betydning for forvaltningens effektivitet i sagsbehandlingen og den indsats, der knytter sig hertil.

Af særlig interesse fra beretningsåret kan nævnes sagen om Folkeregisterets udsendelse af administrative bøder til borgere, der registrerer sig for sent. På baggrund af en konkret klagesag, iværksatte Borgerrådgiveren et generelt tilsyn med Folkeregisterets administration af området.

AFSLUTTET SAG

I den konkrete sag udstedte kommunen bødeforlæg til en borger på 97 år, som kommunen selv havde flyttet fra et plejehjem i kommunen til et andet, og som led af demens og havde flere andre diagnoser af mental og fysisk art og efter det oplyste havde brug for hjælp for at være selvhjulpne. Der var altså tale om en borger, der var i kommunens system, og som flyttede mellem to kommunale plejehjem i kommunen. Borgerrådgiveren fandt i sagen, at Folkeregisteret ikke havde hjemmel til at udstede et bødeforlæg til borgeren uden at undersøge, om borgeren kunne ifalde bødeansvar. Borgerrådgiverens konklusion i sagen gjaldt administration af området som sådan, og Borgerrådgiveren har stillet en række spørgsmål og har bl.a. bedt om at få oplyst, hvordan administrationen af området tilrettelægges fremadrettet, så det sikres, at kommunen foretager en konkret vurdering i alle tilfælde, inden der udstedes et bødeforlæg. Borgerrådgiveren har desuden spurgt til, hvilken konsekvensvurdering og bagudrettet genopretning kommunen vil foretage på baggrund af sagen. Borgerrådgiveren afventede forvaltningens svar på tidspunktet for redaktionens afslutning.

VÆRSERENDE SAG

I en anden sag på forvaltningens område udtalte Borgerrådgiveren i beretningsåret bl.a. kritik af manglende stikprøvekontrol af loggen i it-systemer til behandling af fortrolige og følsomme personoplysninger i Københavns Borgerservice og ligeledes af manglende tilsyn med den stikprøvekontrol, der burde være foretaget. Borgerrådgiveren udtalte i den forbindelse, at det er en del af kontrakten med borgerne, at vi håndterer deres personoplysninger på en betryggende og sikker måde med respekt for privatlivets fred, men undersøgelsen viste, at vi har manglet overblik over, hvilke it-systemer vi behandler følsomme data i, og hvordan vi sikrer, at oplysningerne ikke misbruges. Men der var også grundlag for at udtale, at meget ser ud til at være

POLITISK BEVÁGENHED OG KONKRETE RESULTATER

Borgerrådgiverens virksomhed følges af Borgerrådgiverudvalget, der er et rådgivende udvalg under Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiveren holder løbende Borgerrådgiverudvalget orienteret om observationer og konstateringer i arbejdet med at føre tilsyn med og være konsulent for kommunens syv forvaltninger.

Borgerrådgiverudvalget behandler derudover Borgerrådgiverens årlige beretning og er med til at fastlægge, hvilke større undersøgelser og inspektioner Borgerrådgiveren skal foretage af egen drift.

Udvalget består af syv medlemmer af Borgerrepræsentationen, som ikke må være borgmestre. Det skyldes Borgerrådgiverens uafhængighed. Borgerrådgiveren bør nemlig ikke referere til dem, som institutionen fører tilsyn med.

Borgerrådgiverudvalget vælges for en fireårig periode. Det nuværende udvalg tiltrådte den 23. februar 2018, og består på tidspunktet for afgivelsen af beretningen af:

Susan Hedlund (A) – formand
 Gyda Heding (Ø) – næstformand
 Trine Madsen (A)
 Karen Melchior (B)
 Line Ervolder (C)
 Klaus Mygind (F)
 Badar Shah (Å)

Indflydelsen på kommunen i retning af at sikre god borgerbetjening og korrekt sagsbehandling er flersidig og kan ikke opgøres præcist. Borgerrepræsentationens beslutning om at etablere Borgerrådgiveren er i sig selv et tydeligt signal til forvaltningerne og borgerne om, at kommunen prioriterer retssikkerhed og ordentlighed i borgerbetjeningen, hvilket må antages at have en positiv indflydelse. Også Borgerrådgiverens konsultative bistand, hvor viden om lovmæssig sagsbehandling, god borgerbetjening og borgernes faktiske oplevelser med kommunen formidles gennem undervisning, oplæg, konkret rådgivning og lignende, påvirker kommunens møde med borgeren positivt og bidrager til en mere effektiv og omkostningsbevidst administration.

