



Dato:  
25. september 2008

Sagsnr.: 2008-115173  
Dok.nr.: 2008-519957

## Bilag 2

### **Opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2005 og 2006 samt Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008 (BR 335/08)**

<a href="#">1. Sammenfatning</a>	2
<a href="#">2. Borgerrådgiverfunktionen</a>	2
<a href="#">2.1. Borgerrådgiverens rammer og virksomhed</a>	3
<a href="#">3. Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008 (BR 335/08)</a>	4
<a href="#">3.1. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008 (BR 335/08)</a>	5

#### **1. Sammenfatning**

Borgerrepræsentationen har besluttet, at de stående udvalg skal afslutte opfølgning på Borgerrådgiverens beretninger for 2005 og 2006.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen iværksatte en 10-punkts handlingsplan på baggrund af Borgerrådgiverens beretninger for 2005 og 2006.

Et enkelt punkt i handlingsplanen afventer en ministeriel vejledning, mens øvrige punkter i handlingsplanen er fuldt implementeret.

Det er dog Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfattelse, at forvaltningen skal blive bedre til at informere borgerne, hvorfor der i forvaltningens nye handlingsplan, der er udarbejdet som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2007, også er medtaget et punkt herom.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handlingsplan på baggrund af Borgerrådgiverens Beretning for 2007 fremgår af bilag 1.

Side 2 af 7

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har hermed afsluttet opfølgningen på Borgerrådgiverens beretninger for 2005 og 2006.

## **2. Borgerrådgiverfunktionen**

Den 15. januar 2004 besluttede Borgerrepræsentationen, at der skulle etableres en uafhængig borgerrådgiverfunktion (BR 586/03). Borgerrådgiverfunktionen åbnede dørene den 23. august 2004, og har efterfølgende udgivet årsberetninger over dens virksomhed i 2004, 2005, 2006 og senest 2007.

Borgerrådgiveren anvender et beretningsår, der løber fra 1. april til 31. marts. Det indebærer, at beretningsåret for 2005 tillige omfatter 3 måneder af kalenderåret 2006 – og dermed de tre første måneder af de nye forvaltninger, der blev etableret med virkning fra den 1. januar 2006.

Når der nedenfor sammenlignes med tidligere beretningsår, er det valgt alene at sammenligne med beretningsår 2006, da der her er tale om et helt beretningsår for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

### **2.1. Borgerrådgiverens rammer og virksomhed**

Det følger af en hensigtserklæring, H15, som var henvist til Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling, at det skulle undersøges, om kommunen kunne:

*”... etablere en uafhængig klagefunktion (”ombudsmand”), der uafhængigt af forvaltningerne skal varetage borgernes rettigheder og gøre det lettere at klage, hvis kommunen ikke lever op til det politisk vedtagne serviceniveau. Klageinstansen skal dermed sikre, at kommunen holder, hvad den lover. Formålet med en uafhængig klagefunktion er bl.a. at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen og sikre, at borgernes tilbagemeldinger på kommunens service bliver hørt og brugt.”*

Det følger endvidere af en anden hensigtserklæring, H17, at Det Rådgivende Integrationsudvalg i samarbejde med Integrationsrådet skulle udarbejde:

*”... et forslag til oprettelse af en uafhængig klageadgang for etniske minoriteter i Københavns Kommune, herunder at der ydes den nødvendige tolkebistand, hvilket er afgørende for en reel klageadgang.”*

Side 3 af 7

Efter § 24 i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune skal Borgerrådgiveren bistå Borgerrepræsentationen med forsamlingens tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger samt varetage nærmere af Borgerrepræsentationen fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning.

Borgerrådgiverfunktionen har samme karakter som Folketingets Ombudsmand og erstatter ikke, men supplerer gældende klagemuligheder og lovpligtige tilsyn på det kommunale område.

