



Til Økonomiudvalget

15-01-2013

Økonomiforvaltningens besvarelse til Borgerrådgiverens bemærkninger i opfølgingsrapporten om tilbagemeldingsgarantien

Sagsnr.
2013-6853

Dokumentnr.
2013-38904

Med nærværende notat ønsker Økonomiforvaltningen (ØKF) at orientere Økonomiudvalget (ØU) om Borgerrådgiverens (BRG's) spørgsmål og bemærkninger vedr. ØKF i BRG's opfølgingsrapport om tilbagemeldingsgarantien.

Sagsbehandler
Boline Christiansen

ØKF ønsker endvidere at orientere ØU om ØKF's besvarelse.

Opfølgingsrapport om tilbagemeldingsgarantien

BRG har i 2011 foretaget en driftsundersøgelse af Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti og har på baggrund heraf udarbejdet endelig rapport om tilbagemeldingsgarantien. ØKF orienterede før sommerferien 2012 ØU om BRG's konkrete bemærkninger til ØKF og om ØKF's håndtering og efterfølgende besvarelse til BRG.

BRG har efterfølgende udarbejdet en opfølgingsrapport om tilbagemeldingsgarantien, hvori BRG stiller uddybende spørgsmål til ØKF i forbindelse med en sag, hvor BRG har fundet, at ØKF ikke har overholdt tilbagemeldingsgarantien. BRG har udbedt sig ØKF's bemærkninger om praksis for tilbagemeldingsgarantien.

Opfølgingsrapporten er vedlagt som bilag 1.

Københavns Borgerservice har på baggrund af BRG's anmodning udarbejdet svar til BRG. Dette er vedlagt som bilag 2.

ØKF har ligeledes udarbejdet et svar til BRG om forvaltningens praksis, dette er vedlagt i bilag 3.

Det er ØKF's vurdering, at BRG's bemærkninger med vedlagte svar er blevet adresseret.

Sekretariatet for ledelse og kommunikation

Rådhuset, 3. Sal, 54
1599 København V

Telefon
2492 9643

E-mail
boc@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800206

www.kk.dk

TILBAGEMELDINGSGARANTIEN OPFØLGNINGSRAPPORT



TILBAGEMELDINGSGARANTIE OPFØLGNINGSRAPPORT

KØBENHAVNS KOMMUNE

INDHOLDSFORTEGNELSE

I. INDLEDNING	7
AD 5. UNDERSØGELSEN	8
5.1 INDLEDNING	8
5.2 GENNEMGANG OG BEMÆRKNINGER	8
BILAG	12
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	12

I. INDLEDNING

Den 30. marts 2012 afgav jeg min endelige rapport i anledning af Borgerrådgiverens undersøgelse af Københavns Kommunes syv forvaltningers efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien vedtaget af Borgerrepræsentationen den 1. juni 2006 i forbindelse med plan for "Åbenhed på Rådhuset", BR337/06.

Rapporten afsluttede undersøgelsen for så vidt angår seks af kommunens syv forvaltninger.

I rapporten bad jeg Økonomiforvaltningen om at komme med bemærkninger til en konkret sag vedrørende en borgers klage over manglende kvittering for Center for Pensions modtagelse af et ansøgningsskema.

Jeg modtog ved e-mail af 2. oktober 2012 Økonomiforvaltningens besvarelse.

Denne opfølgingsrapport indeholder de nævnte oplysninger fra Økonomiforvaltningen samt mine bemærkninger hertil. Rapporten skal læses i sammenhæng med den endelige rapport.

På baggrund af Økonomiforvaltningens besvarelse har jeg udtalt kritik af forvaltningen samt stillet supplerende spørgsmål til forvaltningen.