En række af Borgerrådgiverens resultater lader sig dog opgøre, og blandt de resultater, der er opnået i beretningsåret – ved tilsyn i egen drift-sager, konkrete borgersager eller anden form for dialog med og konsultativ bistand til forvaltningerne – er følgende:

- Sagsbehandlingen i jobcentrene
- Øget fokus på retningslinjerne for tilbagemeldingsgarantien (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
 - Afdækning af ulovlig gennemførelse af lægelige undersøgelser (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)

- Afdækning af forkert praksis i behandlingen af forskellige typer sager (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Præciseret arbejdsgang for genvurdering af klagesager (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Afklaring af rammerne for partsrepræsentanter og bisiddere (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Afklaring af mulighederne for at forebygge at kommunens medarbejdere bliver hængt ud på internettet (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Bidrag til bedre tværgående inddragelse af borgere (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Bidrag til evaluering af tilsynet med administration af virksomhedspraktik og løntilskud (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Bidrag til det faktuelle grundlag for taskforcen på førtidspensions-, flexjobs- og ressourceforløbsområdet (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Kvalitetssikring af klagesagsbehandlingen (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Præcisering af klageprocedurer (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Ophør af ubevidst reklame for privat firma (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Fokus på lang sagsbehandlingstid for behandling af klager (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Korrekte og retvisende fristudsættelsesbreve ved forlænget sagsbehandlingstid (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)

Sagsbehandlingen i Borgercenter Handicap og samspillet mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen i børnesager

- Øget fokus på koordination og samarbejde (Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Afdækning af forkert/mangelfuld praksis for visse afgørelser efter serviceloven (Socialforvaltningen)
- Øget fokus på korrekt behandling af anmodninger om orientering om et barns forhold, herunder at der skal træffes afgørelse med begrundelse og klagevejledning, hvis anmodningen ikke efterkommes (Socialforvaltningen)
- Afdækning af usikkerhed om reglerne om orientering af forældre uden forældremyndighed (Socialforvaltningen)

Afgørelser, klagevejledning og klager

- Øget fokus på de almindelige principper for bevisvurdering (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Øget fokus på krav om begrundelse og klagevejledning i afgørelser (Socialforvaltningen)
- Øget fokus på krav til genvurdering af klager (Socialforvaltningen)
- Fokus på korrekt begrundelse og lovhenvielse i afgørelser (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Fokus på korrekt skelnen mellem at yde vejledning og træffe mundtlige afgørelser (Socialforvaltningen)

- Læring vedr. underskriftskrav på breve fra kommunen, særligt i forhold til afgørelser (Socialforvaltningen)
- Kvalificering af viden om håndtering af mundtlig klage over afgørelse (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Øget viden om retningslinjer for klagevejledning (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Øget viden om besvarelse af formalitetsklager (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Bidrag til sikring af korrekt klagevejledning i skabelon for afgørelser om aktindsigt (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Fokus på regler og korrekt procedure for klagevejledning og videresendelse af sager til Ankestyrelsen (Socialforvaltningen)
- Fokus på korrekt klagevejledning (Sundheds- og Omsorgsforvaltningen)
- Øget fokus på, om der konkret træffes afgørelse eller blot ydes vejledning (Socialforvaltningen)

Digitalisering

- Præcisering og tilgængeliggørelse af vejledning om, hvilken hjælp borgeren kan være berettiget til og om fremgangsmåden (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Fokus på korrekt vejledning om fremgangsmåde for indgivelse af aktindsigtsanmodninger via digital klageportal (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Afklaring af risici ved intern og eksternt digital kommunikation (Socialforvaltningen)