Borgerrådgiverfunktionens grundlæggende opgave er:

- At behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver<sup>1</sup>
- At bistå borgerne med vejvisning i klagesystemet og yde konsulentbistand og undervisning til forvaltningerne om god sagsbehandling m.v.
- At udføre egen drift undersøgelser inden for kommunens område<sup>2</sup>

Borgerrådgiveren kan derimod ikke behandle klager over:

- Kommunens afgørelser
- Det politisk vedtagne serviceniveau
- Ansættelsesretlige forhold

### **3. Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008 (BR 335/08)**

Borgerrepræsentationen fik den 11. juni 2008 (BR 335/08) forelagt Borgerrådgiverens Beretning for 2007 med nedenstående indstilling fra Borgerrådgiverudvalget, der blev godkendt uden afstemning:

- at Borgerrådgiverens Beretning 2007 tages til efterretning,
- at det pålægges de stående udvalg i efteråret 2008 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende, såfremt de stående udvalg måtte ønske det,
- at Borgerrepræsentationen pålægger udvalgene at afslutte

<sup>1</sup> Udførelsen af praktiske opgaver kan f.eks. være undervisning, dagpasning, hjemmehjælp og gaderenholdelse.

<sup>2</sup> Borgerrådgiverens kompetence blev pr. 1. januar 2007 udvidet til også at omfatte egen drift undersøgelser, der omfatter konkrete (f.eks. grundet omtale af et forhold i dagspressen) og generelle undersøgelser samt inspektioner.

Side 4 af 7

udvalgenes opfølgning på Beretning 2005 og 2006 i indeværende år,

- at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiudvalget og de stående udvalg at udarbejde handlingsplaner med henblik på at implementere beretningens generelle anbefalinger om at sikre den juridiske kompetence internt i forvaltningerne samt sikre en styrkelse af det tværgående faglige samarbejde imellem forvaltningen. Udarbejdelse af disse handlingsplaner koordineres i den nedsatte tværgående koordineringsgruppe under ledelse af Økonomiforvaltningen,
- at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiudvalget og de stående udvalg at foretage en samlet indsats for at sikre overholdelse af tilbagemeldingsgarantien. Indsatsen skal blandt andet opgive særlige retningslinier, der direkte adresserer tilbagemeldingsgarantien, samt
- at der forelægges en indstilling indeholdende en status på arbejdet for opfølgning på Beretning 2005 – 2007 samt ovenstående handlingsplaner og indsatser for Borgerrepræsentationen inden udgangen af november 2008.

### **3.1. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008 (BR 335/08)**

Nedenfor gennemgås de punkter i Borgerrepræsentationens beslutning af 11. juni 2008, der vedrører Borgerrådgiverens beretninger for 2005 og 2006.

For så vidt angår de beslutninger, der vedrører Borgerrådgiverens Beretning for 2007 henvises til bilag 1.

Borgerrepræsentationen pålægger udvalgene at afslutte udvalgenes opfølgning på Beretning 2005 og 2006 i indeværende år

I forbindelse med Borgerrådgiverens anbefalinger i Beretningerne for 2005 og 2006 har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udarbejdet en handlingsplan på 10 punkter, som Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tog til efterretning den 11. oktober 2007 (BIU 185/2007).

Nedenfor er angivet handlingsplanens 10 punkter, samt status herpå:

- ➔ Kvalitetssikring via ledelsestilsyn – sager udtages stikprøvevis med henblik på gennemgang/evaluering

