



## Til Borgerrådgiveren

08-09-2016

Sagsnr.  
2016-0298989

Dokumentnr.  
2016-0298989-1

Sagsbehandler  
Hanna Donau

### Svar på henvendelse fra Borgerrådgiveren om kurser i god sagsbehandling i KFF

Borgerrådgiveren har ved brev af 15. juni 2016 stillet Kultur- og Fritidsforvaltningen en række spørgsmål med baggrund i Borgerrepræsentationens beslutning af 20. juni 2012 om indførelse af obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling, både til nye og til erfarne medarbejdere. Forvaltningens svar er angivet nedenfor.

#### Hvilke kurser udbyder forvaltningen løbende inden for god sagsbehandling?

KFF udbyder mange forskellige læringsforløb for at sikre, at medarbejderne varetager sagsbehandling af høj kvalitet. KFF udbyder løbende tilstedeværelseskurser i sagsbehandling efter konkrete behov indmeldt af kontorcheferne i KFF. Det betyder, at alle sagsbehandlere, der har behov for et tilstedeværelseskursus i sagsbehandling, kommer på et kursus.

KFF udbyder flere åbne tilstedeværelseskurser for sagsbehandlere samt skræddersyede tilstedeværelseskurser til eksempelvis Borgerservice og Folkeregistret.

Herudover har KK og KFF udviklet to konkrete redskaber (Sagsbehandlerbiblioteket og Vidensbasen) beregnet til sagsbehandlere, og der er e-læringskurser udbudt og tilgængelige for alle i e-læringsportalen Campus.

Der foregår også løbende lokale undervisningsforløb på eksempelvis morgenmøder i Folkeregistret og i Borgerservice.

#### **KFF har i 2015 og 2016 udbudt følgende åbne kurser:**

- 08.12.2015: Kursus for sagsbehandlere (ikke jurister)
- 15.06.2016: Kursus for sagsbehandlere (ikke jurister)
- 11.10.2016: Kursus for sagsbehandlere (ikke jurister – dublet af kurset fra den 15. juni)
- 23.11.2016: Kursus for sagsbehandlere (jurister)
  - Se bilag 1 for kursusbeskrivelser

#### **KFF har tilrettelagt følgende skræddersyede forløb:**

#### **Team HR**

**Nørre Søgade 35**  
**1370 København K**

**Mobil**  
**2929 6771**

**E-mail**  
**EH4U@kff.kk.dk**

**EAN nummer**  
**5798009780577**

- 9. marts 2016, Temadag for Folkeregistret
- 30. august 2016, Gennemgang af KlarRet nr. 16

Indholdet på temadagen den 9. marts koncentrerede sig om den konkrete sagsbehandling, der er relevant for Folkeregistret, herudover havde underviserne følgende dialog med lederen for Folkeregistret:

”Vi skal til at have særlig fokus på reglerne for indhentelse og videregivelse af oplysninger, jf. CPR-loven § 10, så der vil måske komme nogle spørgsmål inden for dette område også.”

Indholdet på morgenmødet i Borgerservice den 30. august vil have KlarRet nr. 16 som tema, og underviserne vil have en dialog med sagsbehandlerne på grundlag af konkrete eksempler fra deres arbejdsdag.

KFF har til alle tilstedeværelseskurserne brugt de meget erfarne undervisere Jens Møller og Jens Olsen, begge tidligere fra Ombudsmanden.

Undervisningen tager generelt udgangspunkt i forvaltningsloven og konkrete eksempler fra kursisternes hverdag. Eksemplerne indsamles og videregives til underviserne inden undervisningen, så de har mulighed for at forberede sig på de konkrete problematikker, som sagsbehandlerne møder.

