



BESLUTNINGSPROTOKOL

fra ordinært møde fredag den 10. december 2010

Fraværende:

Finn Rudaizky som varslet.
Neil Stenbæk Bloem som varslet.
Lars Aslan Rasmussen

1. Godkendelse af dagsorden

J.nr. BOR 59/2010

Borgerrådsgiverudvalgets beslutning under mødet den 10. december 2010:

Godkendt.

BESLUTNINGSPROTOKOL... fortsat

fra ordinært møde fredag den 10. december 2010

2. Meddelelser fra formanden

J.nr. BOR 60/2010

Formanden orienterede om status for udsendte indkaldelser til ordinære møder i 2011, jf. BOR 57/2010, herunder at udsendte mødeindkaldelser ikke er blevet afvist, samt at der ikke i øvrigt var kommet bemærkninger til mødeplanen.

Formanden orienterede endvidere om en konkret henvendelse fra en borger om status for Borgerrådgiverens sag om Sundbygård. Formanden oplyste, at formanden over for borgeren blandt andet har oplyst, at det er Borgerrådgiverens vurdering, at endelig rapport om sagen tidligst kan foreligge i januar 2011, samt at Borgerrådgiveren har anmodet Socialforvaltningen om, at oplysninger herom fremadrettet vil fremgå af Sundbygårds hjemmeside.

BESLUTNINGSPROTOKOL... fortsat

fra ordinært møde fredag den 10. december 2010

3. Borgerrådgiverens status

J.nr. BOR 61/2010

Mundtlig status

Borgerrådgiveren giver løbende Borgerrådgiverudvalget en mundtlig status.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. **at** Borgerrådgiverens mundtlige orientering om status tages til efterretning.

Borgerrådgiverudvalgets beslutning under mødet den 10. december 2010:

Taget til efterretning.

Borgerrådgiverudvalget fik endvidere udleveret materiale vedrørende trivselsundersøgelse, ledervurdering m.v. hos Borgerrådgiveren 2010.

PROBLEMSTILLING

Borgerrådgiveren skal i medfør af kommissoriet følge Borgerrådgiverens virksomhed.

LØSNING

Borgerrådgiveren vil på mødet give Borgerrådgiverudvalget en kort mundtlig orientering om sit virke, herunder om:

- Henvendelser til Borgerrådgiveren og iværksatte og afsluttede egen driftundersøgelser
- Task Force ved Borgerrådgiveren
- Diskriminationshotline
- Personalsituationen

ØKONOMI

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

BESLUTNINGSPROTOKOL... fortsat
fra ordinært møde fredag den 10. december 2010

VIDERE PROCES

-

BILAG

-

Johan Busse

/Maja Markman

BESLUTNINGSPROTOKOL... fortsat

fra ordinært møde fredag den 10. december 2010

4. Borgerrådgiverens sekretariatsbetjening af Borgerrådgiverudvalget

J.nr. BOR 62/2010

Borgerrådgiverens sekretariatsbetjening af Borgerrådgiverudvalget

Det er vedtaget som et mål (BOR 2/2005), at Borgerrådgiverudvalget skal være tilfreds med sekretariatsbetjeningen, og at tilfredsheden skal måles en gang årligt ved en drøftelse af sekretariatsbetjeningen på et udvalgmøde.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. **at** sekretariatsbetjeningen drøftes med henblik på, at udvalget kan tilkendegive eventuelle ønsker om justering af denne.

Borgerrådgiverudvalgets beslutning under mødet den 10. december 2010:

Drøftet. Udvalget gav overordnet udtryk for tilfredshed med betjeningen, idet udvalget samtidig gav udtryk for et ønske om færre ordinære møder i 2011 (f.eks. seks i stedet for de planlagte otte, jf. BOR 57/2010). Udvalget gav i den forbindelse tillige udtryk for et ønske om temadrøftelser, herunder om f.eks. udvalgets rolle og udviklingsperspektiver, idet tidsrammen for ordinære møder i 2011 indeholdende sådanne temadrøftelser samtidig kunne udvides.

PROBLEMSTILLING

Borgerrådgiveren skal i medfør af kommissoriet (som vedtaget af Borgerrepræsentationen d. 15. januar 2004 og siden ændret pr. den 14. december 2006 og den 7. maj 2010) sekretariatsbetjene Borgerrådgiverudvalget og forberede Borgerrådgiverudvalgets møder i samråd med formanden.

Borgerrådgiverudvalget skal drøfte sekretariatsbetjeningen med henblik på, at udvalget kan tilkendegive eventuelle ønsker om justering af denne.

