

Fra et forvaltningsretligt perspektiv vedrørte henvendelserne primært afgørelser og vilkår, sagsbehandlingstid, vejledning og sagsoplysning samt serviceniveau.

Forvaltningen gav helt eller delvist medhold i ca. 77 % af de klager, der blev indgivet via Borgerrådgiveren. Medholdsprocenten var højest i klager over lang sagsbehandlingstid og manglende svar (ca. 77 %) og lavest i klager over andre forhold (ca. 75 %).

Ca. 66 % af klagerne vedrørte elementer i sagsbehandlingen, som kan have betydning for korrektheden af den afgørelse, der træffes i sagen, og ca. 92 % vedrørte elementer, der kan have betydning for borgerens stilling i sagen.

Ca. 94 % af klagerne vedrørte elementer i sagsbehandlingen, som kan have betydning for forvaltningens effektivitet i sagsbehandlingen og den indsats, der knytter sig hertil.

Af særlig interesse fra beretningsåret kan nævnes sagen om Folkeregisterets udsendelse af administrative bøder til borgere, der registrerer sig for sent. På baggrund af en konkret klagesag, iværksatte Borgerrådgiveren et generelt tilsyn med Folkeregisterets administration af området.

AFSLUTTET SAG

I den konkrete sag udstedte kommunen bødeforlæg til en borger på 97 år, som kommunen selv havde flyttet fra et plejehjem i kommunen til et andet, og som led af demens og havde flere andre diagnoser af mental og fysisk art og efter det oplyste havde brug for hjælp for at være selvhjulpne. Der var altså tale om en borger, der var i kommunens system, og som flyttede mellem to kommunale plejehjem i kommunen. Borgerrådgiveren fandt i sagen, at Folkeregisteret ikke havde hjemmel til at udstede et bødeforlæg til borgeren uden at undersøge, om borgeren kunne ifalde bødeansvar. Borgerrådgiverens konklusion i sagen gjaldt administration af området som sådan, og

VÆRSERENDE SAG

Borgerrådgiveren har stillet en række spørgsmål og har bl.a. bedt om at få oplyst, hvordan administrationen af området tilrettelægges fremadrettet, så det sikres, at kommunen foretager en konkret vurdering i alle tilfælde, inden der udstedes et bødeforlæg. Borgerrådgiveren har desuden spurgt til, hvilken konsekvensvurdering og bagudrettet genopretning kommunen vil foretage på baggrund af sagen. Borgerrådgiveren afventede forvaltningens svar på tidspunktet for redaktionens afslutning.

I en anden sag på forvaltningens område udtalte Borgerrådgiveren i beretningsåret bl.a. kritik af manglende stikprøvekontrol af loggen i it-systemer til behandling af fortrolige og følsomme personoplysninger i Københavns Borgerservice og ligeledes af manglende tilsyn med den stikprøvekontrol, der burde være foretaget. Borgerrådgiveren udtalte i den forbindelse, at det er en del af kontrakten med borgerne, at vi håndterer deres personoplysninger på en betryggende og sikker måde med respekt for privatlivets fred, men undersøgelsen viste, at vi har manglet overblik over, hvilke it-systemer vi behandler følsomme data i, og hvordan vi sikrer, at oplysningerne ikke misbruges. Men der var også grundlag for at udtale, at meget ser ud til at være

POLITISK BEVÅGENHED OG KONKRETE RESULTATER

Borgerrådgiverens virksomhed følges af Borgerrådgiverudvalget, der er et rådgivende udvalg under Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiveren holder løbende Borgerrådgiverudvalget orienteret om observationer og konstateringer i arbejdet med at føre tilsyn med og være konsulent for kommunens syv forvaltninger.

Borgerrådgiverudvalget behandler derudover Borgerrådgiverens årlige beretning og er med til at fastlægge, hvilke større undersøgelser og inspektioner Borgerrådgiveren skal foretage af egen drift.

Udvalget består af syv medlemmer af Borgerrepræsentationen, som ikke må være borgmestre. Det skyldes Borgerrådgiverens uafhængighed. Borgerrådgiveren bør nemlig ikke referere til dem, som institutionen fører tilsyn med.

