



Notat

Bilag 2: indkomne tilbagemeldinger fra forvaltningerne

12. maj 2021

Sagsnummer
2020-0158597

Dokumentnummer
2020-0158597-29

Borgerrådgiveren har i lighed med tidligere år efter udvalgets beslutning givet forvaltningerne mulighed for at indmelde ønsker til temaer og undersøgelser. De indkomne høringssvar gengives her til udvalgets orientering.

Borgerrådgiveren bad den 6. april 2021 om direktionernes forslag til, hvilke emner og temaer fagforvaltningerne vurdere, bør gives særlig opmærksomhed.

Borgerrådgiveren har efterfølgende modtaget nedenstående tilbagemeldinger

Kultur- og Fritidsforvaltningens tilbagemelding af 21. april 2021:

"Borgerrådgiveren har ved brev af 6. april 2021 bedt Kultur- og Fritidsforvaltningens direktion om forslag til, hvilke emner og temaer der efter forvaltningens opfattelse bør gives særlig opmærksomhed ved Borgerrådgiverens fastlæggelse af egen drift-planen for 2020.

Kultur- og Fritidsforvaltningen sætter stor pris på denne dialogbaserede tilgang til udarbejdelse af Borgerrådgiverens fortsatte arbejde med egen drift-plan.

Vi må imidlertid meddele, at vi ikke på nuværende tidspunkt har specifikke forslag til emner eller temaer. Som bekendt arbejder vi selv med løbende at forbedre områder såsom tilgængelighed, borgerservice og forbedret dialog med brugere og borgere, alt ud fra et ønske om at opnå det størst mulige udbytte i forhold til de ressourcer, det er muligt at afsætte til indsatsen. Men vi vil naturligvis også gerne samarbejde med Borgerrådgiveren i disse indsatser."

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerraadgiveren

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens tilbagemelding af 23. april 2021:

" Borgerrådgiveren fastlægger hvert år en egen drift-plan for inspektioner og undersøgelser, som påtænkes gennemført det kommende år. i den forbindelse forespørger Borgerrådgiveren alle forvaltninger, hvorvidt de indenfor en given ramme har forslag til inspektioner og/eller undersøgelser.

Borgerrådgiveren har den 6. april 2021 indkaldt til forslag og temaer til Borgerrådgiverens egen drift-plan 2021

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har ingen forslag til Borgerrådgiverens egen drift-plan for 2021."

Børne- og Ungdomsforvaltningens tilbagemelding af 6. maj 2021:

På Børne- og Ungdomsforvaltningens vegne takker jeg for Borgerrådgiverens brev af 6. april 2021 med indkaldelse af emner og temaer til Borgerrådgiverens egen drift plan for 2021.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har ikke på nuværende tidspunkt forslag til emner og temaer til Borgerrådgiverens egen drift plan for 2021.

Økonomiforvaltningens tilbagemelding af 15. april 2021:

"Økonomiforvaltningen har modtaget Borgerrådgiverens indkaldelse af emner og temaer til Borgerrådgiverens egen drift-plan 2021.

Økonomiforvaltningen har ingen forslag til egen drift-planen."

Teknik- og Miljøforvaltningens tilbagemelding af 26. april 2021:

"Som opfølgning på henvendelse fra Borgerrådgiveren d. 6. april 2020 vedr. forslag til temaer og emner til Borgerrådgiverens egen drifts-plan 2020, fremsendes hermed forslag fra Teknik og Miljøforvaltningen (TMF).

Forvaltningen i 2020 har gennemgået en grundlæggende organisationsændring under temaet "et fokuseret TMF". I forbindelse med organisationsændringen blev der nedsat tre task-forces, som skal understøtte et fokus på, at driften leveres. De tre task-forces refererer direkte til direktionen. De beskæftiger sig med følgende områder:

1. Erhvervs- og kundeservice i TMF.

Task-forcen skal i samarbejde med de udførende enheder indrette vores arbejde ud fra et kundeperspektiv.

2. Borgerinddragelse, dialog og høring.

Task-forcen skal arbejde med at ændre den måde, vi opleves på, og den måde vi tænker på i forhold til at inddrage omverdenen.

3. Effektivisering og digitalisering af sags- og arbejdsgange.

Task-forcen skal komme med oplæg til forbedring af forvaltningens sagsgange.

Særligt task-force 1. og 2. har et konkret kunde- og borgerrettet perspektiv. De er ved at forme sig og derfor kan der være en læring i, at Borgerrådgiveren ser på områderne sideløbende med, at arbejdet i de to task forces udvikler sig.

Forslag til tema og emne

Task-force 1. Erhvervs- og kundeservice i TMF.

