



**Fejl! Ukendt betegnelse for dokumentegenskab.**  
**Fejl! Ukendt betegnelse for dokumentegenskab.**  
Administrerende direktør

Til Borgerrådgiveren

05-09-2013

Sagsnr.  
2013-57647

**Vedr. Borgerrådgivers brev af 16.8.2013 om BUFs kapacitet til at varetage forvaltningsretlige krav**

Dokumentnr.  
2013-57647-14

Borgerrådgiver har med brev af 16.8.2013 besvaret BUFs redegørelse i fm. Borgerrådgivers nærmere undersøgelse af BUFs kapacitet til at varetage forvaltningsretlige krav mv.

I Borgerrådgivers fornyede henvendelse til BUF indgår bemærkninger til BUFs tidligere besvarelse samt anbefalinger til forvaltningen om:

- 1) at overveje systematisk brug af skriftlige vejledninger mv til sagsbehandlerne
- 2) at genoverveje om forvaltningen i tilstrækkelig grad har sikret, at juridisk sagkundskab er repræsenteret og/eller gjort tilgængelig
- 3) at oplyse om hvilke kurser under BUF-Akademiet, der understøtter medarbejdernes uddannelse og oplæring i de almindelige forvaltningsretlige krav
- 4) at oplyse om udmøntningen af obligatoriske kurser for sagsbehandlere, herunder hvilke medarbejdere som skal deltage
- 5) at oplyse om, hvilke informationer på Min lederside, som kan understøtte korrekt sagsbehandling mv
- 6) at oplyse om, hvilke informationer, der kan føre til drøftelse af kvaliteten af sagsbehandlingen samt om hvorvidt sagsbehandling og borgerbetjening ikke indgår i ledelsesdialogen, medmindre der er indikationer herfor

Borgerrådgiver anmoder om besvarelse af de rejste spørgsmål samt underretning om, hvad Borgerrådgiverens anbefalinger giver anledning til.

Nedenfor fremgår forvaltningens bemærkninger til de enkelte anbefalinger:

**Ad 1)**

Forvaltningen deler Borgerrådgivers overvejelser om systematisk brug af vejledninger og tilsvarende overvejelser indgår naturligvis også løbende i forvaltningens vurderinger af behovet. Bla. under Min Le-

**Rådhuset**  
1599 København V

Telefon  
3366 2001

Telefax  
3366 7038

E-mail  
es@buf.kk.dk

EAN nummer  
5798009386182

www.kk.dk

derside ligger på Opgaveportalen en lang række vejledninger, forretningsgange og værktøjer om diverse opgaveområder til forskellige målgrupper i forvaltningen, herunder tilbagemeldingsgaranti og sagsbehandlingsfrister. Også forvaltningens forskellige medarbejdergrupper og repræsentanter fra faglige organisationer deltager i vurderingen af behovet for vejledninger på konkrete områder.

Disse vejledninger og værktøjer understøtter således korrekt sagsbehandling på alle niveauer i forvaltningen, jf. pkt. 5).

Forvaltningen vil snarest muligt tage initiativ til at inddrage Borgerrådgiver i en dialog om og vurdering af behovet for eventuelle yderligere vejledninger til understøttelse af sagsbehandlingen i forvaltningen.

#### **Ad 2)**

Borgerrådgiver skriver, at det ikke står klart, hvilken type kompetence, områder og institutioner kan trække på ifm. rådgivning på det juridiske område.

Som det fremgår af forvaltningens tidligere besvarelse af 3.5.2013, er de juridiske opgaver centraliseret, således at en enhed under forvaltningens afdeling for HR-organisation varetager juridisk rådgivning ift. områder og decentrale enheder. Denne centrale placering sikrer et højere fagligt niveau og mere ensartet rådgivning. Desuden er den personalejuridiske kompetence, som tidligere udgjorde en stor del af de lokaler juristers arbejde, nu samlet organisatorisk i Koncernservice. Desuden trækker forvaltningen på KLs juridiske kontor på sagsområder, som er generelle for kommunerne.

Borgerrådgiver anbefaler endvidere at genoverveje, om forvaltningen i tilstrækkelig grad har sikret, at juridisk sagkundskab er repræsenteret og/eller gjort tilgængelig. Forvaltningens organisering afspejler efter direktionens opfattelse det nuværende behov for varetagelse af forvaltningsretlige opgaver. Som det også fremgår af vores tidligere besvarelse, arbejder forvaltningen på øget ledelsesinformation vedr. borgerbetjening og god sagsbehandling. Forvaltningen forventer ifm. behandlingen i Børne- og Ungdomsudvalget af opfølgningen på Borgerrådgiverberetningen for 2012 at fremlægge en status på ledelsesinformation på sagsbehandlingsområdet og en vurdering af behovet for evt. nye indsatser samt forslag til revurdering af fokuspunkter. Desuden afventes Borgerrådgivers model til måling af effekt og status på indsatser, jf. beslutningen i BR den 19.6.2013.

#### **Ad 3) og 4)**

Under BUF-Akademi har der været flere årlige kurser i sagsbehandling. Disse er midlertidigt indstillet, da der ikke var efterspørgsel efter dem og der overvejes nu andre former for opfyldelse af kravene til afholdelse af obligatoriske kurser. Det er lederens ansvar på det enkel-

te arbejdssted at sikre, at medarbejderne har de fornødne kompetencer også på dette område – evt. i form af deltagelse i eksterne kurser.

Forvaltningen vurderer, at der kan være fordele ved etablering af sagsbehandlingskurser i samarbejde med Borgerrådgiver, da der hos Borgerrådgiver er de fornødne kompetencer til stede samt et bredt kendskab til aktuelle klagesagsområder. Forvaltningen vil derfor snarest rette henvendelse til Borgerrådgiver mhp. et samarbejde herom.

**Ad 5)**

Se besvarelsen ovenfor ad 1).

**Ad 6)**

Vedr. tilsynet med at alle enheder i forvaltningen overholder de forvaltningsretlige krav, beder Borgerrådgiver om oplysning om, hvilke informationer mv., som kan føre til dialog i ledelsesstrengen herom udover klager.

Ud over klager kan den daglige dialog, borgerhenvendelser generelt og sagsområder med pressebevågenhed give anledning til, at emnet tages op i ledelsesstrengen.

Overholdelse af sagsbehandlingskrav indgår p.t. ikke i en systematiseret form i dialogen i ledelsesstrengen. Denne dialog finder sted i resultatsamtaler og resultataftaler med skolelederne, i ”Orden i butikken”, som er et elektronisk månedligt ledelsesredskab mellem områdechef og institutions- og skoleledere, og i forbindelse med kvartalsrapporter, som bruges i dialogen mellem direktion og områdechefer. Ledelsesdialogen på dagtilbudsområdet udgøres desuden af et tilsynskoncept, som primært baserer sig på et pædagogisk, fagligt samt økonomisk grundlag.

Gennemførelse af en mere systematiseret dialog om overholdelse af forvaltningsretlige krav forudsætter, at der i forvejen er tilvejebragt en højere grad af ledelsesinformation på området, som forvaltningen arbejder på at udvikle, jf. ovenfor under ad 2).

Jeg håber, I vil tage godt imod vores forslag om et samarbejde om vurderingen af behovet for vejledninger samt kurser i forvaltningen, og ser frem til samarbejdet.

**Fejl! Ukendt betegnelse for dokumentegenskab.**

Else Sommer