Borgerrådgiverudvalget vælges for en fireårig periode. Det nuværende udvalg tiltrådte den 23. februar 2018, og består på tidspunktet for afgivelsen af beretningen af:

Susan Hedlund (A) – formand
 Gyda Heding (Ø) – næstformand
 Trine Madsen (A)
 Karen Melchior (B)
 Line Ervolder (C)
 Klaus Mygind (F)
 Badar Shah (Å)

Indflydelsen på kommunen i retning af at sikre god borgerbetjening og korrekt sagsbehandling er flersidig og kan ikke opgøres præcist. Borgerrepræsentationens beslutning om at etablere Borgerrådgiveren er i sig selv et tydeligt signal til forvaltningerne og borgerne om, at kommunen prioriterer retssikkerhed og ordentlighed i borgerbetjeningen, hvilket må antages at have en positiv indflydelse. Også Borgerrådgiverens konsultative bistand, hvor viden om lovmæssig sagsbehandling, god borgerbetjening og borgernes faktiske oplevelser med kommunen formidles gennem undervisning, oplæg, konkret rådgivning og lignende, påvirker kommunens møde med borgeren positivt og bidrager til en mere effektiv og omkostningsbevidst administration.

En række af Borgerrådgiverens resultater lader sig dog opgøre, og blandt de resultater, der er opnået i beretningsåret – ved tilsyn i egen drift-sager, konkrete borgersager eller anden form for dialog med og konsultativ bistand til forvaltningerne – er følgende:

Sagsbehandlingen i jobcentrene

- Øget fokus på retningslinjerne for tilbagemeldingsgarantien (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Afdækning af ulovlig gennemførelse af lægelige undersøgelser (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)

- Afdækning af forkert praksis i behandlingen af forskellige typer sager (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Præciseret arbejdsgang for genvurdering af klagesager (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Afklaring af rammerne for partsrepræsentanter og bisiddere (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Afklaring af mulighederne for at forebygge at kommunens medarbejdere bliver hængt ud på internettet (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Bidrag til bedre tværgående inddragelse af borgere (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Bidrag til evaluering af tilsynet med administration af virksomhedspraktik og løntilskud (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Bidrag til det faktuelle grundlag for taskeforcen på førtidspensions-, flexjobs- og ressourceforløbsområdet (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Kvalitetssikring af klagesagsbehandlingen (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Præcisering af klageprocedurer (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Ophør af ubevidst reklame for privat firma (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Fokus på lang sagsbehandlingstid for behandling af klager (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Korrekte og retvisende fristudsættelsesbreve ved forlænget sagsbehandlingstid (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)

Sagsbehandlingen i Borgercenter Handicap og samspillet mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen i børnesager

- Øget fokus på koordination og samarbejde (Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Afdækning af forkert/mangelfuld praksis for visse afgørelser efter serviceloven (Socialforvaltningen)
- Øget fokus på korrekt behandling af anmodninger om orientering om et barns forhold, herunder at der skal træffes afgørelse med begrundelse og klagevejledning, hvis anmodningen ikke efterkommes (Socialforvaltningen)
- Afdækning af usikkerhed om reglerne om orientering af forældre uden forældremyndighed (Socialforvaltningen)

Afgørelser, klagevejledning og klager

- Øget fokus på de almindelige principper for bevisvurdering (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Øget fokus på krav om begrundelse og klagevejledning i afgørelser (Socialforvaltningen)
- Øget fokus på krav til genvurdering af klager (Socialforvaltningen)
- Fokus på korrekt begrundelse og lovhenviisning i afgørelser (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Fokus på korrekt skelnen mellem at yde vejledning og træffe mundtlige afgørelser (Socialforvaltningen)

- Læring vedr. underskriftskrav på breve fra kommunen, særligt i forhold til afgørelser (Socialforvaltningen)
- Kvalificering af viden om håndtering af mundtlig klage over afgørelse (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Øget viden om retningslinjer for klagevejledning (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Øget viden om besvarelse af formalitetsklager (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Bidrag til sikring af korrekt klagevejledning i skabelon for afgørelser om aktindsigt (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Fokus på regler og korrekt procedure for klagevejledning og videresendelse af sager til Ankestyrelsen (Socialforvaltningen)
- Fokus på korrekt klagevejledning (Sundheds- og Omsorgsforvaltningen)
- Øget fokus på, om der konkret træffes afgørelse eller blot ydes vejledning (Socialforvaltningen)

Digitalisering

- Præcisering og tilgængeliggørelse af vejledning om, hvilken hjælp borgeren kan være berettiget til og om fremgangsmåden (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Fokus på korrekt vejledning om fremgangsmåde for indgivelse af aktindsigtsanmodninger via digital klageportal (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Afklaring af risici ved intern og ekstern digital kommunikation (Socialforvaltningen)

