



INDSTILLING

for ordinært møde fredag den 10. december 2010

1. Godkendelse af dagsorden

J.nr. BOR 59/2010

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 10. december 2010

2. Meddelelser fra formanden

J.nr. BOR 60/2010

INDSTILLING ... fortsat

for 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.

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.

VIDERE PROCES

-

BILAG

-

Johan Busse

/Maja Markman

INDSTILLING ... fortsat

for 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 udvalgsmøde.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

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

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 fremsendelsesformen. 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 udvalgsmødet den 7. marts 2008, jf. BOR 5/2008, hvor daværende Borgerrådgiverudvalg fandt sekretariatsbetjeningen tilfredsstillende.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 10. december 2010

Samspelet mellem Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren blev endvidere drøftet på udvalgsrådet 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

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 10. december 2010

5. Kommunikationsstrategi

J.nr. BOR 63/2010

Borgerrådgiverens kommunikationsstrategi

Borgerrådgiveren har udarbejdet en kommunikationsstrategi, som forelægges udvalget.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. **at** kommunikationsstrategien godkendes.

PROBLEMSTILLING

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

LØSNING

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

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

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 10. december 2010

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.

VIDERE PROCES

Arbejdet med at implementere kommunikationsstrategien iværksættes straks efter udvalgets godkendelse.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 10. december 2010

BILAG

1. Borgerrådsgiverens Kommunikationsstrategi

Johan Busse

/Anne Breining Reinecke

INDSTILLING ... fortsat

for 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.

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

-

VIDERE PROCES

-

BILAG

-

Johan Busse

/Maja Markman

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde fredag den 10. december 2010

7. Eventuelt

J.nr. BOR 65/2010