### **Sagsbehandlingsværktøjer udviklet til sagsbehandlere**

Alle sagsbehandlere med borgerkontakt i KFF har adgang til og forventes at anvende Vidensbasen. Den indeholder alle relevante love og regler og en fortolkning heraf. Se link til redskaberne her:  
<http://kff.kkintra.kk.dk/indhold/borgerbetjening>

Endvidere har KFF været med til at udvikle Sagsbehandlerbiblioteket, som har følgende indhold: ”Her kan man finde overskuelige forklaringer på udvalgte emner og juridiske begreber, som man støder på i løbet af arbejdsdagen”. Emnerne og de juridiske begreber er anskueliggjort ved korte instruktive animerede film. Se link til sagsbehandlerbiblioteket her:  
<http://kff.kkintra.kk.dk/indhold/sagsbehandlerbiblioteket-et-tilbud-til-dig>

På tværs af KK udbydes kurser i journalisering, der bakkes op af instruktive film, tips og tricks og en manual i KFF regi. Der er endvidere en side på KKnet med e-doc vejledninger, der kan ses her:  
<http://kff.kkintra.kk.dk/indhold/ens-journaliseringspraksis-i-kff-pr-01012011>

## **Fuld adgang til sagsbehandlerkurser i Campus**

Alle medarbejdere i centralforvaltningen i KFF har siden september 2014 haft adgang til e-læringsportalen Campus (Borgerservice, som blev fusioneret ind i KFF, har haft adgang til Campus siden 2013).

I Campus bliver der udbudt følgende relevante kurser:

- Forvaltningsloven – forvaltningsproces og partsrettigheder
- Offentlighedsloven
- Persondataloven
- Generel sagsbehandling
- God adfærd i det offentlige

Kurserne er opbygget, sådan at der kan springes i dem efter behov, og så er de tilgængelige for alle sagsbehandlere - altid. På sagsbehandlingskurserne anbefales det, at deltagerne forbereder sig ved at gennemføre e-læringskurserne før tilstedeværelsesundervisningen.

### *Implementering af Projekt Bedre Sagsbehandling*

Udgangspunktet for Projekt Bedre Sagsbehandling er, at der tages afsæt i den enkelte medarbejders og afdelings behov. I stedet for lange kursusforløb for alle, er indsatsen primært delt op i mange mindre og kortere oplæg, som kan målrettes den enkelte afdelings behov og arbejdsopgave. Der vil dog også, hvor det er mere relevant, blive undervist på tværs af afdelinger. Det væsentlige er, at forløbene tilpasses den enkelte afdelings eller institutions behov.

Følgende 3 områder er i fokus for Projekt Bedre Sagsbehandling:

### *Indstillinger til Kultur- og Fritidsudvalget*

- Øget kvalitet i den skriftlige sagsfremstilling og dermed lettere forståelige indstillinger
- Øget kvalitet af indholdet i indstillinger
- Bedre sagsgange og klar ansvarsfordeling
- Løbende drøftelser af problemstillinger omkring indstillinger

### *Sagsbehandling*

- Øget kvalitet i sagsbehandlingen
- Enkel og hurtig sagsbehandling
- Øget kendskab til god forvaltningsskik

### *Kommunikation*

- Øget kvalitet i den skriftlige kommunikation
- Bedre kommunikation og klar ansvarsfordeling
- Løbende drøftelser af problemstillinger omkring kommunikation

Hvert område indeholder en række konkrete initiativer bl.a. oplæg, workshops og kompetencegivende forløb, der er målrettet de relevante personalegrupper i forvaltningen.

### Er forvaltningens eventuelle kurser rettet til nye såvel som erfarne sagsbehandlere?

Der er blevet udbudt tilstedeværelseskurser, der skal dække både erfarnes og nyes behov. Undervisningen tager udgangspunkt i deltagerens erfaringer, og der er meget dialog på kurserne.

Vidensbasen er et opslagsværk for alle sagsbehandlere, hvor sagsbehandlere kan finde regler, vejledninger, love osv. Det forventes, at både nye og erfarne sagsbehandlere bruger Vidensbasen aktivt i deres arbejde for at sikre en korrekt sagsbehandling.

