

2. Borgerrådgiverens Beretning 2008 (2009-109576)

Borgerrepræsentationen har pålagt de stående udvalg at drøfte Borgerrådgiverens Beretning 2008 samt pålagt forvaltningerne at følge op på beretningen med forpligtende og synlige mål.

INDSTILLING OG Beslutning

Sundheds- og Omsorgsudvalget indstiller,

1. at Sundheds- og Omsorgsudvalget drøfter Borgerrådgiverens Beretning 2008 og tager forvaltningens orientering om tiltag for bedre sagsbehandling og service for borgerne til efterretning,
2. at Sundheds- og Omsorgsudvalget drøfter den tværgående juridiske koordinationsgruppes forslag til fælles fundament for forvaltningernes målfastsættelsesarbejde, og
3. at Sundheds- og Omsorgsudvalget tager orienteringen om forvaltningens videre arbejde med at forbedre kommunens service til borgerne og herunder fastsættelse af yderligere mål, der vil indgå i Økonomiforvaltningens forelæggelse for Økonomiudvalget om kommunens samlede indsats, til efterretning.

Problemstilling

Borgerrepræsentationen pålagde den 10. juni 2009 de stående udvalg at drøfte Borgerrådgiverens Beretning 2008 i efteråret 2009.

Samtidig blev forvaltningerne pålagt at oplyse Økonomiforvaltningen om gældende forpligtende mål og om forvaltningernes og udvalgenes arbejde med at forbedre kommunens borgerservice. Endvidere blev forvaltningerne pålagt at følge op med forpligtende og synlige mål på en række specifikke områder og halvårligt rapportere om status til Økonomiudvalget.

Endelig pålagdes Økonomiforvaltningen i samarbejde med forvaltningerne - via den tværgående juridiske koordinationsgruppe – at udarbejde forslag til sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider med henblik på forelæggelse for Økonomiudvalget.

Løsning

Borgerrådgiveren udgav i maj måned 2009 sin beretning for 2008, hvor han redegør for, hvordan han bistår Borgerrepræsentationen med tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltningen.

Endvidere gennemgås det arbejde og de tiltag, som borgerrådgiveren har lavet i beretningsåret bl.a. i forhold til behandling af klager, egen driftsundersøgelser og inspektioner.

I forhold til Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område har Borgerrådgiveren behandlet 51 skriftlige klager, hvor behandlingen overvejende har bestået i viderefremstilling til forvaltningen med henblik på besvarelse derfra. Kun et forhold er således realitetsbehandlet af Borgerrådgiveren, og sagen blev afsluttet med, at han udtrykte kritik uden henstilling.

Derudover har Borgerrådgiveren foretaget 6 konkrete egen driftsundersøgelser, en generel egen

driftsundersøgelse og afsluttet 5 inspektioner i forvaltningens regi.

Der redegøres nærmere for Borgerrådgiverens indsats inden for forvaltningens område i 2008 og herunder om Borgerrådgiverens generelle anbefalinger i vedlagte bilag 2.

I forhold til kommunen generelt er det Borgerrådgiverens opfattelse, at der fortsat er problemer på områder, der tidligere er påpeget af Borgerrådgiveren, og han drager som overordnet konklusion, at antallet af sager, der fejlbehandles, trækker ud - eller hvor borgerne behandles ubetænksomt - langt fra er tilfredsstillende. I den forbindelse efterlyser Borgerrådgiveren igen, at der i væsentlig højere grad bør ske en mere overordnet indsats for kommunen som helhed.

Borgerrådgiveren har i sin beretning valgt at tematisere, hvordan kommunen håndterer de borgere, som ikke lader sig tilpasse til kommunens systematiske opgaveløsning. Det kan fx være svage borgere, borgere, der er psykisk syge eller borgere, der af andre grunde har vanskeligt ved at affinde sig med at være i hænderne på kommunen og den måde, kommunen løfter opgaven på.

Det er borgerrådgiverens overbevisning, at det er muligt at rumme disse borgere i sagsbehandlingen og samtidig overholde lovgivningen og de kommunale standarder både for den gennemsnitlige borger og for de borgere, der kræver særlig opmærksomhed.

Han advarer imidlertid om risikoen for, at ambitioner og krav om effektivitet, rutiner og kvantitativ målstyring kan medføre utilstrækkelig omhu og dermed stå i vejen for, at der tages individuelle hensyn og bruges almindelig omtanke i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik og kommunens værdigrundlag.

I den forbindelse finder Borgerrådgiveren, at ledelsesmæssigt engagement vil være afgørende for afhjælpning af de konstaterede problemstillinger, og at det vil være nødvendigt med forpligtende og synlige mål for forvaltningernes opfølgingsarbejde - i forhold til beretningen - og i forhold til det øvrige arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling.