Diskrimination og tilgængelighed

- Øget fokus på tilgængelighed for synshandicappede i it-systemer, herunder selvbetjeningsløsninger (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Øget fokus på tilgængelighed for synshandicappede på folkeskole (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Fokus på behov for videndeling og information om adgangsforhold for handicappede på folkeskole (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Bidrag til sikring af tilgængelighed for handicappede i forbindelse med samlokalisering af en række centre (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Fokus på tilgængelighed (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Kvalificering af viden om tilgængelighed for synshandicappede i PDF-dokumenter og på kommunens hjemmeside (Socialforvaltningen)

Behandling og håndtering af personoplysninger

- Fokus på retten til indsigt efter persondataloven i indsamlede oplysninger, herunder lydfiler (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Afdækning af mangelfuld indsats for at beskytte borgernes fortrolige og følsomme oplysninger imod uretmæssig brug og spredning (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Fastholdelse af fokus på uløste udfordringer med (for) bred adgang til persondata i kommunens ESDH-systemer og Retningslinjer for journalisering (Økonomiforvaltningen)
- Korrekt håndtering af følsomme personoplysninger (Socialforvaltningen)

- Fokus på væsentligheden af kommune-tværgående overblik over personoplysninger (Økonomiforvaltningen)
- Påregning af sikkerhedsrisiko i Outlook (Koncern IT, Økonomiforvaltningen)
- Vejledning om brugen af sikker e-mail ved korrespondance med borger (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Bidrag til sikring af korrekt procedure for fremsøgning af borgere i eDoc ved borgeres anmodning om indsigt efter persondataloven (Koncern IT, Økonomiforvaltningen)
- Kvalificering af viden om besvarelse af indsigt efter persondataloven (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Vejledning om krav til underretning efter persondataloven (Børne- og Ungdomsforvaltningen)
- Afklaring af sikkerhedsindstillinger i it-system i forhold til adgang til sager (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Afklaring af hvornår man er borger i Københavns Kommune i henhold til lov om det centrale personregister (Socialforvaltningen)
- Fokus på mulighederne for at blokere dokumenter og oplysninger i eDoc og vejledning af brugerne heri (Koncern IT, Økonomiforvaltningen)
- Bidrag til præciseringer og overblik i rammer for håndtering af følsomme personoplysninger (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)

Andet

- Fokus på at overholde politisk vedtagen frist for besvarelse af henvendelser fra Borgerrådgiveren (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Øget fokus på kommunens værdigrundlag om at vise borgeren tillid og respekt (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Tiltag til faste arbejds- og forretningsgange i forhold til besvarelse af borgerhenvendelser og journalisering (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Afdækning af for snæver kontaktindgang ved klage over parkeringsafgift (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Afdækning af retlige rammer for anvendelse af lydfiler (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Fokus på behandling af aktindsigtsanmodninger inden for lovfrist (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Fokus på udvikling af retningslinjer for inddragelse af relevante kriterier fra domspraksis i forbindelse med skønsudøvelse (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Øget fokus på kommunens ansvar for at sikre handicappede i trafikken (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Fokus på retssikkerhedslovens § 5 om pligten til at foretage en helhedsorienteret sagsbehandling for alle sagsbehandlere (Socialforvaltningen)
- Fokus på fortrolighed i åbne rum med mange samtidige funktioner (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Fokus på myndighedsrolle (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Læring ift. forskelle på offentlig myndighed og privat firma (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Sikring af mulighed for aflevering af fysisk post (Kultur- og Fritidsforvaltningen)

