

#### **4. Folketingets Ombudsmands endelige rapport om inspektion af Københavns kommune i november måned 2006 (fællesindstilling) (2009-121508)**

##### **INDSTILLING OG Beslutning**

Økonomiforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indstiller til Økonomiudvalget, Sundheds- og Omsorgsudvalget, Socialudvalget og Beskæftigelses- og Integrationsudvalget at anbefale Borgerrepræsentationen

1. at tage orienteringen om Folketingets Ombudsmands endelige rapport af 30. maj 2009 vedrørende hans inspektion af Københavns Kommune den 9., 14. og 27. november 2006 (bilag 2), herunder den anførte kritik og henstillingerne, til efterretning, samt
2. at tiltræde kommunens besvarelse af ombudsmandens anmodning om yderligere oplysninger dels i inspektionsrapporten dels i egen driftssagen om Københavns Kommunes telefonbetjening (bilag 5-7).

##### **Problemstilling**

Folketingets Ombudsmand gennemførte en inspektion af Københavns Kommune i november 2006. Borgerrepræsentationen skal tage orienteringen om den endelige rapport til efterretning samt tage stilling til kommunens besvarelse af ombudsmandens anmodning om yderligere oplysninger.

##### **Løsning**

Folketingets Ombudsmand gennemførte den 9., 14., og 27. november 2006 en inspektion af Københavns Kommune. Inspektionen var begrænset til at omfatte institutioner og sager inden for Økonomiforvaltningens, Sundheds- og Omsorgsforvaltningens, Socialforvaltningens og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens områder. Inspektionen var desuden geografisk koncentreret om Vanløse Bydel.

Som en udløber af inspektionen besluttede Folketingets Ombudsmand den 29. maj 2008 at iværksætte en undersøgelse af Københavns Kommunes telefonbetjening med særligt fokus på telefonbetjeningen i Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Undersøgelsen er en egen driftssag, jf. ombudsmandslovens § 17, stk. 1.

Københavns Kommune afgav med brev af 7. oktober 2008 fra de fire involverede forvaltninger sit høringssvar til ombudsmandens foreløbige inspektionsrapport af 29. maj 2008 samt en udtalelse vedrørende kommunens telefonbetjening. Høringssvaret med bilag blev sendt til medlemmerne af de fire involverede udvalg med notat af s.d.

I forbindelse med af rapporteringen af inspektionen har Folketingets Ombudsmand fremsendt

1. vedlagte brev af 30. maj 2009 (bilag 1) med den endelig rapport om hans inspektion den 9., 14. og 27. november 2006 af Københavns Kommune (bilag 2). De afsnit i rapporten, der er markeret i venstre margin med en lodret streg, indeholder tilføjelser, som følger op på hans foreløbige rapport af 29. maj 2008, herunder kritik og henstillinger samt anmodning om yderligere oplysninger fra Københavns Kommune, og
2. vedlagte brev af 30. maj 2009 (bilag 3) til overborgmester Ritt Bjerregaard, borgmester Mikkel Warming og borgmester Jacob Hougaard om hans selvstændige undersøgelse (egen driftssag) af Københavns Kommunes telefonbetjening. I brevet oplyser ombudsmanden, at han på baggrund af de oplysninger, han havde modtaget i kommunens udtalelse af 7. oktober 2008, har besluttet at bede kommunen om yderligere oplysninger og på visse punkter at afslutte undersøgelsen.

Inspektionsrapportens af 30. maj 2009 indeholder 6 hovedafsnit:

1. Indledning
2. Københavns Kommune (en kort beskrivelse af kommunen, en beskrivelse af de enheder, som er omfattet af inspektionen samt af inspektionens forløb)
3. Ombudsmandens bemærkninger
4. Gennemgang af de udlånte sager
5. Opfølgning
6. Underretning

Resultatet af inspektionen, herunder ombudsmandens kritiske bemærkninger i afsnit 3 i inspektionsrapporten af 30. maj 2009, er kort beskrevet i vedlagte bilag 4.

Inspektionsrapporten er sendt til Københavns Kommune, Borgerrådgiveren i Københavns Kommune, Statsforvaltningen Hovedstaden, Indenrigs- og Socialministeriet og Folketingets Retsudvalg.

