



Notat

Bilag 3: indkomne tilbagemeldinger fra forvaltningerne

27. juli 2022

Sagsnummer
2020-0158597

Dokumentnummer
2020-0158597-29

Borgerråd giverudvalget bad på møde den 20. maj 2021 om, at forvaltningernes bidrag fremover fremsendes til Borgerrådgiveren via de stående udvalg. Det netop konstituerede Borgerråd giverudvalget har desuden den 4. februar 2022 tiltrådt det tidligere udvalgs anbefaling om at inddrage de stående udvalg i forbindelse med høringsprocessen til den årlige egen drift plan med henblik på at opnå en større politisk forankring.

Borgerrådgiveren bad den 10. februar 2022 om udvalgenes forslag til, hvilke emner og temaer de enkelte fagområder vurderer, bør gives særlig opmærksomhed

Det er alene Teknik- og Miljøforvaltningen, som har behandlet sagen i deres fagudvalg. De øvrige forvaltninger har alle svaret på Borgerrådgiverens henvendelse, dog uden at der er sket en politisk behandling af forvaltningens svar.

De indkomne høringssvar vedlægges til udvalgets orientering

Kultur- og Fritidsforvaltningens tilbagemelding af 9. maj 2022:

“Borgerrådgiveren har anmodet om evt. emner og temaer til Borgerrådgiverens egen driftsplan 2022. Allererst skal jeg beklage det sene svar.

Kultur- og Fritidsforvaltningen sætter som altid stor pris på Borgerrådgiverens dialogbaserede tilgang til udarbejdelse af Borgerrådgiverens løbende arbejde med egen driftsplan, og vi samarbejder altid gerne i Borgerrådgiverens inspektioner og undersøgelser m.v.

På nuværende tidspunkt har vi imidlertid ikke specifikke forslag til emner eller temaer.

Borgerrådgiverens henvendelse har ikke været forelagt Kultur- og Fritidsudvalget.”

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerraadgiveren

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens tilbagemelding af 2.maj 2022:

" Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har på baggrund af Borgerrådgiverens høringsbrev foretaget en intern høringsrunde.

Flere forslag vurderes ikke at være omfattet af kriterierne for Borgerrådgiverens undersøgelser/ inspektioner. Det gælder fx evaluering og fastsættelse af servicemål.

Enkelte af disse forslag vurderes at kunne være egnet til intern analyse/ opfølgning i forvaltningen.

Andre forslag er allerede omfattet af Borgerrådgiverens tidligere egen drift planer og afventer iværksættelse eller afslutning. Det gælder fx emner som helhedsorienteret sagsbehandling og rammerne for enhedsforvaltningen.

Herudover er der peget på emner, som er behandlet i Klar Ret, og som ikke vurderes at kunne bibringe yderligere afklaring ved en generel egen drift undersøgelse. Det gælder fx anvendelsen af tolk.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har på denne baggrund ingen forslag til emner til Borgerrådgiverens egen drift plan for 2022."

Børne- og Ungdomsforvaltningens tilbagemelding af 6. maj 2022:

" Under henvisning til Borgerrådgiverens brev af 10. februar 2022 og e-mail af 4. maj 2022 kan jeg på Børne- og Ungdomsforvaltningens vegne oplyse, at forvaltningen ikke har forslag til emner og temaer til Borgerrådgiverens egen drift-plan 2022.

Forvaltningen beklager det sene svar."

Økonomiforvaltningens tilbagemelding af 19. april 2022:

"Økonomiforvaltningen har modtaget Borgerrådgiverens indkaldelse af emner og temaer til Borgerrådgiverens egen drift-plan 2022.

Økonomiforvaltningen har ingen bidrag til egen drift-planen."

Teknik- og Miljøforvaltningens tilbagemelding af 25.maj 2022:

" Teknik- og Miljøudvalget orienteres hermed om forvaltningens forslag til Borgerrådgiverens egen driftsplan 2022.

Borgerrådgiveren gennemfører hvert år undersøgelser af generelle forhold samt inspektioner i Københavns Kommune. Som input til fastlæggelse af Borgerrådgiverens driftsplan 2022, anmoder Borgerrådgiveren om forslag til emner og temaer, som Teknik- og Miljøforvaltningen vurderer, kan gives særlig opmærksomhed.

Som input til Borgerrådgiverens egen driftsplan 2022, foreslår Teknik- og Miljøforvaltningen følgende temaer til undersøgelser:

Brugerrejser på kk.dk

En god brugerrejse på kommunens platforme er afgørende for borgerens eller virksomhedens dialog med kommunen, ligesom det kan spille en vigtig rolle i at sikre god og effektiv sagsbehandling. Derfor er dette en prioritet i fx Teknik- og Miljøforvaltningens webarbejde, hvor der er fokus på at udvikle og løbende forbedre brugerrejserne.

Nogle gange omfatter en brugerrejse imidlertid sider eller kontaktpunkter, som ligger uden for kommunens regi. Her er det i mange tilfælde uden for kommunens rækkevidde at sikre en god brugerrejse gennem hele forløbet, og i nogle tilfælde kan det være u hensigtsmæssigt for både bruger og kommunen.

