

Principper for Ligebehandling i borgerbetjening og serviceydelser	ØKFS enheders hørings svar
<p>1a Respekt for borgernes forskellighed Vi anerkender forskelligheden blandt vores borgere. Vores tilbud til og betjening af borgerne skal afspejle denne forskellighed. Hvis borgerne har forskellige behov, ønsker, forudsætninger og identiteter, så bør vi være indstillet på at behandle dem forskelligt og differentiere vores tilbud - for derigennem at give dem samme kvalitetsniveau af offentlig service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Københavns Borgerservice har implementeret en trestrengt "kanalstrategi", som optimerer servicen til borgerne, ved at de mest ressourcestærke betjener sig selv gennem den digitale indgang og de mindre ressourcestærke tilbydes mere målrettet service gennem telefonisk og personlig kontakt. • Københavns Brand har indarbejdet ligebehandling i deres værdigrundlag og bemærker, at der i redderuddannelsen sker en oplæring i håndtering af patienter med forskellig baggrund med empati og situationsforståelse. • De lokaludvalg, som har indsendt hørings svar, mener at de dels ligebehandler alle i forhold til formelle krav til de puljemidler, som lokaludvalgene råder over og anerkender ansøgernes forskellighed. I Brønshøj-Husum tilbyder de f.eks. rådgivning til udfyldelse af ansøgningskemaer til ansøgere med mindre erfaring.
<p>1b Mainstreaming Hensynet til at sikre alle grupper ligestillede muligheder bør indarbejdes i samtlige tilbud til borgerne. Ligebehandling af alle grupper af borgere bør være et grundelement i selve måden vi arbejder på og i alt hvad vi foretager os. <i>Dette betegnes som "mainstreaming" af ligebehandling.</i></p>	<p>ØKFs borgerrettede enheder mener, at de igennem deres hverdagspraksis mainstreamer deres ligebehandling.</p>

<p>1c Oplysning til borgerne om deres rettigheder og muligheder Hvis bestemte grupper af borgere ikke har kendskab til, forstår eller gør brug af relevante tilbud, så påtager vi os ansvaret for at nå ud til dem. Vi ser det som en del af vores opgave at sikre, at alle grupper af borgere forstår deres egne rettigheder og muligheder. Vi påtager os ansvaret for, at kommunens informationer når ud til alle grupper blandt borgerne – også de grupper vi hidtil ikke har nået.</p>	<p>ØKFs borgerrettede enheder oplever alle, at de gør deres bedste for at oplyse borgerne om deres rettigheder.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Københavns Borgerservice oplyser hvor det er relevant borgerne om deres rettigheder og muligheder i de livssituationer, som de måtte befinde sig i. F.eks. kommende pensionister. • Københavns Brand oplyser borgerne om deres rettigheder gennem brochurer på forskellige sprog, oplysning om forebyggelse af brand og klagevejledninger telefoniske og skriftlige. • Lokaludvalgene mener, at de gør meget for at nå ud til alle med de midler de har.
---	---

1d **Sprogligt og digitalt svage borgere** bør opleve, at alle kommunens tilbud er fuldt tilgængelige også for dem. Det gælder i borgerens personlige møder med kommunens medarbejdere, i telefonen, på internettet og i borgerens skriftlige kommunikation til og fra kommunen.

- **Københavns Borgerservice** kanalstrategi er netop målrettet hjælp til de sprogligt og digitalt svage borgere, som i stedet kan søge personlig eller telefonisk hjælp.

På ØKFs intranet er der adgang til instruktioner i at skrive bedre breve til borgerne, f.eks. igennem at nedbringe lix-tallet og andre teknikker til at gøre brevene mere enkle (TMFs brev politikprojekt). Imidlertid bliver værktøjet ikke løbende formidlet ud i organisationen, hvorfor nye medarbejdere ikke er opmærksomme på det.

- Adgang til at borgere fra andre sproggrupper kan få **oversat sit brev** til et af de 5 hovedsprog er på tegnebrættet, samt udvalgte dele af **hjemmesiden oversat til de 5 hovedsprog** med oplysninger om kommunen, samt om borgerens rettigheder (foreslået af BIF og bakket op af ØU) – og ventes implementeret hvis der afsættes midler til projektet i budgetforhandlingerne 2011.
- **Københavns Kommunes hjemmeside** tilstræber fuld tilgængelighed i forhold til oplæsningsfunktion (blinde og sprogsvage) og større skrift (svagt seende)
- **Hos Københavns Brand** kan man få oplyst sine klagerettigheder pr. telefon
- **Lokaludvalgene** arrangerer byvandring og festivaler, men i forhold til information om aktiv deltagelse i Lokaludvalgets arbejde og borgernes inddragelse i debatter kræves adgang til internettet og visse IT-færdigheder.

<p>1e Nyankomne borgere Borgerbetjeningen og informationer til borgerne bør tilrettelægges, så nytilkomne borgere oplever, at kommunen yder dem aktiv hjælp. Vi tager et aktivt medansvar for at nye borgere forstår og er i stand til at drage nytte af deres pligter, rettigheder og muligheder som borgere.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Københavns Borgerservice målretter service til nytilkomne borgere gennem et fokus på borgerens livssituation. Der er forskellige tilbud alt afhængigt af om borgeren er studerende, nybagt forælder eller pensionist. "One-stop shop" målrettet udlændinge der skal arbejde eller studere i Danmark.
<p>1f Klagemuligheder om diskrimination Alle borgere skal kende og have adgang til en effektiv klageprocedure, hvis de føler sig udsat for diskrimination i forbindelse med deres møde med kommunens forvaltninger eller vores private underleverandører</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lokaludvalgene har i de høringsvar, der er indgivet, ikke klagemuligheder der går udover lokaludvalgets egen behandling – eksempelvis hvad angår uddeling af puljemidler • Brand giver mulighed for at indgive klage over behandling, alarmcentral, adfærd, m.v.. Ligesom der er mulighed for