



Til Folketingets Ombudsmand

**BILAG 6**

**Københavns Kommunes besvarelse af anmodningen om yderligere oplysninger i Folketingets Ombudsmands endelige rapport af 30. maj 2009 om inspektion af Københavns Kommune.**

**Baggrund**

Folketingets Ombudsmand har med brev af 30. maj 2009 fremsendt endelig rapport om inspektionen den 9., 14. og 27. november 2006 af Københavns Kommune.

I brevet er det oplyst, at de afsnit i rapporten, der er markeret i venstre margin med en lodret streg, indeholder tilføjelser, som følger op på ombudsmandens foreløbige rapport af 29. maj 2008, herunder anmodning om yderligere oplysninger fra Københavns Kommune og henstillinger til kommunen.

Borgerrepræsentationen har den 29. oktober 2009 taget inspektionsrapporten, herunder den anførte kritik og henstillingerne til efterretning. I det følgende besvares anmodningerne i rapporten om yderligere oplysninger. Svarene følger systematikken i inspektionsrapporten. Der er i svaret anvendt følgende forkortelser:

FO for Folketingets Ombudsmand, ØKF for Økonomiforvaltningen, SUF for Sundheds- og Omsorgsforvaltningenforvaltningen, SOF for Socialforvaltningen og BIF for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

**Københavns Kommunens svar på anmodningerne i den endelige rapport om ”Inspektion af Københavns Kommune i november 2006”**

*Afsnit 3.5 Sagsbehandlingstider mv. (side 40): FO beder om at få oplyst, om det offentliggøres på kommunens hjemmeside, hvis der opstår sagsbehandlingstid for udstedelse af pas og kørekort.*

**ØKF's svar:**

Udstedelse af pas og kørekort påbegyndes i forbindelse med borgerens personlige fremmøde. Produktionstiden for pas (max. 10 hverdage) fra personligt fremmøde til levering af færdigproduceret pas er reguleret i en aftale mellem Rigspolitiet og pas producenten. Der er derfor ikke tale om en egentlig sagsbehandlingstid. Det vurderes, at tæt på samtlige pas udstedelser sker inden for denne tidsramme, hvorfor det ikke har været relevant med

Side 2 af 7

særskilt information på kommunens hjemmeside. Det samme gør sig gældende indenfor kørekortområdet, hvor evt. sagsbehandlingstid udover produktionstiden skyldes, at sagen skal forelægges embedslægen til udtalelse.

På kommunens hjemmeside er det oplyst, hvor lang tid den sædvanlige produktionstid for pas er.

**Afsnit 3.5.1. Sagsbehandlingstider mv. / Borgerservice (side 42):** *FO beder om evt. oplysninger om, i hvor mange tilfælde ventetiden i 2006, 2007 og 2008 har været en time eller mere. I det omfang ventetiden har oversteget en time, beder FO kommunen om – i det omfang det er muligt – at oplyse i hvor mange tilfælde ventetiden oversteg henholdsvis 1½ time og 2 timer.*

**ØKF's svar:**

Set over hele København vurderes det, at ventetiden i 2006, 2007 og 2008 kun i ganske få tilfælde har været oppe på 1 time. Det har dog forekommet på enkelte dage i f.eks. pas i højsæsonen eller ved nedbrud/fejl i IT-understøttelsen. Det er ikke vores vurdering, at ventetid over 1½ time er forekommet.

**Afsnit 3.6.2. Sagshåndtering / Socialforvaltningen (side 47):** *FO beder om underretning om hvilke konkrete tiltag Socialforvaltningens undersøgelser om muligheder af især it - teknisk karakter for understøttelse af sagshåndteringen har ført til.*

**SOF's svar:**

***Forbedringer vedrørende IT-understøttelse siden bemærkninger til Ombudsmandens foreløbige inspektionsrapport i oktober 2008***

Det daværende Sags & Advissystem (S&A) er blevet udskiftet med det moderne KMD Sag og en række af KMD's andre fagsystemer er ligeledes blevet udskiftet med mere tidssvarende systemer, som alle er windowsbaseret og mere brugervenlige. Desuden er integrationen mellem systemerne blevet bedre.