Borgerrådgiveren den 6. november 2012



Johan Busse
Borgerrådgiver

AD 5. UNDERSØGELSEN

5.1 INDLEDNING

Ved iværksættelsen af undersøgelsen af Københavns Kommunes syv forvaltningers efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien bad jeg forvaltningerne om generelt at oplyse, hvordan forvaltningerne sikrer sig, at tilbagemeldingsgarantien efter plan for "Åbenhed på Rådhuset" efterleves i forvaltningerne. Samtidig bad jeg forvaltningerne om at sende en kopi af sagsakter fra sagerne vedrørende de 10 først indkomne henvendelser på skrift til en navngivet decentral enhed i hver forvaltning, regnet fra den 1. december 2010, som var omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

Borgerrådgiveren modtog svar på undersøgelsen fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen den 9. februar 2011, Økonomiforvaltningen den 15. februar 2011, Teknik- og Miljøforvaltningen den 18. februar 2012, Kultur- og Fritidsforvaltningen den 23. februar 2012, Socialforvaltningen den 25. februar 2012, Børne- og Ungdomsforvaltningen den 10. marts 2011 og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen den 11. april 2011.

Under udarbejdelsen af den endelige rapport modtog Borgerrådgiveren en klage fra en borger, som ikke havde modtaget en kvittering for Center for Pensions modtagelse af et ansøgningsskema. Borgerrådgiveren valgte på baggrund heraf at bede Økonomiforvaltningen om at komme med bemærkninger hertil.

Økonomiforvaltningen sendte ved e-mail af 2. oktober 2012 Københavns Borgerservices besvarelse dateret den 21. maj 2012 sammen med Borgerrepræsentationens Sekretariats bemærkninger dateret den 10. maj 2012 til Borgerrådgiverens endelige rapport om tilbagemeldingsgarantien.

Borgerrådgiverens forespørgsel og forvaltningens svar er gengivet nedenfor.

5.2 GENNEMGANG OG BEMÆRKNINGER

I min endelige rapport af 30. marts 2012 skrev jeg følgende til Økonomiforvaltningen:

"I forbindelse med en konkret sag hos Borgerrådgiveren modtog en borger følgende besvarelse på sin klage over ikke at have modtaget en kvittering for Center for Pensions modtagelse af et ansøgningsskema:

'I forhold til den del af din henvendelse, som vedrører tilskud til tandbehandlingen, er et af dine klagepunkter, at du ikke har modtaget en kvittering for modtagelsen af det ansøgningsskema, som du fremsender ultimo maj 2011. Til det må jeg meddele, at det er helt korrekt procedure, at du ikke har modtaget en kvitteringsskrivelse. I Center for Pension er der af hensyn til kommunens økonomi skåret ned på ressourcerne. Med henblik på at udnytte ressourcerne mest optimalt er det prioriteret, at medarbejdernes tid skal bruges på at løse sager, frem for at sende kvitteringsskrivelser ud til borgere. Det er en prioritering – men hvis vi kunne begge dele, vil det selvfølgelig være at foretrække.'

Som allerede beskrevet under afsnit 4.3.2 ovenfor, gælder tilbagemeldingsgarantien for alle skriftlige henvendelser, hvor sagsbehandlingstiden overstiger 10 arbejdsdage. Center for Pensions besvarelse strider således med Borgerrepræsentationens beslutning af 1. juni 2006 om tilbagemeldingsgarantien.

Brevet i den konkrete sag giver udtryk for en generel praksis i Center for Pension. Jeg beder om Økonomiforvaltningens bemærkninger til dette."

Københavns Borgerservice svarede i brevet dateret den 21. maj 2012, som Borgerrådgiveren modtog ved e-mail af 2. oktober 2012 at:

"På baggrund af Borgerrådgiverens anmodning, har Center for Pension oplyst følgende: 'Center for Pension skal indledningsvist selvfølgelig beklage, at tilbagemeldingsfristen ikke er overholdt i den konkrete sag.