En tværgående gruppe med repræsentanter fra de 4 forvaltninger har gennemgået den endelige inspektionsrapport, koordineret besvarelsen af ombudsmandens anmodning om yderligere oplysninger og udarbejdet vedlagte brev til Ombudsmanden (bilag 5) med følgende 2 udkast til notater med kommunens svar på ombudsmandens breve af 30. maj 2009:

1. Notat med Københavns Kommunes besvarelse af ombudsmandens anmodninger i inspektionsrapporten om yderligere oplysninger (bilag 6).
2. Notat med Københavns Kommunes besvarelse af ombudsmandens anmodninger i egen driftssagen om Københavns Kommunes telefonbetjening (bilag 7).

I notaterne er redegjort for de initiativer, som ombudsmandens spørgsmål og bemærkninger har givet

anledning til i forvaltningerne.

### **Økonomi**

Indstillingen har ikke umiddelbart økonomiske konsekvenser.

### **Videre proces**

Fællesindstillingen forelægges de fire udvalg og Borgerrepræsentationen efter følgende tidsplan:

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 24. september 2009

Socialudvalget den 30. september 2009

Sundheds- og Omsorgsudvalget den 1. oktober 2009

Økonomiudvalget den 6. oktober 2009

Borgerrepræsentationen den 29. oktober 2009

Københavns Kommunes svar med de to notater fremsendes til Folketingets Ombudsmand til besvarelse af hans anmodning under afsnit 5 i rapporten om opfølgning.

### **Bilag**

1. Folketingets Ombudsmands brev af 30. maj 2009
2. Folketingets Ombudsmands inspektionsrapport af 30. maj 2009
3. Folketingets Ombudsmands brev af 30. maj 2009 til overborgmester Ritt Bjerregaard, borgmester Mikkel Warming og borgmester Jacob Hougaard
4. Kort om resultatet af inspektionen
5. Udkast til Københavns Kommunes svarbrev til Folketingets Ombudsmand
6. Udkast til Notat med Københavns Kommunes besvarelse af ombudsmandens anmodninger i inspektionsrapporten om yderligere oplysninger.
7. Udkast til Notat med Københavns Kommunes besvarelse af ombudsmandens anmodninger i egen driftssagen om Københavns Kommunens telefonbetjening.

Claus Juhl

Lene Sillasen

Anette Laigaard

Morten Binder

**bilag**

- [1. Folketingets Ombudsmands brev af 30. maj 2009](#)
- [2. Folketingets Ombudsmands inspektionsrapport af 30. maj 2009](#)
- [3. Folketingets Ombudsmands brev af 30. maj 2009 til overborgmester Ritt Bjerregaard, borgmester Mikkel Warming og borgmester Jacob Hougaard](#)
- [4. Kort om resultatet af inspektionen](#)
- [5. Udkast til Københavns kommunes svarbrev til Folketingets Ombudsmand](#)
- [6-1 Notat vedr. opfølgning på Borgerrådsgiverens beretning 2007 \(Kun tilgængelig på nettet\)](#)
- [6-2 Retningslinjer til brug for håndtering af aktindsigtsbegæringer \(kun tilgængelig på nettet\)](#)
- [6-3 Vejledning om aktindsigt i personalesager \(Kun tilgængelig på nettet\)](#)
- [6-4 Materiale vedr. aktindsigt i personalesager herunder vejledning og koncepter \(Kun tilgængelig på nettet\)](#)
- [6. Udkast til Notat med Københavns Kommunes besvarelse af ombudsmandens anmodninger i inspektionsrapporten om yderligere oplysninger](#)
- [7-1 Telefonstatistik fra SOF vedr. 1.4.2009 til 14.8.2009 \(Kun tilgængelig på nettet\)](#)
- [7-2 BIF telefonmålinger 2008 \(Kun tilgængelig på nettet\)](#)
- [7-3 BIF Telefonmålinger 2009 \(kun tilgængelig på nettet\)](#)
- [7-4 Ny motorvej mellem forvaltninger \(Kun tilgængelig på nettet\)](#)
- [7-5 Indstilling om strategi og handleplan for fælles borgere i BIF og SOF \(Kun tilgængelig på nettet\)](#)
- [7. Udkast til Notat med Københavns Kommunes besvarelse af ombudsmandens anmodninger i egen driftssagen om Københavns Kommunens telefonbetjeningen](#)

### **Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets beslutning den 24.09.2009**

1. at blev taget til efterretning
2. at blev godkendt

