

## BILAG 2

<b>Borgerrådgiverens anbefalinger</b>	<b>Forvaltningens initiativer mv.</b>	<b>Forvaltningens bemærkninger</b>
<p>For så vidt angår IT-systemer anbefaler Borgerrådgiveren Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen at fortsætte arbejdet med at indføre effektive journal-, sagsstyrings- og erindringssystemer i enheder, som behandler borgersager, hvor dette ikke allerede er sket</p>	<p>KMD har understøttelse af kommunale sagsbehandlingsfrister med i sin udviklingsplan for 2007, men et system vil næppe være tilgængelig før 2008. I forbindelse med indførelse af tilbagemeldingsgaranti undersøger forvaltningen alternative muligheder for IT-understøttelse.</p> <p>Med hensyn til journalsystemer bemærkes, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i 2005 generelt gik over til at føre borgerens sag via et elektronisk journalsystem fra KMD. Der er dog ikke tale om et ESDH-system, hvorfor det alene er den kronologiske oversigt, der føres i den elektroniske journal</p>	<p>Generelt kan det oplyses, at problemet med IT-understøttelse er, at der ikke er et system tilgængeligt med integration til fagsystemer, der anvendes i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Det vil sige, at der i så fald skal benyttes et stand-alone system med deraf afsættelse af flere ressourcer. Forvaltningen følger dog mulighederne.</p> <p>Borgerrådgiverens anbefaling er i øvrigt identisk med Folketingets Ombudsmands, som den f.eks. fremgår af justitsministeriets vejledning fra 1986 til forvaltningsloven – problemet er dog det samme som dengang økonomi/ressourcer</p>
<p>I forbindelse med "Min side", der indgår i planen for "Åbenhed på Rådhuset" (en umiddelbart tilgængelig hjemmeside, hvor borgeren kan få indsigt i de oplysninger kommunen har om borgeren), anbefaler Borgerrådgiveren Borgerrepræsentationen at pålægge forvaltningerne at indtænke fælles retningslinjer for journalisering, notatføring mv. i forbindelse med planens gennemførelse hvis "Min side" bliver vedtaget</p>		<p>Der er samme retningslinier om sagers førelse i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen. Det må dog anses for mere tvivlsomt, om et fælles regelsæt kan indføres for hele kommunen, idet arbejdsopgaverne er meget forskellige forvaltningerne i mellem, og dermed også sagsførelsen og indholdet heraf. Hertil kommer problemet med at give direkte adgang til en borgers journal, idet der kan være oplysninger, der er fortrolige også i forhold til borgerens selv</p>
<p>Borgerrådgiveren anbefaler</p>	<p>Basismodul 1, der er på 4</p>	<p>Forvaltningen arbejder på</p>

<p>desuden alle forvaltninger at fastlægge nærmere uddannelsesplaner med henblik på at sikre, at relevante medarbejdere har tilstrækkeligt kendskab til borgernes grundlæggende retssikkerhedsgarantier, herunder adgangen til aktindsigt. Planerne bør tage udgangspunkt i en vurdering af behovet for, at medarbejderne kender til forvaltningsrettens krav til sagsbehandlingen og har fornøden øvelse i god kommunikation. Planerne kan f.eks. tage udgangspunkt i en generelt formuleret målsætning og konkretiseres i mindre enheder i forvaltningen med henblik på udmøntning dér. For at sikre at planerne reelt føres ud i livet og får effekt, anbefaler Borgerrådgiveren, at de følges op systematisk</p>	<p>dage, omfatter bl.a. værdigrundlag, forvaltningens organisation, effektivitet og service.</p> <p>Basismodul 2 vil også omfatte forhold omkring forvaltningsretten, herunder god forvaltningsskik.</p>	<p>sådanne tilbud, herunder særligt introduktionskursus til nye medarbejdere. Som led i kompetenceudvikling er Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i gang med at udarbejde en række undervisningsmoduler, der skal tilbydes nye medarbejdere i forbindelse med et introduktionsforløb.</p>
<p>For så vidt angår fælles retningslinier i kommunen, anbefaler Borgerrådgiveren kredsen af administrerende direktører, at det overvejes, om der skal iværksættes et tværgående projekt med en analyse af, hvori uensartetheden består med henblik på at kunne tage stilling til om der er behov og mulighed for at gøre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening mere ensartet. Såfremt en sådan analyse bekræfter eller måske udbygger Borgerrådgiverens konstateringer kunne der lægges op til en politisk stillingtagen til konsekvenserne heraf</p>	<p>Kontoret for Arbejdsmarkedsbetjening vil tage initiativ til udarbejdelse af en handleplan til forelæggelse for BIU</p>	<p>Det fremgår af indstillingen til BR vedr. Borgerrådgiverens Beretning 2005, at Økonomiforvaltningen vil pålægge forvaltningerne at gennemgå kritikpunkter og anbefalinger i Borgerrådgiverens beretning 2005, herunder spørgsmålet om uensartet sagsbehandlingspraksis og retssikkerhed med henblik på, at der udarbejdes en samlet handlingsplan indeholdende dels forslag til konkret opfølgning på beretningen, dels beskrivelse af initiativer som allerede måtte være iværksat i denne anledning. Handlingsplanen skal</p>