Center for Pension har den 15. november 2010 gennemført en organisationsændring, hvor 5 decentrale kontorer blev sammenlagt til 1 kontor for administration af folkepension og diverse tillægsydelse. Samtidig blev personalestaben med udgangspunkt i Citizen 2012 pakken, reduceret med 25 %. Efterfølgende har Centret måtte gennemføre endnu en ressourcekrævende organisationsændring i forbindelse med snarlig overførsel til Udbetaling Danmark.

Disse forandringer har medført en ophobning af ekspederet post og sager i Centret for Pension. Der har derfor været fokus på at stabilisere driften, og arbejde målrettet på at nedbringe sagsbehandlingstiderne. Dette er lykkedes, således at ansøgninger om folkepension behandles inden for den fastsatte frist på 4 uger, og 86 % af ansøgningerne om personligt tillæg behandles inden for den fastsatte frist på 3 uger.

Det skal i den sammenhæng bemærkes, at borgeren siden efteråret 2011 har fået automatisk kvittering ved ansøgning om folkepension og boligydelse. Herudover modtager borgeren automatisk kvittering ved fremsendelse af ansøgninger, forespørgsler eller lignende pr. mail.

Ved behandling af ansøgning om folkepension i marts måned 2012 var 81,6 % af ansøgningerne indbragt digitale. Strategisk arbejdes der på at udvide digitaliseringen til andre sagsområder i Center for Pension, og den stigende digitalisering vil således være med til at sikre, at kravet om tilbagemeldingsgarantien opfyldes.

Endelig skal det oplyses, at størstedelen af arbejdsområdet for Center for Pension pr. 1. marts 2013 overflyttes til Udbetaling Danmark i Hillerød, og at der arbejdes målrettet på, at sagsporteføljen er nedbragt og ajourført ved overdragelsen. Ved overdragelsen til Udbetaling Danmark vil sagsområdet være omfattet af de samme retsregler, herunder retssikkerhedsloven og forvaltningsloven, men ikke være omfattet af den af borgerrepræsentationen vedtagne tilbagemeldingsgaranti."

Jeg har noteret mig, at Center for Pension har taget hånd om problemet vedrørende manglende kvittering for modtagelse af ansøgninger i form af automatiske kvitteringer til borgerne ved deres henvendelser til centret. Desuden har jeg noteret mig, at der fortsat arbejdes med nye digitale tiltag med det formål, at tilbagemeldingsgarantien overholdes. Jeg går i denne forbindelse ud fra, at den automatiske kvittering ved elektroniske ansøgninger mv. lever op til de indholdsmæssige krav til sådanne kvitteringsskrivelser, jf. tilbagemeldingsgarantien, ligesom jeg går ud fra, at der nu også gives tilbagemelding i forbindelse med henvendelser, der ikke indkommer elektronisk, men skriftligt på anden vis.

Københavns Borgerservice, Center for Pension har ikke direkte kommenteret min bemærkning om, at brevet i den konkrete sag giver udtryk for en generel praksis i Center for Pension. Jeg må imidlertid forstå Københavns Borgerservices svar i den konkrete sag sammenholdt med udtalelsen af 2. oktober 2012 sådan, at der er truffet en ledelsesmæssig beslutning (eventuelt i form af en ledelsesmæssigt accepteret praksis) i Center for Pension om generelt ikke at efterkomme Borgerrepræsentationens beslutning om tilbagemeldingsgarantien i en periode, og at denne beslutning har været begrundet i ressourcemæssige forhold. Jeg må desuden lægge til grund, at Københavns Borgerservice ikke har forsøgt at opnå dispensation fra tilbagemeldingsgarantien fra Borgerrepræsentationen. Jeg må endelig forstå, at tilbagemeldingsgarantien først blev efterlevet igen fra efteråret 2011.

Jeg finder dette stærkt kritisabelt.

Jeg skal på den baggrund bede om Økonomiforvaltningens svar på, hvorvidt lignende beslutninger er eller har været truffet inden for andre sagsområder i forvaltningen, herunder i Københavns Borgerservice? Hvis forvaltningen svarer bekræftende på spørgsmålet, skal jeg bede om forvaltningens svar på, hvilke initiativer, der er taget i forhold til at ændre en sådan praksis.