Det gælder fx den eksterne nationale ansøgningsplatform for alle bygge- og udvalgte miljøansøgninger "Byg & Miljø", som borgere og virksomheder skal bruge i forbindelse med bl.a. byggesagsansøgningen og kommunikationen undervejs i processen.

Udfordringen er, at kommunen er ansvarlige for brugerrejsen og processen, men ikke er enejejer af systemet, der anvendes (Byg og Miljø). Det betyder, at systemet ikke agilt og smidigt kan tilpasse forvaltningens og borgernes ønsker og behov. Det kan skabe grobund for forvirring og dermed en problematisk brugerrejse.

En analyse kan med fordel afdække og undersøge:

- hvad konsekvenserne er for både bruger og forvaltning, dvs. om og hvordan det forringer den samlede brugeroplevelse.
- om og hvordan det kan udfordre sagsbehandlingsforløbene.

- hvilke muligheder der er for at afhjælpe udfordringen, som ikke kan løses alene af kommunen, da der er tale om et fælles nationalt system i regi af KL.

Inddragelse i lokalplanssammenhæng

Teknik- og Miljøforvaltningen arbejder bredt med inddragelse af Københavnerne på en meningsfuld måde. Samtidig er der stor opmærksomhed på, at inddragelse i lokalplanssammenhæng kan opleves frustrerende. Borgerne har ofte svært ved at forstå hele den politiske beslutningsproces f.eks. sammenhængen mellem kommuneplan og lokalplan. Københavnerne oplever således i mange tilfælde, at deres begrundede høringssvar ikke bliver indarbejdet i den endelige plan. Teknik- og Miljøforvaltningen arbejder derfor på en styrket københavnerdialog.

Borgerrådgiveren kunne i den henseende analysere forhold som:

- Den offentlige høring af lokalplaner opleves som en skinproces, da det er vanskeligt at overskue, hvilke politiske beslutninger, der allerede er truffet på et tidligere tidspunkt.
- Kommunikationen om hvad københavnerne har indflydelse på, når kommunen inddrager dem.
- Udfordringer og potentialer for en fokuseret og styrket københavnerdialog.
- Forslag af fremtidige indsatser for en fokuseret og styrket københavnerdialog.

Teknik og Miljøforvaltningen har igangsat et større projekt omkring københavnerinddragelse, - dialog og -høring for netop at komme med en løsning på en række af de rejste problemstillinger og her kunne Borgerrådgiveren vælge at indgå med eget analysearbejde.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilbagemelding af 28. april 2022:

“Borgerrådgiveren har fremsendt brev til samtlige forvaltninger med anmodning om forslag til emner og temaer til Borgerrådgiveren egen drifts-undersøgelse for 2022.

Borgerrådgiveren beder om at forvaltningerne angiver forslag til inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder. I den forbindelse anmodes der om forslag til steder med borgerkontakt, der er egnet til inspektion på områder, der ikke allerede dækkes fuldt ud af andre former for tilsyn. Borgerkontakt omfatter alt fra det helt kortvarige til de mere eller mindre permanente, og stederne bør meningsfuldt kunne inspiceres ud fra et borgerperspektiv.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil foreslå, at ønsker Borgerrådgiveren at gennemføre en inspektion på sundheds- og omsorgsområdet, at forvaltningen og Borgerrådgiveren drøfter mulige lokaliteter på det tidspunkt, hvor inspektionen påtænkes gennemført.

Borgerrådgiveren anmoder også om forslag til generelle undersøgelser, der efter forvaltningens opfattelse kan gøres til genstand for en større og mere systematisk undersøgelse, herunder med henblik på at afklare eventuel tvivl om rette tilgang.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har hen over de seneste år sendt Borgerrådgiveren en række forslag til temaer og forslag til inspektioner og generelle undersøgelser, som forvaltningen her vil henvise til."

Socialforvaltningens tilbagemelding af 20. april 2022:

"Socialforvaltningen kvitterer for muligheden for at afgive forslag til mulige emner og temaer til Borgerrådgiverens egen driftundersøgelse 2022.

Socialforvaltningen mener, at Borgerrådgiveren allerede har fokus på relevante emner og temaer, som har potentiale til at bidrage til forbedringer af forvaltningens drift. Det gælder bl.a. de gode overgange fra børne- til voksenlivet, det personrelaterede tilsyn med beboere på botilbud for voksne samt Borgerrådgiverens rolle som konfliktmægler i konfliktsager.

Som et nyt tema foreslår Socialforvaltningen afbureaukratisering på socialområdet, som efter forvaltningens vurdering rummer et forbedringspotentiale. Afbureaukratisering er kontinuerligt et fokusområde for forvaltningen. Afbureaukratisering kan frigøre ressourcer i kommunerne, så medarbejdere og ledere kan bruge mere tid på den nære kontakt med borgerne og mindre tid på administration og papirarbejde.

Forvaltningen er derfor kontinuerligt interesseret i forslag til reduktion af administrative byrder, forenklede dokumentationskrav og sagsgange mv., som ikke går ud over borgernes retssikkerhed."