



Til Teknik- og Miljøudvalget

10. oktober 2017

Orientering om status for forvaltningens indsats for bedre sagsbehandling og borgerbetjening

Sagsnr.
2017-0294121

Dokumentnr.
2017-0294121-3

Sagsbehandler
Sofie Just Nortvig

Borgerrepræsentationen har den 22. juni 2016 vedtaget, at der skal være en orientering i udvalgene om status på forvaltningernes indsats for bedre sagsbehandling og borgerbetjening. Orienteringen forelægges på baggrund af Borgerrådgiverens evalueringsordning FOKUS, som finder sted hvert andet år. De år, hvor evalueringen ikke udvalgsbehandles, skal udvalgene have en status på forvaltningens indsats.

Forvaltningen har i august 2017 besvaret Borgerrådgiverens evaluering FOKUS. Forvaltningens besvarelse og Borgerrådgiverens endelige rapport på baggrund af evalueringen skal udvalgsbehandles i første halvår af 2018.

Teknik- og Miljøudvalget orienteres derfor i år om status på forvaltningens indsats for bedre sagsbehandling og borgerbetjening.

Forvaltningens bemærkninger og tiltag

Forvaltningen har et stort fokus på at sikre et højt niveau inden for sagsbehandling og borgerbetjening og arbejder løbende med at forbedre disse områder. Forvaltningen har igangsat flere tværgående tiltag, som skal være med til at styrke sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Nedenfor er en oversigt over tiltagene.

- *Prioritering af administrationsgrundlag*
Forvaltningen arbejder i højere grad med at udarbejde administrationsgrundlag på større sagsbehandlingsområder for at sikre et fælles fundament for sagsbehandlingen. Der er eksempelvis udarbejdet administrationsgrundlag for enheden Byliv, der blandt andet har ansvaret for tilladelser og tilsyn i forbindelse med arrangementer, udeservering og gadehandel. Administrationsgrundlaget for cykelparkering, som involverer alle fire serviceområder, er ved at blive udarbejdet, mens udarbejdelsen af administrationsgrundlaget for Center for Bygninger, der håndterer byggetilladelser, er planlagt. I udarbejdelsen af administrationsgrundlag er der intern juridisk bistand.

Sekretariat

Njalsgade 17, 1.
Postboks 457
2300 København S

EAN nummer
5798009809452

- *Styrkelse af partshøringer*
Der er igangsat en kortlægningsproces for forvaltningens partshøringspraksis. Målet er at kunne identificere eventuelle udfordringer i forvaltningens partshøringspraksis på baggrund af en grundig gennemgang og kortlægning af den nuværende praksis. Hvor der konstateres udfordringer eller forbedringspotentiale, udarbejdes der en handlingsplan for at sikre korrekt partshøringspraksis fremadrettet.
- *Øget fokus på at styrke medarbejdere og ledere i jura*
I foråret 2017 blev der afholdt en række kurser på tværs af forvaltningen (Jura - Kort og Godt) for at styrke medarbejdere og ledere i generel forvaltningsret. Derudover er der indført obligatoriske jurakurser til nye medarbejdere og nye ledere. Kurserne skal give medarbejdere og ledere med administrative opgaver en introduktion til de overordnede regler, som gælder for forvaltningens opgaveløsning, så juridiske problemstillinger tænkes ind i god tid i den daglige opgaveløsning.
- *Legal Compliance Projekt*
Det tværgående projektet har til formål at sikre, at forvaltningen overholder Databeskyttelsesforordningen. Der er foretaget en kortlægning af forvaltningen, der viser, hvor i forvaltningen borgernes personoplysninger modtages og behandles. På den baggrund undersøges det, hvilke tiltag forvaltningen skal igangsætte for at opfylde forordningens krav til borgernes rettigheder.
- *MODUS/FOKUS i Byens Anvendelse*
I serviceområdet Byens Anvendelse, hvor myndighedsopgaverne er placeret, er udviklingsprojektet MODUS igangsat. Målet er at være en myndighed, der er i stand til at tilbyde et højt serviceniveau og på den måde imødekomme byens og brugernes behov. Byens Anvendelse har samtidig iværksat udviklingsforløbet FOKUS, som har til formål at klæde sagsbehandlere på for at leve op til borgernes krav. Konkret arbejder serviceområdet med at skære i sagsbehandlingstiden, forventningsafstemme med borgene, sikre ensartethed i afgørelser og gøre breve til borgerne mere forståelige.
- *Borgerhenvendelser og koordinering*
Forvaltningen er i gang med at implementere systemet KOMLIS, der på sigt skal sikre bedre koordinering og overholdelse af svarfrister på borgerhenvendelser. KOMLIS kommer til at dække flere henvendelser, for eksempel aktindsigtsanmodninger, borgerhenvendelser og klagesager. Det er samtidig forventningen, at KOMLIS kommer til at understøtte forvaltningens journaliseringspraksis.

- *Kanalstrategi*

Der er udarbejdet en kanalstrategi for Teknik- og Miljøforvaltningen, som sætter fokus på digital understøttelse af sagsbehandlingen til gavn for borgere og virksomheder. Et af kanalstrategiens principper er, at forvaltningen skal prioritere selvbetjeningsløsninger og begrænse brugen af skriftlig dialog. Samtidig er et andet princip, at forvaltningen skal ruste de medarbejdere, der møder borgerne, så de kan vejlede borgerne til de rette kanaler.

De ovenstående tiltag bidrager til at skabe øget fokus på de juridiske problemstillinger i sagsbehandlingen og kompetenceudvikle både medarbejdere og ledere, så det generelle niveau for sagsbehandling og borgerbetjening løftes og styrkes.

Anna Schou Johansen
Stabschef