Borgerrepræsentationens Sekretariat kom med følgende bemærkninger til Borgerrådgiverens endelige rapport i brevet dateret den 10. maj 2012, som Borgerrådgiveren modtog ved e-mailen af 2. oktober 2012:

"...

På baggrund af det undersøgelsesmateriale, som forvaltningerne har afleveret til Borgerrådgiveren, konkluderer Borgerrådgiveren, at alle forvaltninger i ét eller flere tilfælde har undladt at overholde tilbagemeldingsgarantien, og at den samlede undladellesprocent er 68.

Borgerrådgiveren udførte i 2008 en lignende undersøgelse vedrørende borgmestersekretariaternes overholdelse af tilbagemeldingsgarantien. Den manglende overholdelse af tilbagemeldingsgarantien var også dengang 68 procent.

Alle forvaltninger anbefales på baggrund af undersøgelsen at opretholde et hensigtsmæssigt fokus på overholdelse af tilbagemeldingsgarantien, ligesom forvaltningerne opfordres til at sikre, at tilbagemeldingsgarantiens indhold samt konklusionerne af undersøgelse gøres kendt blandt relevante medarbejdere i forvaltningerne.

Borgerrepræsentationens Sekretariats anbefalinger til handlingsplan

Som det fremgår af Økonomiforvaltningens redegørelse til Borgerrådgiveren afgivet i forbindelse med iværksættelse af egendrift-undersøgelsen (vedlagt), har Borgerrepræsentationens Sekretariat udarbejdet interne retningslinjer for overholdelse af tilbagemeldingsgarantien som supplement til kommunens generelle retningslinjer på området.

Borgerrepræsentationens Sekretariat har endvidere som led i styrkelsen af den gode sagsbehandling i efteråret og i vinteren 2010 afviklet et roadshow i ØKF med emnet 'Hvordan overholder vi tilbagemeldingsgarantien og fristen for besvarelse af aktindsigter?'

Oplægget har indledningsvis været afholdt for forvaltningens direktion og kontorchefer, og efterfølgende har sekretariatet besøgt forvaltningens centre og sekretariater og holdt et oplæg for personalet herom.

Konklusionen på Borgerrådgiverens undersøgelse tegner et billede af, at der i Økonomiforvaltningens rådhusdel, trods den oplysningsindsats der er gjort, ikke er sket en tilstrækkelig implementering af procedurer til overholdelse af tilbagemeldingsgarantien.

Borgerrepræsentationens Sekretariat anbefaler på den baggrund, at der organiseres et møde for forvaltningens chefer (rådhusdelen), hvor undersøgelsens konklusioner gennemgås, med henblik på at skabe fokus på tilbagemeldingsgarantien og udfordringerne hermed i forvaltningen.

I relation til medarbejderne vil sekretariatet foreslå, at der iværksættes en udvidet undervisning af medarbejderne, hvor der i modsætning til det tidligere roadshow sigtes efter en interaktiv undervisningsform, hvor deltagerne aktivt skal deltage.

Det foreslås derfor, at centrene forud for undervisningen bliver bedt om at indlevere en række eksempler på aktuelle sager til sekretariatet, med henblik på fælles drøftelse og

fastlæggelse af tilbagemeldingsgarantiens rækkevidde ved hjælp af disse konkrete sager. Undervisningsformen vil således sigte på aktiv 'træning' af medarbejdernes tænkning for så vidt angår tilbagemeldingsgaranti. Undervisningen vil tillige berøre journalisering.

Det anbefales derudover, at Økonomiforvaltningen indfører en årlig egenkontrol af overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien i forvaltningen. Egenkontrollen foreslås gennemført i form af en stikprøveundersøgelse af en eller flere enheders håndtering af et nærmere antal sager indkommet i en nærmere afgrænset periode, hvilket metodemæssigt læner sig op ad Borgerrådgiverens metode i forbindelse med egendriftundersøgelsen.