I forbindelse med udskiftningen af systemerne har forvaltningen analyseret sagsbehandlingen og arbejdsgangene, og nye it-understøttende arbejdsgange er blevet udarbejdet.

Side 3 af 7

Integrationen mellem KMD-systemerne er forbedret markant, f.eks. er journalen nu en integreret del af KMD Sag, og fagsystemerne stempler nu automatisk ned i journalen, hvilket ikke tidligere var muligt. Det sikrer bedre og mere ensartet journalføring.

Indførslen af KMD Sag har betydet, at al advisering nu foregår elektronisk, og teamcheferne har ansvar for, at det enkelte teams advis'er bliver behandlet. Teamchefen har blandt andet adgang til at se ubehandlede adviser og som følge heraf sikre, at de bliver behandlet til tiden, også i de tilfælde, hvor den primære sagsbehandler er fraværende.

Journalen er gjort betydeligt mere overskuelig og er nu blandt andet søgbar og inddelt i notater, således at den er nemmere at overskue.

Ved overgangen til de nye systemer er der arbejdet på at sikre mere ensrettede arbejdsgange for blandt andet sagsoprettelser og journalføring. Herved er sagerne nemmere at sætte sig ind i og mere overskuelige, idet der er strammere retningslinier for journalføringen. Alle arbejdsgange og retningslinier er tilgængelig via forvaltningens intranet (KKnet).

Forvaltningen er p.t. i gang med en større organisatorisk omstrukturering, som blandt andet har som mål at understøtte en mere ensartet sagsføring, og der arbejdes i den forbindelse fortsat med forbedringer og kvalitetssikring af sagsbehandlingsområdet.

KMD's systemer understøtter endnu ikke behandling af klagesager eller konkrete sagstidsmålinger. Der anvendes derfor til disse formål 'Erindringssystemet' som centralt system til registrering, sagsbehandling og sagstidsmåling i forbindelse med klagesager. Til den enkelte klagesag er det muligt at tilknytte en sagsbehandler og en mailadresse, hvortil der automatisk foretages forudgående advisering ved fristoverskridelser på de enkelte klagesager. Det er muligt at skifte sagsbehandler på klagesagerne således, at der ved fravær fortsat kan følges op på om sagerne behandles til rette tid.

### ***Fremtidige forbedringer vedrørende IT-understøttelse af sagsbehandlingen***

Forvaltningen har indledt forhandlinger med Fujitsu om implementering af eDoc v4 som ESDH-system til borgersager. Implementeringen er planlagt til at starte med et pilotprojekt for et enkelt team indenfor børneområdet, forventeligt i slutningen af 2009, hvorefter processen og løsningen evalueres, inden implementering sker på hele borgersagsområdet i Socialforvaltningen.

De parametre, der er vægtet højest ved valg af ESDH-system i borgersager er funktionalitet og brugervenlighed, samt mulighed for integration til de fagsystemer, der anvendes i Socialforvaltningen.

Ved at implementere eDoc 4.0, som ESDH-system i borgersager er det en målsætning, at løsningen skal øge kvaliteten og effektiviseringen i sagsbehandlingen, og samtidig understøtte den borgerrettede teamorganisering blandt andet ved:

