

## Egen drift-plan for 2018 (forslag)

### Inspektioner

Nr.	Overskrift	Forvaltning	Noter
2018/1	Inspektion: Tilgængelighed for handicappede ifm. valghandling	KFF	*1
2018/2	Inspektion: Mødelokaler i Jobcenter København, Lærkevej	BIF	*2

### Skriftlige undersøgelser

2018/3	Skriftlig: Administration og praksis vedr. ledsageordning i hhv. SOF og SUF	SOF/SUF	*3
2018/4	Skriftlig: Afgrænsning og retlige krav vedr. skriftlige afgørelser	TMF	*4
2018/5	Skriftlig: Retssikkerhed ifm. borgerrettet kommunikation ift. daginstitutioner og skoler med videre (fokus på digital kommunikation via f.eks. Forældreintra og lignende)	BUF	*5
2018/6	Skriftlig: Helhedsorienteret borgerbetjening og sagsoplysning	Hele KK	*6
2018/7	Skriftlig: Automatiseret aktindsigt – muligheder og barrierer	BIF/SOF	*7

\*1: Borgerrådgiveren inspicerede ved folketingsvalget den 18. juni 2015 handicaptilgængeligheden på 11 valgsteder. Dette er et område i stadig udvikling, og der kommer løbende nye muligheder for at forbedre forholdene for de borgere, som har glæde af hjælp ifm. tilgængelighed ved valg handlinger. Med udgangspunkt i nye regler om hjælpemidler til vælgere med handicap i forbindelse med stemmeafgivningen har Kultur- og Fritidsforvaltning en foreslået, at der ved førstkommande valg, som forventes at blive et folketingsvalg, laves en opfølgende inspektion af forholdene for handicappede vælgere på udvalgte valgsteder i Københavns Kommune på valgdagen. Det bemærkes, at valgdatoen kan falde i 2019, og i så fald må inspektionen følgelig afvikles der.

\*2: Borgerrådgiveren har været i dialog med BIF omkring udflytningen af store dele af Jobcenter København til Ottiliavej/Gammel Køge Landevej. BIF har ifm. med høringsrunde vedr. planen for undersøgelser af egen drift oplyst, at en del af jobcenteret forbliver på Lærkevej, og at der i den forbindelse vil ske en ombygning af de gennem flere år kritiserede mødefaciliteter (til borgermøder) der.

\*3: Medlemmer af Københavns Handicapråd har på et tidligere tidspunkt orienteret Borgerrådgiveren om, at ledsageordninger administreres flere steder i kommunen afhængigt af borgerens alder (over/under 65 år) for at sikre sammenhæng med den øvrige indsats. Der er efter det oplyste dog forskellig praksis i hhv. SOF og SUF, uanset at regelgrundlag og retspraksis med videre er det samme. Undersøgelsen påtænkes afviklet via skriftlig høring samt opfølgende dialog, herunder dialog mellem SUF og SOF. Et væsentligt delmål er at være forvaltningerne behjælpelig med at koordinere deres respektive tilgange, således at borgerne oplever overgangen fra en del af kommunen til en anden (ifm. at de fylder 65 år) som konsistent og præget af samme helhedsvurdering.

\*4: En række sager ved Borgerrådgiveren rejser tvivl om, i hvilket omfang forvaltningsretlige formkrav til skriftlige myndighedsafgørelser (f.eks. klagevejledning, begrundelse, henvisning til relevant lovgrundlag og så videre) efterleves.

\*5: Kommunikationen mellem forvaltning og borgere (på dette område i praksis oftest forældre) digitaliseres i stigende grad. Som afledt konsekvens af den deraf følgende stigende skriftlighed skal en række forvaltningsretlige krav iagttages, hvilket i særlig grad gælder, når kommunikationen antager afgørelseskarakter. Det foreslås derfor, at forvaltningen får mulighed for at redegøre for, hvordan denne udfordring håndteres, både ift. forvaltningens konkrete forståelse af krav og retssikkerhedsgarantier ifm. skriftlighed og ift., hvordan dette håndteres i praksis. Undersøgelsen påtænkes koordineret med kommunens Databeskyttelsesrådgiver for så vidt angår de persondataretlige aspekter.

\*6: Flere borgere har klaget til Borgerrådgiveren over, at enheder i kommunen anmoder/pålægger borgerne selv at indhente oplysninger fra andre dele af den kommunale forvaltning, idet borgerne gør gældende, at kommunen selv bør være i stand til at (gen)bruge oplysninger, den allerede har. Der kan være mange årsager til dette, herunder administrative, organisatoriske samt navnlig it-tekniske. Der er imidlertid ikke retlige barrierer for dette, når det sker efter borgernes anmodning. Borgerrådgiveren ønsker at tage hul på problemstillingen ved at tage kontakt til relevante tværgående samarbejdsorganer og samle op på erfaringer og antagelser om, hvilke barrierer der fylder mest i praksis. En sådan afdækning kan danne udgangspunkt for undersøgelser i de kommende år, idet der derved kan etableres grundlag for en nærmere afdækning.

\*7 Software-robotter (dvs. målrettet software) foreslås af forvaltningerne indført til eksempelvis håndtering af aktindsigtssager. Flere kuldsejlede projekter i både den private og den offentlige sektor vidner imidlertid om, at ikke alle opgaver egner sig administrativt og retligt til sådan automatisering. Borgerrådgiveren ønsker derfor at gå i dialog med forvaltningerne om at identificere såvel muligheder som barrierer for på den måde at bidrage til en oplyst og gennemtænkt implementering. Det er således oplyst, at en løsning, der er testet og kasseret et sted i kommunen, anvendes et andet sted i kommunen. Borgerrådgiveren ønsker derfor også at belyse, hvad der ligger bag denne potentielt uensartede vurdering.