Diskrimination og tilgængelighed

- Øget fokus på tilgængelighed for synshandicappede i it-systemer, herunder selvbetjeningsløsninger (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Øget fokus på tilgængelighed for synshandicappede på folkeskole (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Fokus på behov for videndeling og information om adgangsforhold for handicappede på folkeskole (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Bidrag til sikring af tilgængelighed for handicappede i forbindelse med samlokalisering af en række centre (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Fokus på tilgængelighed (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Kvalificering af viden om tilgængelighed for synshandicappede i PDF-dokumenter og på kommunens hjemmeside (Socialforvaltningen)

Behandling og håndtering af personoplysninger

- Fokus på retten til indsigt efter persondataloven i indsamlede oplysninger, herunder lydfile (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Afdækning af mangelfuld indsats for at beskytte borgernes fortrolige og følsomme oplysninger imod uretmæssig brug og spredning (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Fastholdelse af fokus på uløste udfordringer med (for) bred adgang til persondata i kommunens ESDH-systemer og Retningslinjer for journalisering (Økonomiforvaltningen)
- Korrekt håndtering af følsomme personoplysninger (Socialforvaltningen)

- Fokus på væsentligheden af kommune-tværgående overblik over personoplysninger (Økonomiforvaltningen)
- Påpejning af sikkerhedsrisiko i Outlook (Koncern IT, Økonomiforvaltningen)
- Vejledning om brugen af sikker e-mail ved korrespondance med borger (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Bidrag til sikring af korrekt procedure for fremsøgning af borgere i eDoc ved borgeres anmodning om indsigt efter persondataloven (Koncern IT, Økonomiforvaltningen)
- Kvalificering af viden om besvarelse af indsigt efter persondataloven (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Vejledning om krav til underretning efter persondataloven (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Afklaring af sikkerhedsindstillinger i it-system i forhold til adgang til sager (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Afklaring af hvornår man er borger i Københavns Kommune i henhold til lov om det centrale personregister (Socialforvaltningen)
- Fokus på mulighederne for at blokere dokumenter og oplysninger i eDoc og vejledning af brugerne heri (Koncern IT, Økonomiforvaltningen)
- Bidrag til præciseringer og overblik i rammer for håndtering af følsomme personoplysninger (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)

Andet

- Fokus på at overholde politisk vedtagen frist for besvarelse af henvendelser fra Borgerrådgiveren (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Øget fokus på kommunens værdigrundlag om at vise borgeren tillid og respekt (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Tiltag til faste arbejds- og forretningsgange i forhold til besvarelse af borgerhenvendelser og journalisering (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Afdækning af for snæver kontaktindgang ved klage over parkeringsafgift (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Afdækning af retlige rammer for anvendelse af lydfiler (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Fokus på behandling af aktindsigtsanmodninger inden for lovfrist (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Fokus på udvikling af retningslinjer for inddragelse af relevante kriterier fra domspraksis i forbindelse med skønsudøvelse (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Øget fokus på kommunens ansvar for at sikre handicappede i trafikken (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Fokus på retssikkerhedslovens § 5 om pligten til at foretage en helhedsorienteret sagsbehandling for alle sagsbehandlere (Socialforvaltningen)
- Fokus på fortrolighed i åbne rum med mange samtidige funktioner (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Fokus på myndighedsrolle (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Læring ift. forskelle på offentlig myndighed og privat firma (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Sikring af mulighed for aflevering af fysisk post (Kultur- og Fritidsforvaltningen)