LØSNING

En drøftelse af sekretariatsbetjeningen med henblik på evaluering heraf kan for eksempel tage udgangspunkt i overvejelser om mødematerialets omfang samt fremsendelses-

BESLUTNINGSPROTOKOL... fortsat

fra ordinært møde fredag den 10. december 2010

formen. Forhold som sagernes oplysning under selve møderne, forplejningen under møderne samt betjeningen i øvrigt, dvs. sekretariatets bistand til udvalgets medlemmer i tilknytning til udvalgets virke, kan endvidere indgå i drøftelsen.

Borgerrådgiveren vil på baggrund af drøftelsen foretage de justeringer af sekretariatsbetjeningen, som måtte være nødvendige med henblik på at sikre optimal tilfredshed i den henseende.

Det bemærkes, at den seneste selvstændige evaluering fandt sted på udvalgmødet den 7. marts 2008, jf. BOR 5/2008, hvor daværende Borgerrådgiverudvalg fandt sekretariatsbetjeningen tilfredsstillende.

Samspelet mellem Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren blev endvidere drøftet på udvalgmødet den 28. august 2009, jf. BOR 47/2009, under en drøftelse af Borgerrådgiverudvalgets generelle virke og kontinuitet, hvorfor evalueringen i 2009 ikke tillige blev drøftet under et selvstændigt dagsordenspunkt.

ØKONOMI

Eventuelle justeringer i sekretariatsbetjeningen afholdes indenfor rammen af Borgerrådgiverens bevilling.

VIDERE PROCES

-

BILAG

-

Johan Busse

/Maja Markman

BESLUTNINGSPROTOKOL... fortsat

fra ordinært møde fredag den 10. december 2010

5. Kommunikationsstrategi

J.nr. BOR 63/2010

Borgerrådsgiverens kommunikationsstrategi

Borgerrådsgiveren har udarbejdet en kommunikationsstrategi, som forelægges udvalget.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådsgiveren indstiller til Borgerrådsgiverudvalget,

1. **at** kommunikationsstrategien godkendes.

Borgerrådsgiverudvalgets beslutning under mødet den 10. december 2010:

Godkendt.

PROBLEMSTILLING

Borgerrådsgiverudvalget havde på mødet den 18. juni 2010 en temadrøftelse af Borgerrådsgiverens synlighed (BOR 37/2010). Borgerrådsgiverudvalget bad om en fornyet drøftelse af sagen, og herunder at der i en ny indstilling vedrørende synliggørelse af Borgerrådsgiveren ville være taget højde for de bemærkninger, udvalget fremsatte under mødet den 18. juni 2010.

LØSNING

Borgerrådsgiveren har på baggrund af drøftelsen i Borgerrådsgiverudvalget (BOR 37/2010) udarbejdet en kommunikationsstrategi, som tager afsæt i Borgerrådsgiverens vision og mål, tager højde for udvalgets bemærkninger i forhold til synliggørelse af Borgerrådsgiveren og som samtidig er afstemt i forhold til Borgerrådsgiverens behov og ressourcer.

Borgerrådsgiverens Kommunikationsstrategi er et sæt af overordnede retningslinjer for Borgerrådsgiverens kommunikation, der sikrer, at vi kommunikerer i overensstemmelse med institutionens vision. Kommunikationsstrategien omhandler både den interne og eksterne kommunikation, herunder også synliggørelse/branding af Borgerrådsgiveren. Strategien beskriver Borgerrådsgiverens kommunikationsprodukter og tiltag i forhold til

BESLUTNINGSPROTOKOL... fortsat

fra ordinært møde fredag den 10. december 2010

synliggørelse og er udarbejdet med henblik på gradvist at øge kendskabsgraden inden for Borgerrådgiverens økonomiske ramme og kapacitet.

Synliggørelsen af Borgerrådgiveren har to formål. Dels at gøre opmærksom på institutionens tilbud så flest mulige kan få nytte af det og dels at gøre opmærksom på Borgerrådgiveren som et tryghedsskabende sikkerhedsnet i Københavns Kommune (social kapital). Begge formål er væsentlige, og det er Borgerrådgiverens opfattelse, at de to formål understøtter hinanden og bliver en realitet i kraft af, at Borgerrådgiveren i sin kommunikation er opmærksom på og prioriterer begge dele.

Borgerrådgiverens kommunikation skal sikre, at kommunens forvaltninger og ansatte samt byens borgere har kendskab til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens arbejde. Synliggørelsen af Borgerrådgiveren gælder derfor såvel internt i kommunen som udadtil over for borgerne.