Sagsbehandlerbiblioteket er en konkretisering af juridiske regler, sagsbehandlerbiblioteket omfatter følgende områder: Vejledning, Tilbagemeldingsgarantien, Brug af e-mail, Notatpligt, Journalisering, Partsbegrebet, Partshøring, Fuldmagt og Afgørelse.

Sagsbehandlerbiblioteket er tilgængeligt på Campus og på vores intranet.

Følgende e-læringskurser i Campus er beregnet til nye sagsbehandlere: ”Generel sagsbehandling” og ”God adfærd i det offentlige”.

Kurserne: ”Forvaltningsloven – forvaltningsproces og partsrettigheder”, ”Offentlighedsloven” samt ”Persondataloven” er beregnet for både nye og erfarne sagsbehandlere.

I Folkeregistret er der yderligere igangsat en kontinuerlig undervisning/opkvalificering af alle sagsbehandlere på hvert ugentligt kontormøde. HR har deltaget i at supervisere en jurist i Folkeregistret i at formidle stoffet, så der sikres så stor transfer som muligt.

### Med hvilken frekvens afholdes kurserne?

Al kursusaktivitet varetages i LMS systemet Campus. HR kan derfor følge med i, hvor mange sagsbehandlere der er tilmeldt og på venteli-

ste til sagsbehandlerkurserne. Såfremt der er basis for at oprette nye kurser i sagsbehandling, har HR oprettet dem. Se i øvrigt spg. 1.

Er kurserne obligatoriske for alle sagsbehandlere i forvaltningen og hvordan sikres det, at alle sagsbehandlere deltager i kurserne?

Tilstedeværelseskurserne udbydes til alle ledere i KFF. Såfremt de har flere sagsbehandlere, end der er kursuspladser, har HR oprettet nye hold. På nuværende tidspunkt har alle sagsbehandlere, der har haft et behov for et kursus, enten gennemført kurset eller skal til det i efteråret.

For at sikre, at alle nye sagsbehandlere får de rette sagsbehandlerkompetencer fra starten af deres ansættelse i KFF, vil HR arbejde på, at samtlige nyansatte sagsbehandlere skal gennemføre de to grundlæggende e-læringskurser i Campus som en del af deres obligatoriske onboarding program. Alle de øvrige kursustilbud, der er for sagsbehandlere, vil de skulle gennemføre efter behov.

For alle sagsbehandlere med nogen erfaring vil der fremadrettet blive indført opfølgende obligatorisk undervisning. Konkret vil der blive arbejdet på at få udviklet en årligt tilbagevendende ”sagsbehandlerkonference”, hvor der vil blive gennemgået nye regler mv. på området, ligesom der kan blive gået i dybden med bestemte temaer af relevans. Det er tanken, at konferencen afholdes 2-3 gange, så alle har mulighed for at deltage.

KFF arbejder også på i endnu højere grad at bruge de funktioner, der er i Campus, til systematisk at følge op på, hvem og hvor mange der deltager, muligheder for certificering og batche kurser.

Hvornår er det enkelte kursus inden for god sagsbehandling blevet afholdt første gang i forvaltningen?

KFF blev fusioneret med Borgerservice medio 2014. Forud for fusionen har Borgerservice afholdt systematiske sagsbehandlerkurser for sagsbehandlerne.

Det første tilstedeværelseskursus, der blev afholdt i KFF efter fusionen, var kurset i december 2015.

Der har dog været mulighed for at benytte e-læring og slå op i de to øvrige redskaber, der er udviklet til sagsbehandlere.

Hvilke kurser har forvaltningen siden beslutningen (dvs. efter den 20. juni 2012) løbende udbudt inden for god sagsbehandling og med hvilken frekvens?

KFF har udbudt tilstedeværelseskurset ”Kursus for sagsbehandlere – ikke jurister” siden december 2015. Kurset vil blive udbudt en eller to gange årligt efter behov. Tilstedeværelseskurset ”Kursus for sagsbehandlere – for jurister” vil blive udbudt en gang årligt og vil blive udbudt første gang i november 2016.

Med venlig hilsen

Thomas Jakobsen  
Direktør