

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Tilgængelighed i Digital Post
- Socialforvaltningen overholder ikke sagsbehandlingsfrister i sager om økonomisk hjælp til tandbehandling og tandpleje
- Børne- og Ungdomsforvaltningen skærper sin opmærksomhed på sikker digital kommunikation

Tilgængelighed i Digital Post

Københavns Borgerservice og Borgerrådgiveren har i samarbejde afdækket en uhensigtsmæssighed i forhold til tilgængelighed i et af de systemer, som kommunen – og en stor del af landets øvrige kommuner – anvender, når der sendes Digital Post til borgerne.

Fælles målsætning

Borgerrådgiveren ønsker – i lighed med andre enheder i kommunen – at overgå til primært at sende breve mv. til borgerne med Doc2mail. I den forbindelse har Borgerrådgiveren fået kyndig vejledning og hjælp af en superbruger fra Økonomiforvaltningen, og Borgerrådgiveren er derfor hjulpet godt på vej.

For at blive klogere på løsningen og for at teste forskellige forhold lavede Borgerrådgiveren en række tests internt hos Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren blev her opmærksom på, at Doc2mail-løsningen (konverteringen til PDF) ikke fungerer, når det kommer til tilgængelighed for synshandicappede og svage læsere, som gør brug af skærlæsere som hjælpemiddel. Borgerrådgiveren iværksatte derfor i maj en konkret egen drift-undersøgelse af spørgsmålet.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har som følge af undersøgelsen iværksat tiltag for at sætte fokus på og sikre tilgængelighed for synshandicappede og svage læsere af breve konverteret til PDF og sendt via Digital Post i Doc2mail. Indsatsen er egnet til at skabe forbedringer i tilgængeligheden for borgere i samtlige af de kommuner mv., som anvender Doc2mail ved forsendelse af Digital Post. Borgerrådgiveren har bedt forvaltningen om at blive orienteret om udfaldet af indsatsen.

Der henvises i øvrigt til Borgerrådgiverens nyhedsbrev udsendt den 9. oktober 2014, hvori Borgerrådgiveren og direktør i Københavns Borgerservice, Thomas Jakobsen, udtalte sig om sagen. Nyhedsbrevet er vedlagt til orientering.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2014-0105757)

Socialforvaltningen overholder ikke sagsbehandlingsfrister i sager om økonomisk hjælp til tandbehandling og tandpleje

Borgerrådgiveren observerede gennem et stykke tid en stigning i antallet af klager over lang sagsbehandlingstid i sager om økonomisk hjælp til tandbehandling og tandpleje. Borgerrådgiveren iværksatte derfor i juni en undersøgelse, som blev afsluttet i oktober og gav anledning til at udtale kritik af forvaltningens manglende overholdelse af fastsatte sagsbehandlingsfrister.

Socialforvaltningens sagsbehandlingstider

Borgerrådgiveren observerede gennem et stykke tid en stigning i antallet af klager over lang sagsbehandlingstid i sager om økonomisk hjælp til tandbehandling og tandpleje. Borgerrådgiveren iværksatte derfor i juni en undersøgelse af spørgsmålet.

Socialforvaltningen oplyste herefter om sagsfristoverholdelse i ansøgningssager efter aktivlovens § 82 og 82a for perioden *juli 2013 til og med maj 2014*. Forvaltningen oplyste samtidig, at der ikke foreligger mere aktuelle oplysninger om sagsbehandlingstiderne.

Af oplysningerne fremgår det, at de opgjorte overholdelsesprocenter i maj 2014 var på henholdsvis 31 og 13 procent. For så vidt angår sager om tandbehandling fremgår det også, at 4 procent af sagerne i perioden blev behandlet inden for den efter retssikkerhedsloven fastsatte sagsbehandlingsfrist, og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var på 149 dage, hvilket svarer til 21,2 uger. Det fremgår desuden for så vidt angår sager om tilskud til tandpleje til personer, som modtager ydelser efter loven svarende til kontanthjælpsniveau, at 9 procent af sagerne i perioden blev behandlet inden for den efter retssikkerhedsloven fastsatte sagsbehandlingsfrist, og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var på 147 dage, hvilket svarer til 21 uger.

Socialforvaltningen erkender, at de lave overholdelsesprocenter for sagsbehandlingstiden ikke er tilfredsstillende, hvilket Borgerrådgiveren er enig med forvaltningen i. Borgerrådgiveren har i den forbindelse udtalt, at Borgerrådgiveren finder den lange sagsbehandlingstid, som borgere, der ansøger om økonomisk hjælp efter bestemmelserne til tandbehandling og tandpleje, har oplevet i perioden, meget kritisabel. Forvaltningen har samtidig oplyst, at der er taget en række tiltag for at nedbringe sagsbehandlingstiden, og at Socialcenter København fra august 2014 er tilført ekstra medarbejderressourcer i form af en særlig ”taskforce enhed”, som skal afvikle ophobningen af ansøgningssager. Det er fra forvaltningen oplyst, at det forventes, at ophobningen af sager vil være afviklet inden sommeren 2015.

Borgerrådgiveren har på denne baggrund bedt om ved udgangen af 2014 at modtage en opdatering vedrørende overholdelsesprocenterne og sagsbehandlingstiden for ansøgninger om tandbehandling og tandpleje. Borgerrådgiveren har samtidig oplyst over for forvaltningen, at Borgerrådgiveren – når der fremadrettet modtages henvendelser fra borgere, som ønsker at klage over lang sagsbehandlingstid i sager om tandbehandling eller tandpleje – vil orientere borgerne om Socialforvaltningens status samt oplyse, at Borgerrådgiveren finder forholdet meget kritisabelt, men at Borgerrådgiveren ikke kan udtale sig om, hvorvidt de afsatte ressourcer er tilstrækkelige, og i stedet må henvise borgerne til at klage direkte til Socialforvaltningen eller Socialborgmesteren.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2014-0124033)

Børne- og Ungdomsforvaltningen skærper sin opmærksomhed på sikker digital kommunikation

Børne- og Ungdomsforvaltningen og Borgerrådgiveren har i samarbejde afdækket en utilstrækkelig opmærksomhed i forvaltningen på krav til digital kommunikation.

Eksempel på sag behandlet efter ny procedure for iværksættelse af konkrete egen drift-undersøgelser

Borgerrådgiveren blev i forbindelse med en række svar sendt fra Børne- og Ungdomsforvaltningen til borgere i tvivl om, hvorvidt forvaltningens praksis ved digital kommunikation, som indeholder fortrolige og følsomme personoplysninger, overholder de krav, der gælder. Borgerrådgiveren gjorde forvaltningen opmærksom på forholdet.

Forvaltningen beklagede de konkrete fejl, som gav anledning til Borgerrådgiverens henvendelse, og konkluderede, at "... der ikke hidtil i organisationen har været tilstrækkelig opmærksomhed omkring håndteringen af mails med personfølsomme data". Forvaltningen oplyste samtidig om initiativer, der er igangsat for at skærpe opmærksomheden på kravene, og vil primo 2015 orientere Borgerrådgiveren om status for forvaltningens håndtering af sikker digital kommunikation.

Sagen blev behandlet i overensstemmelse med den nye procedure for egen drift-undersøgelser, hvorefter Borgerrådgiveren afstår fra nærmere undersøgelser, når forvaltningen reagerer hurtigt og passende på oplysninger om mulige uregelmæssigheder.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2014-0178913)