Kommunikationsstrategien er inddelt i fire hovedområder:

- Vision og mål
- Intern kommunikation
- Ekstern kommunikation
- Kommunikationsprodukter/interaktioner

Uanset at der ikke i de senere år er taget nye større initiativer (kampagner) vedrørende Borgerrådgiverens synlighed, har Borgerrådgiveren løbende arbejdet for at sikre sin synlighed. Dette er blandt andet sket via presse og andre medier, hjemmeside, nyhedsbreve, trykning og distribution af foldere og årsberetning, kontakt med interesseorganisationer, interne og eksterne foredrag og oplæg mv. i overensstemmelse med principperne i synliggørelsesplanen for 2005/2006. Borgerrådgiveren vil også fremadrettet løbende arbejde for at sikre sin synlighed på samme vis som tidligere, blot vil fundamentet for dette arbejde nu være kommunikationsstrategien og de principper for kommunikation, den foreskriver.

Borgerrådgiveren vil i overensstemmelse med Borgerrådgiverudvalgets tilkendegivelser fortsat benytte sig af eksisterende kontaktflader til borgerne (f.eks. synliggørelse overfor lokaludvalg samt distribution af plakater og foldere til modtagelsesafsnit o.l.) og vil navnlig søge at være mere opsøgende i forhold til pressen.

Derimod finder Borgerrådgiveren det ikke muligt inden for sine nuværende økonomiske og personalemæssige rammer at være væsentligt mere udfarende i forhold til deltagelse i eksisterende, lokale arrangementer. Borgerrådgiveren har blandede erfaringer med deltagelse i arrangementer, der har andre hovedformål. Borgerrådgiveren vil derfor fortsat deltage i sådanne arrangementer, når lejligheden byder sig, og det efter en konkret vurdering skønnes at være formålstjenligt og foreneligt med kontorets ressourcer.

ØKONOMI

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

BESLUTNINGSPROTOKOL... fortsat
fra ordinært møde fredag den 10. december 2010

VIDERE PROCES

Arbejdet med at implementere kommunikationsstrategien iværksættes straks efter udvalgets godkendelse.

BILAG

1. Borgerrådsgiverens Kommunikationsstrategi

Johan Busse

/Anne Breining Reinecke

BESLUTNINGSPROTOKOL... fortsat

fra ordinært møde fredag den 10. december 2010

6. It-sikkerhedsbrud i 2010

J.nr. BOR 64/2010

It-sikkerhedsbrud i 2010

Borgerrådgiveren skal årligt give Borgerrådgiverudvalget information om konstaterede it-sikkerhedsbrud.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. at udvalget tager Borgerrådgiverens information om it-sikkerhedsbrud i 2010 til efterretning.

Borgerrådgiverudvalgets beslutning under mødet den 10. december 2010:

Taget til efterretning.

PROBLEMSTILLING

Borgerrepræsentationens Sekretariat skal en gang årligt og inden udgangen af 1. kvartal udarbejde én indstilling om samtlige konstaterede it-sikkerhedsbrud over perioden og fremsende den til orientering til Økonomiudvalget. Indstillingen fra Borgerrepræsentationens Sekretariat baserer sig på indberetninger fra de enkelte IT-sikkerhedsområder.

Borgerrådgiveren er et selvstændigt sikkerhedsområde og skal ifølge it-sikkerhedsregulativets § 79, stk. 4, forelægge Borgerrådgiverudvalget information om alle årets it-sikkerhedsbrud. Indberetningen skal ske en gang årligt inden udgangen af 4. kvartal. Informationen er indeholdt i denne indstilling.

LØSNING

Borgerrådgiveren har ikke konstateret it-sikkerhedsbrud i 2010.

ØKONOMI

-

BESLUTNINGSPROTOKOL... fortsat
fra ordinært møde fredag den 10. december 2010

VIDERE PROCES

-

BILAG

-

Johan Busse

/Maja Markman

BESLUTNINGSPROTOKOL... fortsat
fra ordinært møde fredag den 10. december 2010

7. Eventuelt

J.nr. BOR 65/2010

Intet at bemærke.

BESLUTNINGSPROTOKOL... fortsat
fra ordinært møde fredag den 10. december 2010

Mødet sluttede klokken 14.05

Susan Hedlund

Neil Stenbæk Bloem
Fraværende som varslet.

Lars Aslan Rasmussen
Fraværende.

Margrethe Wivel

Jakob Næsager

Finn Rudaizky
Fraværende som varslet.

Signe Færch