
Egen drift-plan for 2016 (forslag)

Inspektioner

Nr.	Overskrift	Forvaltning	Noter
2016/1	Inspektion: Modtagelsen på Lærkevej	BIF m.fl.	*1
2016/2	Inspektion: Plejeboliger	SUF	*2
2016/3	Inspektion: Handicaptilgængelighed på folkeskole	BUF	*3
2016/4	Inspektion: Overskuelighed af Digital Post-løsninger til kommunikation med kommunen	KFF	*4

Skriftlige undersøgelser

2016/5	Skriftlig: Forvaltningernes anvendelse af eDoc og journaliseringspraksis	Alle forvaltninger	*5
2016/6	Skriftlig: Håndtering af borgerhenvendelser og vejledning om klageadgang	TMF	*6
2016/7	Skriftlig: Ansattes underretninger om børn med behov for særlig støtte	BUF/SOF	*7
2016/8	Skriftlig: Dialog, vejledning, opfølgning, koordinering og dokumentation med videre i forhold til sagsbehandling vedrørende forældre til handicappede børn	SOF/BUF	*8
2016/9	Skriftlig: Kvalitetssikring af sagsbehandling i sager om udsatte børn	SOF	*9
2016/10	Skriftlig: Afgørelser og vejledning	BUF	*10

*1: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har foreslået, at Borgerrådgiveren foretager inspektion af den pr. 1. oktober 2015 åbnede modtagelse på Lærkevej, hvor flere forvaltninger er samlokaliseret med henblik på at sikre de mest udsatte borgere en mere enkel indgang til kommunen og en hurtigere og mere helhedsorienteret hjælp. Forvaltningen finder det særlig relevant at undersøge, i hvilket omfang forvaltningerne overholder de forvaltningsretlige regler om tavshedspligt, fortrolighed og diskretion ved betjening og medbetjening af borgere. Hertil kommer, at notatpligten tidligere har vist sig kompleks at håndtere i sådanne sammenhænge, og dette kan derfor også indgå efter omstændighederne.

*2: Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har selv indmeldt, at man betragter klageantallet som lavt i forhold til omfanget og karakteren af den hjælp, der ydes. Det er ligeledes Borgerrådgiverens erfaring, at større indsigt i relevante problemstillinger kan opnås via dialog med beboere og pårørende i plejeenhederne. Inspektioner sådanne steder fokuserer på forhold, der ikke allerede dækkes via andre former for tilsyn, f.eks. fra embedslægen.

*3: I forlængelse af inspektion af handicaptilgængelighed ved seneste folketingsvalg følges der på en konkret nyrenoveret lokalitet ift. handicaptilgængelighed på skolen som sådan. Baggrunden er konstaterede uhensigtsmæssigheder, der måtte afhjælpes akut på valgdagen. Inspektionen vil derfor dels påse, hvorvidt dette er udbedret mere permanent, og dels hvorvidt ombygning og reovering i øvrigt har formået at skabe påkrævet tilgængelighed.

*4: Borgerrådgiveren konstaterer løbende udfordringer og inkonsekvens mellem enhedernes betegnelser i f.eks. breve fra forvaltningen set i forhold til den liste over modtagere i Københavns Kommune, der fremgår via borger.dk. For at understøtte kanal-strategien foreslås det derfor, at der sættes fokus på stringens og konsekvens imellem kommunens enhedsbetegnelser og modtager-adresser under borger.dk.

*5: Økonomiforvaltningen har foreslået, at det skal undersøges, om alle forvaltninger efterlever de krav, der følger af kommunens gældende retningslinjer for journalisering. Borgerrådgiveren kan hertil oplyse, at det elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystem, forvaltningen omtaler, af grupper af medarbejdere i andre sammenhænge er omtalt som en væsentlig udfordring for god og fuldt lovmedholdelig sagsbehandling. Det forventes, at Koncernservice vil skulle inddrages.

*6: Borgerrådgiveren har modtaget orientering om, at klager sendt til denne forvaltning i visse tilfælde forbliver ubesvarede, fordi der savnes internt overblik over ansvarsområder, modtager-adresser, besvarelseskompetence med videre. Andre dele af samme forvaltning har derimod i udstrakt grad formået at strømline klagehåndtering og -besvarelse.

*7: Børne- og Ungdomsforvaltningen har oplyst, at de ansattes underretninger til Socialforvaltningen om børn, som har behov for særlig støtte, jf. servicelovens § 153, er et område, som undertiden giver anledning til forældreklager, og hvor der derfor er behov for tilbageven-

dende kvalitetssikring. Børne- og Ungdomsforvaltningen foreslår derfor et bredt fokus på dette område vedr. de faggrupper i forvaltningen, som har med børn at gøre, og det foreslås videre at se på samarbejdsrelationen med Socialforvaltningen.

*8: Sager om handicappede børn har givet anledning til betydelige sagsbehandlingsmæssige udfordringer og det politiske niveau har haft løbende fokus på at løfte sagsbehandling og borgerbetjening. Det foreslås derfor afdækket, hvorvidt et sådant løft er realiseret, og der fokuseres i den forbindelse på dialog, vejledning og dokumentation med videre, idet det erfaringsmæssigt har stor betydning for borgerne, hvorvidt de svares rettidigt og korrekt, samt om dokumentation i sagerne er af en sådan karakter, at borgerne har tillid til forvaltningens oplysningsgrundlag. Da oplysninger i sagerne ofte vil hidrøre fra og skal koordineres med andre dele af kommunen (herunder navnlig Børne- og Ungdomsforvaltningen) kan et sådant element også inddrages.

*9: Området har givet anledning til en række sager med stor medieopmærksomhed og har indebåret betydelige konsekvenser af både menneskelig og økonomisk art. Med udgangspunkt i ønsket om rettidig forebyggelse foretages derfor en undersøgelse, der fokuserer på konkret lovmedholdelighed i Borgercenter Børn og Unge under Socialforvaltningen.

*10: Børne- og Ungdomsforvaltningen har peget på, at Ungdommens Uddannelsesvejledning (UU København) allerede arbejder med forbedringer af vejledning og afgørelser og at forvaltningens direktion vurderes at kunne have gavn af inspiration udefra.