Side 5 af 7

- Status: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har implementeret ledelsestilsynet
- ➔ Gennemførelse af en årlig sagstidsmåling, herunder med analyse af særlige lange sagsbehandlingstider
  - Status: Grundet implementering af større IT-systemer (KMD Sag, KMD Sag Journal og KMD Opera) gennemføres der ikke sagstidsmålinger i 2008, hvorfor den første sagstidsmåling gennemføres i 2009
- ➔ Kompetenceudvikling i form af uddannelsesaktiviteter, der kan understøtte krav til kvalitet i sagsbehandlingen
  - Status: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har et meget deltaljeret uddannelsesprogram, der fremgår af forvaltningens hjemmeside på Intranettet. I kursusprogrammet tilbydes således også et 2-dages kursus i Borgerens retsgarantier omfattende skrevne såvel som uskrevne forvaltningsretlige regler. Repræsentanter fra Borgerrådgiverfunktionen deltager i undervisningen.
- ➔ Callcenter – medarbejdere i Callcentret yder rådgivning overfor borgere (og medarbejdere) om sagsfordeling mellem Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (vejviserfunktion)
  - Status: Københavns Jobcentre Callcenter er etableret den 7. juni 2007 og har som målsætning at besvare 90 procent af alle henvendelser og have en gennemsnitlig ventetid, der er kortere end 85 sekunder. Besvarelsesprocenten udgjorde i juli 2008 91 pct., mens den gennemsnitlige ventetid i 2008 har været 70 sekunder. Det bemærkes endvidere, at Callcentret skal søge at straks-aflære mere end 60 pct. af henvendelser, hvor behovet er information og vejledning, således at borgerne undgår at skulle viderestilles til andre enheder, for at få kontakt til en sagsbehandler der kan håndtere deres henvendelse. P.t. straksafklare Callcentret 68 pct. af alle henvendelser.
- ➔ Der er på Intranettet etableret en fælles portal for BIF-SOF samarbejdet, der kan anvendes af medarbejdere i de to forvaltninger (vejviserfunktion)
  - Status: Den fælles portal er implementeret.

- ➔ Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen tager initiativ overfor Økonomiforvaltningen til at etablere et tværgående projekt i kommunen med henblik på at give mulighed for i større omfang at udveksle oplysninger mellem borger og forvaltning via SMS eller e-mail, f.eks. erindring om aftalt møde (bedre fremmødestatistik vil også indebære en bedre udnyttelse af forvaltningens ressourcer)
  - Status: Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling har på baggrund af en henvendelse i juli 2006 fra Københavns Kommune og KL med anmodning om en gennemgang/ajourføring af Forskningsministeriets vejledning fra juni 1996 om elektronisk dokumenthåndtering igangsat en udarbejdelse af en vejledning om de forvaltningsretlige rammer for digital forvaltning. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen afventer derfor dette udredningsarbejde. Borgerrådgiveren iværksatte i juni 2007 en generel egen drift-undersøgelse af ekstern kommunikation via e-mail, men grundet det ministerielle udredningsarbejde stillede Borgerrådgiveren ind til videre sin egen drift-undersøgelse i bero.
- ➔ Der sker ledelsesmæssig indskærpelse af krav til god sagsbehandling
  - Status: Indskærpelse er foretaget generelt og i forbindelse med ledelsestilsynet.
- ➔ Der skal arbejdes med at sikre, at forvaltningen bliver bedre til at informere borgerne – i den forbindelse bemærkes også, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har udarbejdet en kommunikationsstrategi, som samtidig skal medvirke til udvikling af bedre og let forståelige breve til borgerne
  - Status: På baggrund af Borgerrådgiverens Beretning for 2007 vil Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fortsat have særlig opmærksomhed på dette område. Dette er medtaget i forvaltningens handlingsplan for Borgerrådgiverens Beretning for 2007.
- ➔ Borgerrådgiveren gennemfører mødevirksomhed i Jobcenter København og i Ydelsesservice

Side 7 af 7

- Status: Borgerrådgiverens mødevirksomhed er gennemført.

Der forelægges en indstilling indeholdende en status på arbejdet for opfølgning på Beretning 2005 – 2007 samt ovenstående handlingsplaner og indsatser for Borgerrepræsentationen inden udgangen af november 2008

Indstillingen koordineres af Den tværgående koordinationsgruppe, hvori Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er repræsenteret.