

25. Høringssvar vedr. "Principper for ligebehandling i Borgerbetjening og Serviceydelser" (2010-76450)

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har besluttet at sende "Principper for ligebehandling i Borgerbetjening og serviceydelser" i høring i de stående udvalg

INDSTILLING OG Beslutning

Teknik- og Miljøforvaltningen indstiller,

1. at Teknik- og Miljøudvalget godkender vedlagte udkast til udvalgets høringssvar (bilag 2) om principperne for "Borgerbetjening og Serviceydelser".

Problemstilling

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget vedtog den 24. september 2009 - efter høring af de stående udvalg - en tre-strengt handlingsplan for at sikre ligebehandlingen i Københavns Kommune. Planen indeholder principper om ligebehandling i forhold til

1) Borgerbetjening og Serviceydelser, 2) HR og Personalepolitik og 3) Ledelse og Udvikling af politikker.

Den 12. april 2010 vedtog Beskæftigelses- og Integrationsudvalget at høre alle stående udvalg om eventuelle forslag til rettelser af principperne, der vedrører "Borgerbetjening og Serviceydelser".

Samtidig bliver udvalgene bedt om forslag til områder, hvor principperne med fordel kan indarbejdes.

Endelig bliver udvalgene spurgt, om der kan peges på institutioner (kan sidestilles med fagområder i Teknik- og Miljøforvaltningen), der er egnet til at indgå i et tværgående pilotprojekt med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om principperne. Høringsbrev med principperne fremgår af *bilag 2*.

Løsning

Alle centre i Teknik- og Miljøforvaltningen og Rådhussekretariatet har haft henvendelsen til høring. Svar og kommentarer er opsamlet i det følgende, som også danner grundlag for det vedlagte udkast til høringssvar:

Er der forslag til rettelser i principperne?

Tilbagemeldingerne vedrørende de større borgerrettede aktiviteter i Teknik- og miljøforvaltningen (tilladelser, affaldsservice, borgerdialog og kundecentre) går på, at principperne næsten allerede er fuldt ud integreret i centrenes arbejde. Der er ingen forslag til rettelser i principperne. Konkret peges på, at princip 1 a om at vise respekt for borgernes forskellighed også bør omfatte et princip om, at kommunen tager hensyn til borgere, der *ikke* er i stand til eller har mulighed for at bruge digitale værktøjer, da disse borgere ellers nemt kan blive marginaliserede i forbindelse med kommunens stadigt øgede digitalisering af de kundevendte ydelser.

Der er såvel på kommuneniveau som internt i Teknik- og Miljøforvaltningen fokus på at indarbejde regler/retningslinjer for krav om tilgængelighed for alle på internettet.

Herudover peges der på vigtigheden af, at kommunen kontinuerligt bør bevare fokus på, at sprogligt og digitalt svage borgere (princip 1 d) altid skal have mulighed for at møde kommunen direkte via en let fysisk indgang.

Endelig er der peget på, at principperne for at kunne forankres hos alle medarbejdere bør formidles på let forståelig måde.

Er der forslag til områder, hvor principperne med fordel kan indarbejdes?

Principperne om ligebehandling er formuleret som hensigtserklæringer og udarbejdet som en tjekliste, som gør politikere, ledere og medarbejdere i stand til at vurdere effekten af en indsats for mulige stigmatiserede grupper.

I de områdebaserede indsatser (områdefornyelserne og helhedsplanerne) er både etniske og socialt udsatte borgere ofte en væsentlig målgruppe, som der gøres en stor indsats for at sikre inddragelse af og målrette indsatserne til. Indsatserne har bl.a. til formål at sikre, at adskillelse af befolkningsgrupper modarbejdes, og at den geografiske ligebehandling styrkes. Når et område udvælges til fornyelse sker det ud fra forskellige vægtede parametre, heraf to sociale, andelen af beboere med ikke-vestlig baggrund og andelen af 16 - 66 årige uden for arbejdsmarkedet. Forvaltningen finder derfor, at principperne med fordel kan indarbejdes i arbejdet, i det omfang de ikke allerede måtte være en del af arbejdet.

Det er endvidere relevant mere målrettet at indarbejde principperne i den strategi for borgerservice, som Borgerrepræsentationen har vedtaget for bl.a. at løfte den digitale borgerservice frem mod 2012 (Citizen 2012-strategien). I Teknik- og Miljøforvaltningen vil det videre arbejde med strategien blive forelagt Teknik- og Miljøudvalget umiddelbart efter sommerferien. Heri har forvaltningen taget højde for nærværende ligebehandlingsprincipper.

Er der forslag til fagområder, der kan bruges til et tværgående projekt med Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen?

Forvaltningen foreslår, at der overfor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen peges på, at områdefornyelserne (én eller flere) evt. i samarbejde med helhedsplanerne i samme geografiske lokalområde, kan være oplagte i et tværgående pilotprojekt sammen Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. I et sådant samarbejde vil det være oplagt at sætte fokus på den lokale beskæftigelsesindsats i udsatte boligområder og på Hot Spot- indsatsernes berøringsflader til områdefornyelser og helhedsplaner.

Økonomi

Der er ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Høringssvar (bilag 2) afsendes.

bilag

[Anmodning om høring fra Beskæftigelses- og Integrationsudvalget
Teknik- og Miljøudvalgets høringssvar](#)