- Hensigtsmæssig og målrettet tilrettelæggelse af kommunens anti-radikaliseringssindsats (Socialforvaltningen)
- Tværgående samarbejde om koordineret indsats for børn og unge i risikozonen ift. kriminalitet (Socialforvaltningen)
- Bidrag til Københavns Kommunes projekt Sammen om Byen (alle forvaltninger)
- Opmærksomhed på uhensigtsmæssig kontaktindgang og manglende system for håndtering af feedback på kk.dk (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Vejledning om adgangen til at benytte mægling i konfliktsituation mellem en borger og en medarbejder (Sundheds- og Omsorgsforvaltningen)
- Vejledning i reglerne for begrænsning af borgers adgang til at henvende sig skriftligt (Socialforvaltningen)
- Vejledning om samarbejde vedrørende folkeregistrering af hjemløse (Socialforvaltningen)
- Kvalificering af viden om aktindsigt (Socialforvaltningen)
- Afklaring af grænsningen af om man er borger i en kommune eller ej (Socialforvaltningen)
- Afklaring i forhold til behandling af aktindsigtsanmodning og adgangsbe-grænsning (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Vejledning om fristreglerne for behandling af aktindsigt (Socialforvaltningen)
- Afdækning og efterfølgende korrektion af forkert lovhenvi-sning i brev med partshøring (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Afklaring af, hvornår en borger er omfattet af begrebet ”udlandet” efter lov om aktiv socialpolitik (Socialforvaltningen)
- Afklaring af kommunens ret til at standse udbetaling af offentlige ydelser ved bevidst unddragelse af strafforføl-gning (varetægtsfængsel) eller straf-fuldbyrdelse (afsoning mv.) (Socialforvaltningen)
- Korrekt overblik over forskellige former for botilbud mv. på hjemmeside (Socialforvaltningen)
- Understøttelse og udbygning af forvaltningens egne fokuspunkter ift. brugen af sociale medier, herunder i forhold til implementering af saglighedsbegrebet (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Øget fokus på væsentligt forlænget sagsbehandlingstid for behandling af ansøgninger om Borgerstyret Personlig Assistance (Socialforvaltningen)
- Fokus på overholdelse af forsyningsforpligtelsen og indsats for at ned-bringe ventelister til boformer efter servicelovens §§ 107 og 108 (Socialforvaltningen)
- Afdækning af ulovmedholdelig praksis for udstedelse af administrative bøder for forsinket folkeregistrering (Kultur- og Fritidsforvaltningen)

Opremsningen er ikke udtømmende og dækker ikke over vejledning og bi-stand til borgere.

FORVALTNINGERNES MÅLTAL FOR BEDRE SAGSBEHANDLING

Økonomiudvalget besluttede den 26. april 2016 under overskriften “Bedre sagsbehandling – ledelsesinformation og måltal”, at de stående udvalg henholdsvis forvaltningerne inden for hver deres område – i relevant omfang –

Temaerne udelukker ikke andre emner og bliver suppleret af Borgerrådgi-
verens øvrige arbejde med tilsyn, undervisning og konsultativ bistand inden
for andre områder baseret på borgernes klager, politiske ønsker og særlige
udtrykte behov fra forvaltningerne.

Borgerrådgi-
verudvalget holdt den 18. november 2016 en temadag, hvor
udvalget sammen med Borgerrådgi-
veren drøftede de resultater, der er opnå-
et i de seneste år, som udvalget har iværksat eller inspireret til, herunder
evalueringen af forvaltningernes indsatser (FOKUS) og tilsynskonceptet
Målrettet Indsats mv. Borgerrådgi-
veren redegjorde for nogle af de udfor-
dringer, kommunen har ifølge Borgerrådgi-
veren, blandt andet i forhold til at
levere en koordineret og helhedsorienteret indsats, og hvilke løsninger, der
vil kunne imødekomme disse.

De redskaber, der vil kunne bidrage til en løsning, er:

- VIDEN om hvilke opgaver der løses andre steder i kommunen og hvor
- INFRASTRUKTUR internt i kommunen i form af medarbejdernes
praktiske mulighed for at opnå kontakt med en relevant kollega i egen el-
ler i en anden forvaltning
- MEDANSVARLIGHED i forhold at se god borgerbetjening, god sags-
behandling og en indsats for mere koordinerede og sammenhængende
forløb for borgerne som et fælles ansvar.

Indflydelsen på kommunen i retning af at sikre god borgerbetjening og kor-
rekt sagsbehandling er flersidig og kan ikke opgøres præcist. Borgerrepræ-
sentationens beslutning om at etablere Borgerrådgi-
veren er i sig selv et tyde-
ligt signal til forvaltningerne og borgerne om, at kommunen prioriterer rets-
sikkerhed og ordentlighed i borgerbetjeningen, som må antages at have en
positiv indflydelse. Også Borgerrådgi-
verens konsultative bistand, hvor viden
om lovmæssig sagsbehandling, god borgerbetjening og borgernes faktiske
oplevelser med kommunen formidles gennem undervisning, oplæg, konkret
rådgivning og lignende, påvirker kommunens møde med borgeren positivt
og bidrager til en mere effektiv og omkostningsbevidst administration.