		forelægges Økonomiudvalget senest 1. november 2006 med henblik på efterfølgende høring af de stående udvalg over handlingsplanen inden udgangen af 2006, herunder hvad drøftelsen af Borgerrådgiverens Beretning 2005 i øvrigt måtte give anledning til. På baggrund af de indkomne høringssvar udarbejder Økonomiforvaltningen indstilling til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen med henblik på endelig behandling af handlingsplanen primo 2007
I forhold til den løbende måling og kontrol af sagsbehandlingstider, anbefaler Borgerrådgiveren fortsat Socialforvaltningen samt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, at der løbende foretages målinger eller anden form for kontrol med overholdelse af sagsbehandlingsfrister fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, herunder analyse af særligt lange overskridelser	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen påtænker at fortsætte med sådanne årlige sagstidsmålinger og evalueringer heraf	Der foretages en årlig måling af sagsbehandlingstider omfattende samtlige afgørelser, der træffes i måleperioden (en kalendermåned). De lokale chefer evaluerer i denne forbindelse også på særligt lange overskridelser
For så vidt angår sagsbehandlingsfrister, anbefaler Borgerrådgiveren desuden Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt Sundhedsforvaltningen at (gen)overveje behovet for og muligheden af at fastsætte en eller flere rimelige frister for behandlingen af hjemviste sager	Forvaltningen arbejder på en opstramning, der indebærer en generel indskærpelse af, at hjemviste sager skal fremmest mest muligt. Herudover sættes en kortere frist for sager, der kan behandles uden indhentelse af nye oplysninger, medens den konkrete sagsbehandlingsfrist genbruges, hvis der skal indhentes supplerende oplysninger	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har en regel (henstilling) om, at sager der hjemvises fra en klageinstans, behandles inden for den sagsbehandlingsfrist, der er fastsat i medfør af den sociale retssikkerhedslovs § 3, stk. 2, for den pågældende ydelse.

<p>Borgerrådgiveren foreslår herudover, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Sundhedsforvaltningen gør sig overvejelser om mulighederne for en mere direkte og aktiv formidling af frister til borgerne</p>	<p>I forbindelse med indførelse af tilbagemeldingsgaranti, forventes den konkrete sagsbehandlingsfrist at fremgå af kvitteringsskrivelsen.</p> <p>Forvaltningen er dog indstillet på nærmere at vurdere et eventuelt behov for yderligere information</p>	<p>Det bemærkes, at sagsbehandlingsfrister ligger på kommunens hjemmeside på Internettet og der planlægges ny pjece. Herudover skal sagsbehandler vejlede borgeren om sagsbehandlingsfristen i forbindelse med modtagelse af en ansøgning</p>
<p>I forhold til information om den ny struktur anbefaler Borgerrådgiveren de forvaltninger, som er omfattet af større, væsentlige omstruktureringer at sikre et højere informationsberedskab ikke mindst i forbindelse med den telefoniske betjening og på Internettet</p>		<p>Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har allerede oplysninger på kommunens hjemmeside på Internettet, ligesom der er udsendt pjecer direkte til borgeren, i de tilfælde, hvor borgeren modtager en ydelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jobcenter København – din nye indgang til arbejdsmarkedet</li> <li>- Information om sygedagpenge</li> <li>- Information om barselsdagpenge</li> </ul> <p>Pjecerne er også tilgængelige i Kommune Information, på centre, biblioteker, hos samarbejdspartnere mv.</p>
<p>Henset til de problemstillinger, der kan opstå som følge af den fælles opgavevaretagelse mellem staten og kommunen i jobcentrene, er det Borgerrådgiverens anbefaling, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i god tid forinden gør sig overvejelser om, hvilke informationsinitiativer dette giver anledning til</p>	<p>Informationsmateriale mv. udarbejdes i tæt samarbejde med staten og arbejdsløsheds-kasser</p>	<p>Forvaltningen er opmærksom på informationsbehovet</p>
<p>Endelig anbefaler</p>	<p>Beskæftigelses- og</p>	<p>I forbindelse med eDag og</p>

<p>Borgerrådgiveren i forhold til IT-sikkerhed, at alle forvaltninger gennemgår vedtagne procedurer og retningslinjer med henblik på at overveje, hvad der skal til for at alle medarbejdere efterlever kravene til sikker håndtering af e-mails. Borgerrådgiveren anbefaler at forvaltningerne (eventuelt på ny) i hvert fald indskærper de gældende regler og procedurer for medarbejdere som kommunikerer eksternt via e-mail systemer</p>	<p>Integrationsforvaltningen vil på baggrund af Borgerrådgiverens henstilling se nærmere på behovet for information og eventuel opstramning</p>	<p>eDag2 i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen blev fastsat konkrete retningslinier. Dette skete i alle forvaltningerne i forbindelse med arbejdsgrupper under Økonomiforvaltningen.</p>
---	---	--