Forvaltningen har primo april 2021 på en stor del af sine myndigheds-opgaver overdraget en væsentlig del af sin vejledningsforpligtelse til et nyt kontaktcenter, Kontaktcenter Teknik og Miljø. Kontaktcenteret driftes af KFF på baggrund af et fagligt grundlag udarbejdet af TMF. Målet er, at Kontaktcenteret vil kunne yde en mere ensartet og målrettet vejledning til borgere, der måske har brug for en tilladelse efter miljø-, bylivs- og byggelovgivningen, og en mere målrettet service til de øvrige kundegrupper, som er potentielle ansøgere om tilladelser. På nuværende tidspunkt håndterer Kontaktcenteret kundehenvendelser på bygge-, bylivs- og eventområdet. I løbet af de kommende måneder skal Kontaktcenteret også yde vejledning på miljøområdet.

Forvaltningen ser et perspektiv i, at Borgerrådgiveren vurderer, om etablering af Kontaktcenteret i praksis medfører, at vi som myndighed yder en bedre service overfor kunderne? Om det bliver lettere at få en tilladelse i forvaltningen samt om der er forvaltningsretlige perspektiver i det setup der er designet, som forvaltningen skal være yderligere opmærksom på, når kontaktcentrets arbejdsfelt udvikles i løbet af de kommende år.

Task-force 2. Københavner inddragelse, - dialog og -høring

Forvaltningen har igangsat et større projekt omkring københavner inddragelse, - dialog og -høring. Der skal nedsættes en Taskforce hvis opdrag er en styrket ambition om at være en forvaltning, der lytter og ind-drager københavnerne på måder, der giver mening for dem, for forvaltningen og for byen generelt. Det er taskforcens opgave at lave et efter-syn af forvaltningens kultur, praksis og mange indsatser ifm. inddragelses-, dialog- og høringsprocesser, og komme med anbefalinger til konkrete tiltag og justeringer.

Arbejdet i taskforcen skal tage udgangspunkt i, og samstemmes med, de allerede igangsatte indsatser for at forbedre københavnerdialogen i TMF og på KK-niveau. Det er blandt andet det arbejde, der pt. foregår med implementering af nye samarbejdsaftaler mellem Lokaludvalgene og forvaltningerne i Københavns kommune. Desuden skal Københavns kommunes principper for god københavnerdialog og TMF's gode eksempler

inddrages og kommunikeres i projektet. Projektet har følgende faser:

- Fase 1: Der skabes et overblik over, i hvilke kerneopgaver forvaltningen arbejder med inddragelse-, dialog- og høringsprocesser, hvor udvalgte eksempler skal synliggøre mangfoldigheden i processerne. Fokus er også på at få skabt en overordnet kategorisering af de forskellige inddragelsesprocesser, forvaltningen arbejder med.
- Fase 2: Identificering af udfordringer og potentialer for en fokuseret og styrket københavnerdialog.
- Fase 3: Valg af fremtidige indsatser for en fokuseret og styrket københavnerdialog.
- Fase 4: Formidling og forankring af taskforcens arbejde.

Projektet forventes gennemført i 2021 med deltagelse af alle afdelinger i TMF.

Forvaltningen ser et perspektiv i at inddrage Borgerrådgiveren – særligt i fase 3, hvor Borgerrådgiveren kunne komme med input og sparring til hvilke konkrete indsatser, forvaltningen skal arbejde videre med”.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilbagemelding af 11. maj 2021:

”En række af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilbud har været og er påvirket af nedlukning og genåbning af det danske samfund. Det betyder, at hvorvidt de enkelte borgernære tilbud er tilgængelige for offentligheden, afhænger af de gældende regler for nedlukning eller genåbning af borgerrettede tilbud på undersøgelsestidspunktet. Regler som vedtages af Folketinget og Regeringen.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil derfor 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** af egen drift anmodes der om forslag til emner og temaer, 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 kan her gentage forvaltningens forslag fra 2020 om kvikservice på hjælpemiddelsområdet.

Hjælpemiddelcentret under Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i samarbejde med myndigheden i Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen etableret en kvikservice, hvor borgere kan få behandlet deres hjælpemiddelsager på stedet. Ordningen indebærer, at borgeren kan prøve forskellige hjælpemidler og blive bevilget et udvalg af

tekniske hjælpemidler på stedet. Når borgeren henvender sig, står ergo- og fysioterapeuter klar til at give individuel hjælp og tilpasse og indstille hjælpemidlerne korrekt.”

Socialforvaltningens tilbagemelding af 12. maj 2021:

”I Socialforvaltningen er vi optaget af at skabe de gode overgange fra børne- til voksenlivet. Det er et tema, som I allerede har fokus på både gennem den aftale, I indgik med Borgercenter Handicap sidste år om at kigge på den gode overgang for børn med handicap til voksenlivet, og senest ift. jeres fokus på sager om overgang for udsatte børn til voksenlivet. Det vil fortsat være et relevant tema – også i lyset af forvaltningens aktuelle arbejde med servicekultur i alle tre borgercentre.

Socialforvaltningen har derudover ingen nye emner eller temaer til Borgerrådgiverens kommende egen-drift-plan 2021.”