

Plan for Borgerrådgiverens inspektioner og undersøgelser af egen drift

Nye inspektioner til planen

Nr.	Overskrift	Forvaltning	Noter
2023/1	Handicappedes anvendelse af touchskærme i Borgerservice og på bibliotekerne	KFF	*1
2023/2	Notatpligt og journalisering i byggesager med særligt fokus på erhvervsdrivendes forhold	TMF	*2
2023/3	Handicaptilgængelighed ift. bademuligheder (havnebade)	TMF/KFF	*3

Nye skriftlige undersøgelser til planen

2023/4	Sagsbehandlingstider på støtte efter servicelovens § 102 (behandlingstilbud)	SOF	*4
2023/5	Automatisk beregning af sagsfrister mv. i sagsstyringssystemer på børne- og ungeområdet ud fra foruddefinerede sagsskridt	SOF	*5
2023/6	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens centralforvaltnings håndtering af klager vedrørende afgørelser og sagsbehandling i Jobcentrene	BIF	*6
2023/7	Ældre borgeres kontaktmuligheder til relevante enheder i kommunen	SUF	*7
2023/8	Inklusion af digitalt udsatte borgeres adgang til og brug af digitale indgange	KFF m.fl.	*8

*1: Borgerrådgiveren er ifm. dialog med handicapgrupper, herunder navnlig synshæmmede, blevet gjort opmærksom på, at touchskærme kan være vanskelige eller umulige at anvende, navnlig fordi skærmlæsning ikke fungerer med touchskærme. Tilsvarende kan sådanne skærme være en barriere for borgere, der på grund af nedsat funktionsevne benytter eksempelvis el-kørestol, idet skærmene kan være svære at nå og anvende. Hvordan håndteres dette i praksis, og er der sikret alternative muligheder, som er inkluderende. Inspektionen koordineres med tidligere besluttet undersøgelse af sikring af kommunens offentligt tilgængelige computere.

*2: Borgerrådgiveren har erfaret, at meget sagsbehandling på byggesagsområdet sker i direkte dialog mellem borger/virksomhed og sagsbehandler, både telefonisk og via såkaldt usikker e-post og direkte til sagsbehandleres egne e-mailadresser (dvs. uden om centrale digitale kommunikationsløsninger med videre). I nogle tilfælde klager borgere og erhvervsdrivende (også) over mangelfuld dokumentation i sagerne, herunder over at der mangler dokumentation for telefonisk dialog og for mundtlig vejledning (herunder fra andre end primær sagsbehandler). Henset til de potentielt væsentlige konsekvenser af manglende dokumentation i sådanne sager ønskes det belyst, hvorvidt der er de fornødne rammer, og hvad konkret praksis er på området. I undersøgelsen vil eventuelle konsekvenser for erhvervsdrivende have særligt fokus.

*3: Via dialog med repræsentanter for Dansk Handicapforbund er Borgerrådgiveren blevet gjort opmærksom på, at handicaptilgængeligheden i forhold til mulighederne for at bade i kommunen i praksis opleves som udtryk for manglende ligebehandling. Et eksempel er, at ingen havnebade efter det oplyste er tilstrækkeligt handicaptilgængelige, mens et andet er, at selv de faciliteter, der eksplicit er målrettet handicappede, angiveligt ikke er bemanded på en sådan måde, at ligebehandling opnås i praksis.

*4: Forvaltningen anerkendte i 2021 i svar til Borgerrådgiveren, at sagsbehandlingstiderne var for lange, og at man forventede at få nedbragt sagsbehandlingstiden i 2022. Efter det oplyste fra forvaltningen, er der fortsat lange sagsbehandlingstider i 2023. (Borgerrådgiverens sagsnummer 2021-0097217) Borgerrådgiveren ønsker at undersøge, hvor lang sagsbehandlingstiden er set i forhold til den politiske udmeldte sagsbehandlingsfrist, samt hvad baggrunden er for den lange sagsbehandlingstid, og hvordan problemet i givet fald kan løses.