En række af Borgerrådgi-
verens resultater lader sig dog opgøre, og blandt de
større resultater, der er opnået i beretningsåret – ved tilsyn i egen drift-sager,
konkrete borgersager eller anden form for dialog med og konsultativ bi-
stand til forvaltningerne – er følgende:

Den oplevede borgerservice og sagsbehandlingen i jobcentre

- Sikring af fortrolighed ved borgermøder
- Bedre styr på tavshedspligt, fortrolighed og diskretion i modtagelser
- Bistand til at kende forskellen på at yde vejledning og træffe afgørelse
- Kvalitetssikring af interne retningslinjer mv. til brug ved telefonisk betje-
ning
- Fremme af værdigrundlaget og principper for bevisvurdering i forbindel-
se med borgernes korrektioner af fejl i forvaltningen
- Fremme af vejledningspligt og opfølgning på forespørgsler om vejled-
ning

- Styrkelse af forvaltnings behandling af anmodninger om aktindsigt
- Genopretning af forkert praksis for genvurdering af visse klagesager
- Sparring om indhentelse og lagring af følsomme personlysninger
- Større klarhed over borgernes status i sager
- Bedre kommunikation i autosvar
- Kvalificering af viden om retten til tolkning ved aktivering af borgere
- Udbredelse af viden om udstrækning af partsrepræsentantens rolle
- Sikring af øget brug af sikker kommunikation med følsomme personoplysninger
- Bidrag til at sikre diskretionshensyn mv. i lokaleindretning

Den oplevede borgerservice og sagsbehandlingen i Borgercenter Handicap og sammenspillet mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen i børnesager

- Afdækning af kvaliteten af sagsbehandlingen i sager om anbringelse og i sager om samvær efter servicelovens § 71
- Understøttelse af arbejdet med at etablere korrekt myndighedsudøvelse
- Sikring af øget brug af sikker mail i børnesager
- Bedre opfølgning i sager, hvor der er begået fejl, og bedre sikring af, at fejl ikke gentages
- Fremme af øget internt samarbejde mellem forvaltningseenheder
- Opstramning af sagsbehandlingstider ved bevilling af hjælpemidler til handicappede borgere
- Undersøgelse af kvaliteten i sagsbehandlingen i sager med handicappede borgere
- Bedre styr på sagsbehandlingsfrister i sager om økonomisk hjælp til tandbehandling og sygebehandling
- Sikring af unødvendige forlængelser af sagsbehandlingstiden og overholdelse af aftaler med borgere
- Bidrag til at sikre aktindsigt

Børneområdet

- Bidrag til bedre inddragelse af forældre i daginstitution
- Fokus på retssikkerhed for skoleelever og deres forældre
- Bedre klagesagsbehandling og læring
- Bedre inddragelse af forældre ved udarbejdelse af pædagogisk/psykologisk vurdering
- Understøttelse af forvaltningens egen indsats for bedre journalisering
- Konsultativ bistand om brug af sikker digital kommunikation
- Kvalificering af viden om brug af sikker digital kommunikation
- Bidrag til at sikre korrekt journalisering
- Større opmærksomhed på magtfordrejningsprincippet
- Kvalificering af viden om regler for udlevering af CPR-numre

Tilgængelighed, diskrimination mv.

- Tilgængelighed for synshandicappede i breve sendt som Digital Post til
- Vejledning om tilgængelighed for synshandicappede på hjemmeside og i PDF
- Øget fokus på tilgængelighed for handicappede til kommunens modtagelsesenheder mv.