- Hensigtsmæssig og målrettet tilrettelæggelse af kommunens anti-radikaliseringssindsats (Socialforvaltningen)
- Tværgående samarbejde om koordineret indsats for børn og unge i risikozonen ift. kriminalitet (Socialforvaltningen)
- Bidrag til Københavns Kommunes projekt Sammen om Byen (alle forvaltninger)
- Opmærksomhed på uhensigtsmæssig kontaktindgang og manglende system for håndtering af feedback på kk.dk (Kultur- og Fritidsforvaltningen)
- Vejledning om adgangen til at benytte mægling i konfliktsituation mellem en borger og en medarbejder (Sundheds- og Omsorgsforvaltningen)
- Vejledning i reglerne for begrænsning af borgers adgang til at henvende sig skriftligt (Socialforvaltningen)
- Vejledning om samarbejde vedrørende folkeregistrering af hjemløse (Socialforvaltningen)
- Kvalificering af viden om aktindsigt (Socialforvaltningen)
- Afklaring af grænsningen af om man er borger i en kommune eller ej (Socialforvaltningen)
- Afklaring i forhold til behandling af aktindsigtsanmodning og adgangsbe-grænsning (Teknik- og Miljøforvaltningen)
- Vejledning om fristreglerne for behandling af aktindsigt (Socialforvaltningen)
- Afdækning og efterfølgende korrektion af forkert lovhenvi-sning i brev med partshøring (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Afklaring af, hvornår en borger er omfattet af begrebet ”udlandet” efter lov om aktiv socialpolitik (Socialforvaltningen)
- Afklaring af kommunens ret til at standse udbetaling af offentlige ydelser ved bevidst unddragelse af strafforfølgning (varetægtsfængsel) eller straf-fuldbyrdelse (afsoning mv.) (Socialforvaltningen)
- Korrekt overblik over forskellige former for botilbud mv. på hjemmeside (Socialforvaltningen)
- Understøttelse og udbygning af forvaltningens egne fokuspunkter ift. brugen af sociale medier, herunder i forhold til implementering af sagslig-hedsbegrebet (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)
- Øget fokus på væsentligt forlænget sagsbehandlingstid for behandling af ansøgninger om Borgerstyret Personlig Assistance (Socialforvaltningen)
- Fokus på overholdelse af forsyningsforpligtelsen og indsats for at ned-bringe ventelister til boformer efter servicelovens §§ 107 og 108 (Socialforvaltningen)
- Afdækning af ulovmedholdelig praksis for udstedelse af administrative bøder for forsinket folkeregistrering (Kultur- og Fritidsforvaltningen)

Opremsningen er ikke udtømmende og dækker ikke over vejledning og bi-stand til borgere.

FORVALTNINGERNES MÅLTAL FOR BEDRE SAGSBEHANDLING

Økonomiudvalget besluttede den 26. april 2016 under overskriften “Bedre sagsbehandling – ledelsesinformation og måltal”, at de stående udvalg henholdsvis forvaltningerne inden for hver deres område – i relevant omfang –

Temaerne udelukker ikke andre emner og bliver suppleret af Borgerrådgi-
verens øvrige arbejde med tilsyn, undervisning og konsultativ bistand inden
for andre områder baseret på borgernes klager, politiske ønsker og særlige
udtrykte behov fra forvaltningerne.

Borgerrådgi-
verudvalget holdt den 18. november 2016 en temadag, hvor
udvalget sammen med Borgerrådgi-
veren drøftede de resultater, der er opnå-
et i de seneste år, som udvalget har iværksat eller inspireret til, herunder
evalueringen af forvaltningernes indsatser (FOKUS) og tilsynskonceptet
Målrettet Indsats mv. Borgerrådgi-
veren redegjorde for nogle af de udfor-
dringer, kommunen har ifølge Borgerrådgi-
veren, blandt andet i forhold til at
levere en koordineret og helhedsorienteret indsats, og hvilke løsninger, der
vil kunne imødekomme disse.

De redskaber, der vil kunne bidrage til en løsning, er:

- VIDEN om hvilke opgaver der løses andre steder i kommunen og hvor
- INFRASTRUKTUR internt i kommunen i form af medarbejdernes
praktiske mulighed for at opnå kontakt med en relevant kollega i egen el-
ler i en anden forvaltning
- MEDANSVARLIGHED i forhold at se god borgerbetjening, god sags-
behandling og en indsats for mere koordinerede og sammenhængende
forløb for borgerne som et fælles ansvar.

Indflydelsen på kommunen i retning af at sikre god borgerbetjening og kor-
rekt sagsbehandling er flersidig og kan ikke opgøres præcist. Borgerrepræ-
sentationens beslutning om at etablere Borgerrådgi-
veren er i sig selv et tyde-
ligt signal til forvaltningerne og borgerne om, at kommunen prioriterer rets-
sikkerhed og ordentlighed i borgerbetjeningen, som må antages at have en
positiv indflydelse. Også Borgerrådgi-
verens konsultative bistand, hvor viden
om lovmæssig sagsbehandling, god borgerbetjening og borgernes faktiske
oplevelser med kommunen formidles gennem undervisning, oplæg, konkret
rådgivning og lignende, påvirker kommunens møde med borgeren positivt
og bidrager til en mere effektiv og omkostningsbevidst administration.

