

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Mangler i journaliseringen i Teknik- og Miljøforvaltningen
- Borgerrådgiveren bistår med at sikre, at det nye kk.dk er brugervenligt og sikkert
- Digitaliseringen øger risikoen for, at banale fejl mangedobles
- Utilstrækkeligt tilsyn med plejebørn
- Kommunens indsats forebygger ekstern kontrol

Mangler i journaliseringen i Teknik- og Miljøforvaltningen

Borgerrådgiveren har på baggrund af en generel undersøgelse af Teknik- og Miljøforvaltningens journaliseringspraksis henstillet til forvaltningen at journalisere registerudtræk, som indeholder oplysninger, der er væsentlige for en sags afgørelse, og bedt om at få oplyst, hvordan forvaltningslovens bestemmelse om partshøring efterleves.

Effekterne af dårlig journalisering kan berøre såvel borgerne som forvaltningen samt kommunens økonomi.

Undersøgelsen

Borgerrådgiverudvalget blev den 6. maj 2014 orienteret om Borgerrådgiverens undersøgelse af journaliseringssikkerheden i Københavns Kommune ved elektronisk kommunikation. Undersøgelsen – hvor Teknik- og Miljøforvaltningen var udskilt – viste en utilstrækkelig efterlevelse af kommunens egne retningslinjer for journalisering og arkivering.

Undersøgelsen af Teknik- og Miljøforvaltningen viser, at Teknik- og Miljøforvaltningen i vidt omfang lever op til retningslinjerne. Borgerrådgiveren konstaterer dog, at forvaltningen er for længe om at journalisere indgående post, og at det kan være vanskeligt at identificere dokumenter i sagerne alene ud fra de anførte titler. Borgerrådgiveren har derfor bedt forvaltningen om at overveje, om praksis for navngivning af dokumenter skal ændres.

Borgerrådgiveren har desuden henstillet til, at registerudtræk, som indeholder oplysninger, der er væsentlige for sagerne, journaliseres, og stillet uddybende spørgsmål til den gældende journaliseringspraksis' konsekvenser for borgernes rettigheder og udbredelsen af denne praksis i forvaltningen.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2011-33674)

Borgerrådgiveren bistår med at sikre, at det nye kk.dk er brugervenligt og sikkert

Borgerrådgiveren har forud for lanceringen af Københavns Kommunes nye hjemmeside på eget initiativ rådgivet webkonsulenterne i Kultur- og Fritidsforvaltningen om konkrete iagttagelser og overvejelser. Dels i forhold til brugervenlighed og dels i forhold til sikker digital kommunikation med borgerne.

Borgerrådgiverens rådgivning

Borgerrådgiveren har lavet opsøgende rådgivning i forhold til Københavns Kommunes nye hjemmeside og har i den forbindelse rådgivet Kultur- og Fritidsforvaltningens webkonsulenter. Dels om utilstrækkelig brugervenlighed og dels om usikker (ukrypteret) digital kommunikation med borgerne, som den nye hjemmeside i høj grad lagde op til som følge af, at Digital Post ikke i tilstrækkelig grad er tænkt ind i den grundlæggende løsningen.

Når borgerne betror kommunen meget personlige oplysninger, har vi – også efter lovgivningen – en særlig forpligtelse til at passe godt på dem og sikre, at de ikke falder i de forkerte hænder. Borgerrådgiveren har blandt andet rådgivet om den nye hjemmesides ”Send e-mail”-funktion, der skal gøre det nemt for borgerne at kontakte kommunen. Funktionen beskytter (krypterer) ikke borgernes personoplysninger og giver ikke borgeren dokumentation for, hvilke oplysninger der er indgivet, eller en kvittering for henvendelsen. Borgerne har således ikke dokumentation for deres henvendelser og kan hverken bevise, hvad de har sendt, til hvem eller hvornår.

Borgerrådgiveren har gjort opmærksom på disse og andre problemer i den nuværende løsning. Kultur- og Fritidsforvaltningen har taget godt imod Borgerrådgiverens rådgivning og arbejder på at forbedre løsningerne i den digitale kommunikation med borgerne, som hjemmesiden lægger op til.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2015-0017883)

Digitaliseringen øger risikoen for, at banale fejl mangedobles

Borgerrådgiveren har vurderet, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltning ved en fejl videregav følsomme personoplysninger til uvedkommende i et stort antal tilfælde. De udsendte breve indeholdt nemlig oplysning om, at brevenes rette modtagere havde sygedagpenge-sager ved forvaltningen – dvs. oplysninger om såvel helbredsmæssige som sociale forhold af personhenførbare karakter.