- At alle sager altid er tilgængelige for alle, hvorfor der ikke længere skal bruges tid til at rundsende og finde papirsager
- At flere kan arbejde samtidig i en sag, da den forefindes elektronisk, således at muligheden for hurtig og helhedsorienteret sagsbehandling overfor borgerne styrkes
- At understøtte overholdelse af tidsfrister, idet systemet kan sættes op til automatisk at kunne følge op på, at såvel politiske som lovgivningsbestemte sagsbehandlingsfrister overholdes
- At der kan indlægges faste og effektive sagsgange i systemet, så spildtid undgås, og hermed understøtte det LEAN-arbejde, der pågår i Socialforvaltningen.
- At give overblik for den enkelte, da det enkelte team/fagområde kan designe deres egen ”forside” med de oplysninger, der er relevant for dem, herunder abonnere på relevante informationer vedr. sagsbehandlingen, fx nye sager og nye dokumenter.
- At give mulighed for, at nogle typer af sagsgange kan automatiseres
- At håndtere elektroniske blanketter, fra indtastning af borgeren til de bliver allokeret det ansvarlige team
- At understøtte behovet for ledelses- og styringsinformation.
- At systemet også på længere sigt kan bidrage til åben forvaltning, hvor borgerne direkte får adgang til egne sagsakter

**Afsnit 4.1.6.6. Gennemgang af 12 sager om aktindsigt i personalesager efter offentlighedsloven / Konklusion (side 73):** *FO tager til efterretning, at samtlige fire forvaltninger, der bidrog til inspektionen, har oplyst om initiativer til at højne kvaliteten af sagsbehandlingen. FO beder om at modtage kopi af de vejledninger og retningslinier, som ØKF, SUF, og BIF i kommunens udtalelse af 7. oktober 2008 har omtalt var under udarbejdelse.*

*Endvidere beder FO SOF om kopi af udsendelsen af det koncept, som er anvendt i sag 8, og som SOF har omtalt i kommunens udtalelse af 7. oktober 2008*

**ØKF ’s svar:**

Ved udtalelse af 7. oktober 2008 til Folketingets Ombudsmand oplyste Økonomiforvaltningen bl.a. om en række tværgående initiativer, der var eller

Side 5 af 7

ville blive iværksat med henblik på at højne niveauet for sagsbehandlingen i kommunen.

I forhold til udarbejdelsen af en generel vejledning om god sagsbehandling kan Økonomiforvaltningen oplyse, at arbejdet hermed har vist, at en sådan vejledning ikke vil være hensigtsmæssig at udarbejde. Dette skal ses i lyset af at forvaltningerne løser meget forskellige opgaver og som følge heraf også har forskellige behov i relation til vejledningens udformning, såfremt denne skal gøres operationel. Som alternativ hertil vil de forvaltningsspecifikke vejledninger, som bl.a. i relation til aktindsigt i personalesager er eller vil blive udarbejdet, blive lagt ind på kommunens nye sagsbehandlerportal, som p.t. er under udarbejdelse. Det er hensigten, at portalen løbende vil blive suppleret med materiale, som er relevant for sagsbehandlingen i kommunen.

I relation til sikring af den juridiske kompetence internt i forvaltningerne kan Økonomiforvaltningen oplyse følgende:

Der er nedsat en tværgående juridisk koordinationsgruppe som bl.a. har koordineret de respektive udvalgs handlingsplaner inden for dette område. Handlingsplanerne er beskrevet i notatet ”Den tværgående juridiske koordinationsgruppes opfølgning på Borgerrådgiverens beretning for 2007 – juridisk ekspertise og tværgående samarbejde”, som vedlægges som bilag 6-1. Af notatet fremgår det bl.a., at det er koordinationsgruppens opfattelse, at forvaltningerne og udvalgene i forbindelse med opfølgningen på Borgerrådgiverens beretning for 2007 har taget skridt til at sikre en god udnyttelse af den juridiske kompetence i de enkelte forvaltninger.

Økonomiforvaltningen kan i øvrigt oplyse, at der p.t. er igangsat et arbejde i kommunen med henblik på at få formuleret en række synlige og forpligtende mål for sagsbehandlingen og for ydelse af service til borgerne. Arbejdet er forankret i den tværgående juridiske koordinationsgruppe og ledes af Økonomiforvaltningen. I forbindelse med målfastsættelsen vil Økonomiforvaltningen tage initiativ til at integrere opgaven med at højne sagsbehandlingen i relation til aktindsigt i personalesager i dette arbejde, således at der fastsættes konkrete mål herfor.