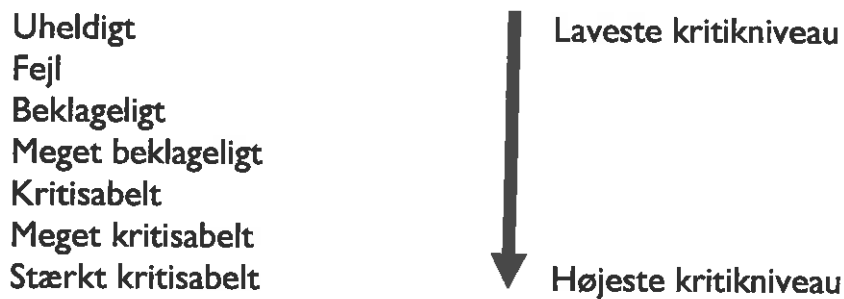
Det skal afslutningsvis bemærkes, at Borgerrepræsentationens Sekretariat på baggrund af Borgerrådgiverens rapport har vurderet, at en revision af forvaltningens retningslinjer ikke på nuværende tidspunkt vil have en selvstændig effekt på overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien, hvorfor revisionen anbefales udsat, indtil der er indsamlet erfaringer med effekten af den foreslåede interaktive undervisning."

Jeg har noteret mig Borgerrepræsentationens Sekretariats anbefalinger til Økonomiforvaltningen omkring yderligere undervisning af medarbejderne og indførelsen af en egenkontrol i forvaltningen. Jeg foretager mig ikke yderligere i den anledning.

Jeg beder dog om at blive underrettet, når rammerne for undervisningen og egenkontrollen ligger fast og beder om at få oplysninger omkring indholdet af de to tiltag.

BILAG

BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger, af at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren ud over ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

TILBAGEMELDINGSGARANTIE

OPFØLGNINGSRAPPORT

Redaktion
Borgerrådgiveren

Kontakt
Københavns Kommune
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Foto
Borgerrådgiveren

Tryk

Oplag

ISBN

Udgiver
Borgerrådgiveren

KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1352 København V
Telefon: 33 66 14 00
Telefax: 33 66 13 90
E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk
www.borgerraadgiver.kk.dk



**Til
Borgerrådgiveren**

10-01-2013

Sagsnr.
2012-140389

Bemærkninger til opfølgingsrapport om tilbagemeldingsgarantien

Dokumentnr.
2013-14281

Borgerrådgiveren har den 6. november 2012 fremsendt opfølgingsrapport om kommunens syv forvaltningers efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien til Teknik- og Miljøforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Kultur- og Fritidsforvaltningen, Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen. Opfølgingsrapporten blev sendt til Økonomiforvaltningen den 14. december 2012.

Sagsbehandler
Merete Andersen

Opfølgingsrapporten angår alene Økonomiforvaltningen (Københavns Borgerservice).

Det fremgår blandt andet af opfølgingsrapporten, at Borgerrådgiveren må forstå Københavns Borgerservices svar i den konkrete sag sammenholdt med udtalelsen af 2. oktober 2012 sådan, at der er truffet ledelsesmæssig beslutning (eventuelt i form af en ledelsesmæssig accepteret praksis) i Center for Pension om generelt ikke at efterkomme Borgerrepræsentationens beslutning om tilbagemeldingsgarantien i en periode, og at denne beslutning har været begrundet i ressourcemæssige forhold.