- Fokus på respekt for borgerne samt sprogbrugen i udtalelser fra lægekonsulenter

Den oplevede borgerservice og digitalisering

- Bedre overskuelighed i kommunens Digital Post-løsninger
- Opfølgning på borgere, hvis midlertidige fritagelse for Digital Post udløber
- Styr på lovkrav ved digital kommunikation
- Mere korrekt sikker digital kommunikation
- Klarhed om kravene til digital kommunikation med borgere

Generelt

- Indsats til bedre efterlevelse af lovgivning om aktindsigt, persondataindsigt og arkivindsigt
- Fokus på økonomiske konsekvenser ved forkert vejledning
- Sikring af mere korrekte og hurtigere svar til borgere
- Indsats for at sikre forvaltningernes efterlevelse af Borgerrepræsentationens beslutning om obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling
- Afdækning af mangelfuld intern dialog mellem afdelinger og manglende krav til opfyldelse af kontraktretlige forpligtelser for eksterne leverandører
- Kvalificering af viden om aktindsigt
- Bidrag til sikring af forvaltningsretlige krav ved tegnsprogs- og døvetolkning
- Kvalificering af viden om krav til underskrivelse af breve fra kommunen
- Bidrag til sikring af viden om borgernes indsigtsret efter persondataloven
- Sikring af korrekt og præcist indhold i autosvar fra Folkeregistret
- Kvalificering af viden om tavshedspligt i forhold til udtalelser til medier
- Kvalificering af viden om regler vedrørende angivelse af afsender

Oprensningen er ikke udtømmende.

KOMMISSORIUM FOR BORGERRÅDGIVERUDVALGET

Som vedtaget af Borgerrepræsentationen d. 15. januar 2004 og siden ændret pr. den 14. december 2006 og den 7. maj 2010

Baggrund

Borgerrepræsentationen har d. 15. januar 2004 besluttet at oprette en uafhængig borgerrådgiverfunktion i Københavns Kommune (BR 586/03). Borgerrådgiveren skal først og fremmest medvirke til at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen. Borgerrådgiveren skal støtte Borgerrepræsentationen i dens tilsyn med den kommunale forvaltning og er i den egenskab uafhængig af udvalg, borgmestre og forvaltninger.

Borgerrådgiverfunktionen suppleres med en politisk forankring i form af et særligt udvalg kaldet Borgerrådgiverudvalget, som nedsættes under Borgerrepræsentationen i henhold til styrelseslovens § 17, stk. 4.

Kommissorium

Borgerrådgiverudvalget har til opgave

- at følge Borgerrådgiverens virksomhed
- at behandle Borgerrådgiverens årsberetning inden forelæggelse for Borgerrepræsentationen
- at tilrettelægge og følge op på evalueringen af funktionen i 2006
- at afgive indstilling til Borgerrepræsentationen i relation til ansættelse og afskedigelse af Borgerrådgiveren

Borgerrådgiverudvalget kan til enhver tid pålægge Borgerrådgiveren at iværksætte nærmere undersøgelse af udvalgte forvaltningsområder.

Nærmere undersøgelse af udvalgte forvaltningsområder kan endvidere iværksættes af Borgerrådgiveren efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

Sammensætning og funktionsperiode

Borgerrådgiverudvalget består af 7 medlemmer af Borgerrepræsentationen, som udpeges af partierne efter forholdstal - d'Hondts metode anvendt på de enkelte partier (kandidatlister). Overborgmesteren og de øvrige borgmestre kan ikke have sæde i Borgerrådgiverudvalget.

Når alle udpegninger er meddelt Overborgmesteren indkaldes udvalget til det konstituerende møde, hvor der vælges formand og næstformand. Udvalgets medlemmer er udpeget for den kommunale valgperiode.

Forretningsorden

Borgerrådgiverudvalget fastlægger på baggrund af rammene i nærværende kommissorium selv sin forretningsorden.

Sekretariatsbetjening mv.

Borgerrådgiveren sekretariatsbetjener Borgerrådgiverudvalget og forbereder Borgerrådgiverudvalgets møder i samråd med formanden.

I relation til Borgerrådgiverens ansættelse og afskedigelse, er det Borgerrådgiverudvalgets formand, der i samråd med næstformanden, udarbejder indstilling til udvalget.

Borgerrådgiverudvalget kan anmode Borgerrådgiveren om at overvære møderne, men Borgerrådgiveren kan ikke overvære behandlingen af sager om dennes ansættelse eller afskedigelse.

Udgifterne til udvalgets mødevirksomhed afholdes af borgerrådgiverfunktionens budget.