En række af Borgerrådgi-
verens resultater lader sig dog opgøre, og blandt de
større resultater, der er opnået i beretningsåret – ved tilsyn i egen drift-sager,
konkrete borgersager eller anden form for dialog med og konsultativ bi-
stand til forvaltningerne – er følgende:

Den oplevede borgerservice og sagsbehandlingen i jobcentrene

- Sikring af fortrolighed ved borgermøder
- Bedre styr på tavshedspligt, fortrolighed og diskretion i modtagelser
- Bistand til at kende forskellen på at yde vejledning og træffe afgørelse
- Kvalitetssikring af interne retningslinjer mv. til brug ved telefonisk betje-
ning
- Fremme af værdigrundlaget og principper for bevisvurdering i forbindel-
se med borgernes korrektioner af fejl i forvaltningen
- Fremme af vejledningspligt og opfølgning på forespørgsler om vejled-
ning

- Styrkelse af forvaltnings behandling af anmodninger om aktindsigt
- Genopretning af forkert praksis for genvurdering af visse klagesager
- Sparring om indhentelse og lagring af følsomme personlysninger
- Større klarhed over borgernes status i sager
- Bedre kommunikation i autosvar
- Kvalificering af viden om retten til tolkning ved aktivering af borgere
- Udbredelse af viden om udstrækning af partsrepræsentantens rolle
- Sikring af øget brug af sikker kommunikation med følsomme personoplysninger
- Bidrag til at sikre diskretionshensyn mv. i lokaleindretning

Den oplevede borgerservice og sagsbehandlingen i Borgercenter Handicap og sammenspillet mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen i børnesager

- Afdækning af kvaliteten af sagsbehandlingen i sager om anbringelse og i sager om samvær efter servicelovens § 71
- Understøttelse af arbejdet med at etablere korrekt myndighedsudøvelse
- Sikring af øget brug af sikker mail i børnesager
- Bedre opfølgning i sager, hvor der er begået fejl, og bedre sikring af, at fejl ikke gentages
- Fremme af øget internt samarbejde mellem forvaltningenheder
- Opstramning af sagsbehandlingstider ved bevilling af hjælpemidler til handicappede borgere
- Undersøgelse af kvaliteten i sagsbehandlingen i sager med handicappede borgere
- Bedre styr på sagsbehandlingsfrister i sager om økonomisk hjælp til tandbehandling og sygebehandling
- Sikring af unødvendige forlængelser af sagsbehandlingstiden og overholdelse af aftaler med borgere
- Bidrag til at sikre aktindsigt

Børneområdet

- Bidrag til bedre inddragelse af forældre i daginstitution
- Fokus på retssikkerhed for skoleelever og deres forældre
- Bedre klagesagsbehandling og læring
- Bedre inddragelse af forældre ved udarbejdelse af pædagogisk/psykologisk vurdering
- Understøttelse af forvaltningens egen indsats for bedre journalisering
- Konsultativ bistand om brug af sikker digital kommunikation
- Kvalificering af viden om brug af sikker digital kommunikation
- Bidrag til at sikre korrekt journalisering
- Større opmærksomhed på magtfordrejningsprincippet
- Kvalificering af viden om regler for udlevering af CPR-numre

Tilgængelighed, diskrimination mv.

- Tilgængelighed for synshandicappede i breve sendt som Digital Post til
- Vejledning om tilgængelighed for synshandicappede på hjemmeside og i PDF
- Øget fokus på tilgængelighed for handicappede til kommunens modtagelsesenheder mv.

- Fokus på respekt for borgerne samt sprogbrugen i udtalelser fra lægekonsulenter

Den oplevede borgerservice og digitalisering

- Bedre overskuelighed i kommunens Digital Post-løsninger
- Opfølgning på borgere, hvis midlertidige fritagelse for Digital Post udløber
- Styr på lovkrav ved digital kommunikation
- Mere korrekt sikker digital kommunikation
- Klarhed om kravene til digital kommunikation med borgere

Generelt

- Indsats til bedre efterlevelse af lovgivning om aktindsigt, persondataindsigt og arkivindsigt
- Fokus på økonomiske konsekvenser ved forkert vejledning
- Sikring af mere korrekte og hurtigere svar til borgere
- Indsats for at sikre forvaltningernes efterlevelse af Borgerrepræsentationens beslutning om obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling
- Afdækning af mangelfuld intern dialog mellem afdelinger og manglende krav til opfyldelse af kontraktretlige forpligtelser for eksterne leverandører
- Kvalificering af viden om aktindsigt
- Bidrag til sikring af forvaltningsretlige krav ved tegnsprogs- og døvetolkning
- Kvalificering af viden om krav til underskrivelse af breve fra kommunen
- Bidrag til sikring af viden om borgernes indsigtsret efter persondataloven
- Sikring af korrekt og præcist indhold i autosvar fra Folkeregistret
- Kvalificering af viden om tavshedspligt i forhold til udtalelser til medier
- Kvalificering af viden om regler vedrørende angivelse af afsender

Opfølgningen er ikke udtømmende.