Forvaltningens aktuelle tiltag

Som anført har Borgerrepræsentationen pålagt fagforvaltningerne at oplyse Økonomiforvaltningen om gældende forpligtende mål og arbejdet med at forbedre kommunens service til borgerne.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen iværksatte i sensommeren 2008 en række delprojekter som led i forvaltningens controllingprojekt og herunder et delprojekt om lov- og kontraktoverholdelse, hvor forvaltningen via interviews og indsamling af oplysninger og erfaringer fra decentrale enheder og centralforvaltningens stabe har afdækket en række områder, hvor der er potentiale i forhold til indsatsen for bedre og mere systematisk sikring af lov- og kontraktoverholdelse.

I projektet har der bl.a. været særlig fokus på at afdække behov i forhold til kendskab og anvendelse af de forvaltningsretlige regelsæt i forbindelse med såvel sagsbehandling som anden borgerbetjening.

I afrapporteringen fra delprojektet indgår en række forbedringsforslag og initiativer, der aktuelt arbejdes på at få iværksat og implementeret.

Delrapporten om ”controlling i SUF – lov- og kontraktoverholdelse” fremgår af bilag 3 (uden rapportens bilag) og indeholder udover anbefalinger på en række specifikke arbejdsområder forslag om 6 initiativer:

- Udsendelse af nyhedsbreve fra forvaltningens juridiske afdeling.

- Introforløb for nye medarbejdere med særlig vægt på at sikre medarbejderne de nødvendige forvaltningsretlige kompetencer.
- Jævnlig brush-up kurser i forvaltningsret/god sagsbehandling.
- Brug af Schultz lovsystem.
- Strategi for anvendelse af kkknet i forhold til informationssøgning mm.
- Opmærksomhed på opdatering af vejledninger.

Det skal bemærkes, at delrapporten er udarbejdet på baggrund af materiale, der blev indsamlet før forvaltningens organisationsændring i foråret 2009. Det anførte om ”p/o-området” vil således blive implementeret i overensstemmelse med den nye struktur.

Indsatsen for yderligere tiltag

Som led i opfølgingsarbejdet har Borgerrepræsentationen pålagt forvaltningerne at arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne og herunder fastsætte forpligtende og synlige mål for reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden samt eventuelle andre mål.

Arbejdet med at efterleve beslutningen har været forankret i den tværgående juridiske koordinationsgruppe. Gruppen har bl.a. arbejdet på at operationalisere beslutningen og sikre en ensartet tilgang til, hvorledes beslutningen skal efterleves i praksis.

Dette er manifesteret i ”fælles fundament for forvaltningernes målfastsættelsesarbejde” jfr. bilag 4, som har til formål at skabe en fælles referenceramme, som forvaltningerne kan tage afsæt i ved fastsættelsen af forslag til de konkrete mål.

Gruppen foreslår, at forvaltningerne skal fokusere på overholdelse af:

- Tidsfristen for besvarelse af indsigt/aktindsigt i henholdsvis offentligheds-, forvaltnings- og persondataloven.
- Tilbagemeldingsgarantien på 10 dage.

Derudover tager det fælles fundament udgangspunkt i, at forvaltningerne udvælger egne fokusområder, hvor der fastsættes mål for, at der i sagsbehandlingen sikres kendskab til og forståelse for anvendelse af:

- Gældende ret – både de materielle regler og sagsbehandlingsreglerne, herunder de bærende værdier bag reglerne.
- Principperne om gode forvaltningsskik, herunder de bærende værdier bag principperne.
- Københavns Kommunes værdier.

Sideløbende vil den tværgående juridiske koordinationsgruppe arbejde videre med et forslag til sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider i overensstemmelse med Borgerrepræsentationens beslutning.

Økonomi

Indstillingen kræver ikke ændring i budget og regnskab.

Videre proces

Økonomiudvalget vil den 24. november 2009 blive orienteret om de mål for sagsbehandling, som i dag er gældende for forvaltningerne. Økonomiudvalget vil samtidig skulle godkende det fælles fundament for arbejdet med fremadrettet at fastsætte mål herfor.

I januar 2010 vil fagudvalgene skulle godkende de fremtidige forvaltningsspecifikke mål, og Økonomiudvalget vil blive orienteret herom i februar 2010.

Økonomiudvalget vil desuden få forelagt en indstilling med forslag til sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider i februar 2010.

Lene Sillasen

/ Hanne Baastrup

bilag

[Bilag 1. Borgerrådsgiverens Beretning 2008](#)

[Bilag 2. Orientering om Borgerrådsgiverens beretning 2008](#)

[Bilag 3. Controlling i SUF - Lov- og Kontraktoverholdelse](#)

[Bilag 4. Forslag til fælles fundament](#)