Forvaltningen ydede en hurtig indsats efter at være blevet opmærksomme på fejlen.

Forvaltningens indsats

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen sendte den 22. maj 2014 5.241 breve til målgruppen af borgere, der modtager sygedagpenge, vedrørende informationsmøder om indholdet af reform af sygedagpenge. Der skete i den forbindelse en fejl, der berørte i alt 4.142 borgere.

Forvaltningen blev samme dag opmærksom på fejlen og orienterede jobcentrene dagen efter. Der blev samtidig etableret et udvidet telefonberedskab til håndtering af henvendelser fra borgere, og der blev sendt breve til samtlige borgere med oplysning om, at der var sket fejl i forbindelse med tidligere udsendelse. Forvaltningen kontaktede desuden den sikkerhedsansvarlige i Koncernservice og blev ifølge det oplyste derfra orienteret om, at der var behov for yderligere kompenserende handlinger for at leve op til Datatilsynets anbefalinger ved fejlagtig videregivelse af personfølsomme oplysninger. Forvaltningen udarbejdede på denne baggrund nye og målrettede breve til borgerne med inkludering af relevant og krævet information, og man tog hånd om den nødvendige orientering af Datatilsynet.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens erfaring i den pågældende sag har bidraget med indsigt til at forebygge gentagelser. Andre bør tage ved lære af sagen.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2014-0103227)

Utilstrækkeligt tilsyn med plejebørn

Borgerrådgiveren har udtalt kritik af Socialforvaltningens tilsyn med plejebørn. En undersøgelse af sager fra 2011 og 2012 viser nemlig, at kommunen ikke foretog tilstrækkeligt mange personrettede tilsyn. Borgerrådgiveren følger op med aktuel undersøgelse.

Undersøgelsen

Borgerrådgiverens generelle undersøgelse viser, at kommunen kun i otte ud af 30 sager i perioden fra den 1. januar 2011 til og med december 2012 foretog personrettede tilsyn med plejebørn i overensstemmelse med servicelovens minimumskrav. I minimum 22 af de undersøgte sager foreligger der ikke dokumentation for de obligatoriske tilsynsbesøg og samtaler med plejebørnene i de hjem, hvor børnene var i pleje.

Undersøgelsen viser desuden, at plejebørnene ikke blev vejledt om deres mulighed for efter eget valg at medbringe en bisidder eller en anden person til samtalerne, hvis plejebørnene måtte have ønsket dette.

Borgerrådgiveren har på grund af tilsynets vigtige rolle i forhold til gode anbringelsesforløb af plejebørn i plejefamilier besluttet at gennemgå yderligere aktuelt sagsmateriale.

Borgerrådgiveren udsendte den 18. februar 2015 vedlagte nyhedsbrev om undersøgelsen.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2012-99806)

Kommunens indsats forebygger ekstern kontrol

Et par sager illustrerer, at kommunens egen indsats for bedre borgerservice og god sagsbehandling forebygger ressourcekrævende eksterne tilsynssager.

Eksempler

Folketingets Ombudsmand meddelte den 9. december 2014 Borgerrepræsentationen, at han på baggrund af Københavns Kommunes afrapportering til Borgerrepræsentationen vedrørende status for mål og målsætninger, fokuspunkter og klagesagsregistrering ikke ville foretage yderligere i anledning af en generel undersøgelse, han havde rejst, om kommunens sagsbehandling. Ombudsmanden noterede sig i den forbindelse, at Borgerrådgiveren i beretningen for 2013 anerkendte kommunens indsats og vilje til at prioritere borgerbetjeningen og sagsbehandlingen.

Af et svar fra ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold til Folketingets Socialudvalg fremgår også, at ministeren ikke finder anledning til at tage konkrete initiativer i forbindelse med Borgerrådgiverens undersøgelse af journaliseringspraksis i Københavns Kommune. Ministeren henviser til Borgerrådgiverens overordnede konklusion i beretningen for 2013, om at der generelt set foregår et stort arbejde i Københavns Kommune for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, og at forvaltningens ledelse i vidt omfang har fokus på dette.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2013-5503)