#### **SUF 's svar:**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har efter ombudsmandens kritik i forbindelse med forvaltningens anvendelse af offentlighedslovens aktindsigtsregler, taget denne kritik til efterretning og efterfølgende anvendt ombudsmandens detaljerede rapport fra 2008 som fremgangsmåde for behandling af aktindsigtsbegæring efter offentlighedsloven.

Da Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ofte oplever at modtage aktindsigtsbegæring efter forvaltningsloven og for at sikre, at

Side 6 af 7

forvaltningens ledere er gjort bekendt med reglerne på området, har Personaleafdelingen udarbejdet et sæt retningslinjer, som er blevet udsendt til samtlige ledere i forvaltningen og med særlig vægt på forvaltningslovens aktindsigtsregler. (Bilag 6-2)

Personaleafdelingen står endvidere altid til rådighed med yderligere hjælp og vejledning til forvaltningens ledere.

**BIF 's svar:**

Som svar på Ombudsmandens anmodning om kopi af retningslinjer og vejledninger i forbindelse med behandling af aktindsigt i personalesager vedlægges:

- Vejledning af 27. juli 2009 vedrørende aktindsigt i personalesager efter offentlighedsloven med Tjekliste ved begæring om aktindsigt i personalesager (bilag 6- 3)

**SOF 's svar:**

Der vedlægges hermed kopi af lignende konceptskabelon som i sag nr. 8 (personfølsomme oplysninger er overstreget) samt materiale vedrørende aktindsigt i personalesager og brevkoncepter udsendt til forvaltningens medarbejdere (Bilag 6- 4).

Materialet vil løbende blive revideret, ligesom materialet vil blive lagt på Socialforvaltningens intranet (kknet) under HR Administration.

**Afsnit 4.1.6.6. Gennemgang af 12 sager om aktindsigt i personalesager efter offentlighedsloven / Konklusion (side 74):** *FO har et spørgsmål til BIF vedr. BIF's indsigelse vedr. udlevering af lønoplysninger og evt. om udlån af sagsakter. FO anfører:*

*"Med hensyn til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens indsigelse vedrørende lønoplysninger, bemærker jeg, at det anførte om udlevering af lønoplysninger vedrørende den stilling den ansatte besad på tidspunktet for aktindsigt, var at der var "yderligere" oplysninger som burde have været udleveret. Med "yderligere" har jeg forudsat at nogle, men ikke alle (eksempelvis løntillæg), oplysninger om løn der var ydet i den pågældende stilling, var udleveret. Jeg mener således ikke, at der er en uoverensstemmelse mellem min konstatering heraf og det forhold, at forvaltningen ikke har kunnet verificere, at der kun skulle være udleveret oplysninger om løn i tidligere stillinger.*

Side 7 af 7

*Hvis Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er af den opfattelse, at samtlige oplysninger om samtlige løndelev som den ansatte havde modtaget i den stilling som den ansatte bestred på tidspunktet for aktindsigten, blev udleveret i forbindelse med aktindsigten, beder jeg forvaltningen om at meddele mig det og vedlægge personalesagsakter og aktindsigtsakter i de relevante sager.”*

**BIF ’s svar:**

Med henvisning til Folketingets Ombudsmands supplerende uddybning af, hvad der skal forstås ved ”yderligere”, tager Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen Folketingets Ombudsmands kritik af behandling af aktindsigt i personalesager til efterretning.

**Bilag (tilgængelige på nettet):**

- Bilag 6- 1: Notat af 17. marts 2009 om ”Den tværgående juridiske koordinationsgruppes opfølgning på Borgerrådgiverens beretning fra 2007 – juridisk ekspertise og tværgående samarbejde”
- Bilag 6- 2: SUF ’s Retningslinier til brug for håndtering af aktindsigtsbegæringer med tillæg
- Bilag 6- 3: BIF ’s Vejledning af 27. juli 2009 vedrørende aktindsigt i personalesager efter offentlighedsloven med tjekliste
- Bilag 6- 4: SOF ’s Vejledning vedr. aktindsigt i personalesager