



Økonomiforvaltningen  
Kultur- og Fritidsforvaltningen  
Børne- og ungdomsforvaltningen  
Sundheds- og omsorgsforvaltningen  
Socialforvaltningen  
Teknik- og Miljøforvaltningen  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

14-09-2015

Sagsnr.  
2015-0185883

Dokumentnr.  
2015-0185883-3  
14-09-2015

### **Vedrørende indkaldelse af forslag til emner og temaer til Borgerrådgiverens egen drift-plan 2016**

De undersøgelser af generelle forhold samt inspektioner i Københavns Kommune, som Borgerrådgiveren hver år gennemfører, jf. beskrivelsen i vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12 og 13, tilstræbes på baggrund af den politiske behandling i Borgerrådgiverudvalget på møde den 22. august 2014<sup>1</sup> fastlagt i samarbejde med forvaltningen. Dette er en del af Måltrettet Indsats og udviklingen af Borgerrådgiverens funktion til en højere vægt på konsultativ bistand i dialog med forvaltningen.

Derfor indkaldes hermed forvaltningens forslag til emner og temaer, som fagforvaltningerne vurderer bør gives særlig opmærksomhed. Et væsentligt parameter i den forbindelse kan f.eks. være, hvilke potentielle problemområder fagforvaltningerne vurderer med fordel kan afdekkes og forsøges håndteret *inden* de udvikler sig på en sådan måde at de kan generere frustrationer, problemer og i forlængelse deraf klager fra borgere og virksomheder. En sådan tidlig indsats har vist sig at indebære væsentlige potentialer for værdiskabelse for kommunen i forhold til både rationel drift og brugertilfredshed og Borgerrådgiveren tilstræber derfor at identificere områder, hvor en sådan tilgang kan være produktiv. I den sammenhæng er fagforvaltningernes indsigt en uvurderlig kilde til identifikation af sådant potentiale, og derfor anmodes der om fagligt input til Borgerrådgiverens fastlæggelse af planen for undersøgelser af egen drift.

Den endelige fastlæggelse sker ved Borgerrådgiveren på baggrund af et politisk perspektiv, et forvaltningsperspektiv samt et bruger- og tilsynsperspektiv. Der er videre fokus på at sikre god sammenhæng i indsatsen for at opnå det størst mulige udbytte i forhold til de til rådighed værende ressourcer.

**Direktionen anmodes om tilbagemelding med tilhørende begrundelse senest den 16. oktober 2015.**

#### **Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Telefon  
33 66 14 00

E-mail  
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer  
5798009800053

<sup>1</sup> <http://subsite.kk.dk/PolitikOgIndflydelse/Moedemateriale/Borgerraadgiverudvalget/22-08-2014/a02c6da6-38ff-4c18-9436-6486a085dd2e/a3ce6488-cdb4-4689-b6c7-fff986235ceb.aspx>

For så vidt angår Borgerrådgiverens inspektioner anmodes om forslag til mulige inspektioner i forhold til alle former for kontakt til virksomheder og borgere, og herved sigtes til at såvel fysiske lokaliteter som ”virtuelle” kontaktflader (herunder f.eks. hjemmesider, andre former for digitale tilbud til virksomheder og borgere, telefonisk brugerbetjening og så videre). Ved fastlæggelsen af mulige inspektioner vil det indgå som væsentligt parameter, hvorvidt et område allerede dækkes fuldt ud af andre former for tilsyn.

For så vidt angår generelle undersøgelser af egen drift anmodes der om forslag til emner og temaer, der har betydning for virksomheder og borgere og rummer forbedringspotentiale, der hensigtsmæssigt kan belyses via skriftlige undersøgelser og dialogproces.

Inspektioner og undersøgelser ledsages af et generelt tilbud om opfølgning i form af bl.a. konsultativ bistand, herunder ved at sikre tilbagemelding om overordnede konstateringer, at tilbyde undervisning til medarbejdere, at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv., at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne samt på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer.

På den baggrund indkaldes hermed forslag til emner og temaer som anført. Jeg står naturligvis til rådighed for et møde eller anden form for forlods drøftelse, hvis dette ønskes.

Jeg imødeser forvaltningens bidrag senest 16. oktober 2015 således at forslagene kan indgå i den politiske behandling ved udvalgs møde i november 2015.

Med venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver



/ Paul C. Vang  
Jurist