Det fremgår endvidere af opfølgingsrapporten, at Borgerrådgiveren må lægge til grund, at Københavns Borgerservice ikke har forsøgt at opnå dispensation fra tilbagemeldingsgarantien fra Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren finder dette stærkt kritisabelt og beder om Økonomiforvaltningens svar på, hvorvidt lignende beslutninger er eller har været truffet inden for andre sagsområder i forvaltningen, herunder i Københavns Borgerservice. Hvis forvaltningen svarer bekræftende på spørgsmålet, beder Borgerrådgiveren endvidere om svar på, hvilke initiativer, der er taget i forhold til at ændre en sådan praksis.

Københavns Borgerservice har følgende bemærkninger til Borgerrådgiverens uddybende spørgsmål:

Københavns Borgerservice kan oplyse, at der hverken er eller har været truffet ledelsesmæssig beslutning om en lignende praksis på andre områder i Københavns Borgerservice.

På baggrund af Borgerrådgiverens henvendelse af 14. december 2012 har Københavns Borgerservice på ny på ledelsesniveau indskærpet overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien.

Team Sekretariat

Nørre Søgade 35
1370 København K

Telefon
3366 6229

E-mail
AW81@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800374



Til Borgerrådgiveren

14-01-2013

Økonomiforvaltningens bemærkninger til Borgerrådgiveren vedr. opfølgingsrapport om tilbagemeldingsgarantien

Sagsnr.
2013-6853

Dokumentnr.
2013-35219

Økonomiforvaltningen (ØKF) har d. 14. december 2012 modtaget opfølgingsrapport fra Borgerrådgiveren vedr. tilbagemeldingsgarantien. Heri fremgår en række punkter, som Borgerrådgiveren udbeder dels at ØKF skal svare på inden for fire uger, dels at ØKF skal underrette Borgerrådgiveren.

Sagsbehandler
Boline Christiansen

Københavns Borgerservice:

I opfølgingsrapporten udbeder Borgerrådgiveren sig følgende:
'Jeg skal på den baggrund bede om Økonomiforvaltningens svar på, hvorvidt lignende beslutninger er eller har været truffet inden for andre sagsområder i forvaltningen, herunder i Københavns Borgerservice? Hvis forvaltningen svarer bekræftende på spørgsmålet, skal jeg bede om forvaltningens svar på, hvilke initiativer, der er taget i forhold til at ændre en sådan praksis.'

ØKF har følgende bemærkninger til Borgerrådgiverens spørgsmål:

ØKF kan oplyse, at der i ØKF ikke har været truffet ledelsesmæssig beslutning om at undlade at efterkomme Borgerrepræsentationens (BR's) beslutning om tilbagemeldingsgarantien. ØKF har dog igangsat en proces mhp. at højne niveauet i ØKF og efterleve BR's beslutninger.

ØKF's retningslinjer, politikker og ledelsesmæssige beslutninger afspejler BR's beslutning om tilbagemeldingsgarantien, og forvaltningen vil fremadrettet sørge for at alle enheder arbejder målrettet for at opfylde tilbagemeldingsgarantien.

Vedlagt ØKF's bemærkninger er også Københavns Borgerservices bemærkninger til Borgerrådgiverens uddybende spørgsmål.

Borgerrepræsentationens Sekretariat:

Borgerrådgiveren udtaler endvidere:

'Jeg har noteret mig Borgerrepræsentationens Sekretariats anbefalinger til Økonomiforvaltningen omkring yderligere undervisning af medarbejderne og indførelsen af en egenkontrol i forvaltningen. Jeg foretager mig ikke yderligere i den anledning. Jeg beder dog om at blive underrettet, når rammerne for undervisningen og egenkontrollen ligger fast og beder om at få oplysninger omkring indholdet af de to tiltag.'

ØKF har følgende bemærkninger hertil:

**Sekretariatet for ledelse
og kommunikation**

Rådhuset, 3. Sal, 54
1599 København V

Telefon
2492 9643

E-mail
boc@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800206

www.kk.dk

Borgerrepræsentationens Sekretariat vil sørge for at underrette Borgerrådgiveren, når rammerne, og herunder indholdet af undervisningen og egenkontrollen ligger fast.