*5: Undersøgelsen tager udgangspunkt i oplysninger om, at visse sagsbehandlingssystemer (konkret DUBU) angiveligt automatisk genererer fristdatoer for videre opfølgning og andre aktiviteter processuelt knyttet til visse sagstyper. Hvordan håndteres det, hvis der kræves konkret opfølgning af en sagsbehandler, når sådan opfølgning ikke sker i praksis? Noteres det på sagen, at opfølgning er forsinket, registreres ikke sket opfølgning som foretaget, eller håndteres dette på anden vis? Undersøgelsen koordineres med implementering af Barnets Lov.

6*: Centralforvaltningen i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen behandler klager over afgørelser og sagsbehandling i jobcentrene. Det ønskes undersøgt, i hvor mange sager, der findes så alvorlige fejl, at der enten sker beklagelse af sagsbehandlingen, eller at klagen skal undergå yderligere sagsbehandling, inden sagen sendes til Ankestyrelsen. Undersøgelsen vil også have fokus på, hvorledes der sikres læring af sagerne i enhederne.

7*: Borgerrådgiveren modtager i stigende grad henvendelser fra borgere over 65 år, der oplyser, at de ønsker hjælp i forhold til at komme i kontakt med relevante enheder i forhold til deres dagligdag (uanset at mange enheder og forvaltninger har relevans for denne gruppes dagligdag, så vedrører de omtalte henvendelser i første række Sundheds- og Omsorgsforvaltningen). Borgerrådgiveren er orienteret om, at den primære kontaktflade for den omtalte gruppe (de såkaldte lokalområdekontorer i de forskellige dele af kommunen) delvist er erstattet af en struktur, hvor kontakten for denne gruppe i første række skal ske til centrale bydækkende enheder uden den samme lokale forankring. Borgerrådgiveren ønsker med denne undersøgelse at belyse, hvordan gruppen af borgere over 65 er orienteret om de ændrede muligheder for kontakt, hvordan den nye struktur fungerer for borgerne i praksis, samt om der er behov for opfølgende tiltag i den forbindelse.

8*: Der er udarbejdet en ny digitaliseringsstrategi for Københavns Kommune. Kultur- og Fritidsforvaltningen har i den forbindelse peget på, at det er relevant med et særligt fokus på digital inklusion af svage borgeres adgang til og brug af de digitale indgange. Undersøgelsen skal blandt andet afdække omfanget af borgere, som er fritaget for digital post mv. samt øvrige grupper, som måtte være digitalt udfordret, samt hvordan kommunen indretter sig, så kommunen også er for disse borgere.

Oversigt over egen drift-undersøgelser som er besluttet, men ikke afsluttet:

Tema	Status
Forvaltningernes anvendelse af eDoc og journaliseringspraksis	Iværksat
Retssikkerhed ifm. borgerrettet kommunikation ift. daginstitutioner og skoler med videre	Ikke iværksat
Overgang til voksenregler ved fyldte 18. år for unge med handicap	Iværksat
Tilbud om transport for borgere med nedsat funktionsevne	Iværksat
Implementering af kommunalpolitisk beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling	Iværksat
Retssikkerhed ved brugen af robotter i sagsbehandlingen	Iværksat
Brugerinddragelse og borgerdialog	Ikke iværksat
Håndtering af børns skolevægring	Iværksat
Opfølgning på sager hjemvist fra ankeinstans	Ikke iværksat
Overgang til voksenlivet for udsatte unge	Ikke iværksat
Klare forventninger - Information om sagsbehandlingstid på nettet	Iværksat
Tilgængelighed for blinde borgere i ældreboligerne på Solgaven	Iværksat
Håndtering af løbende ydelser ved tilflytning til Københavns Kommune	iværksat
Er offentlige computere i Københavns Kommune sikret i henhold til nationale anbefalinger	Ikke iværksat
Afklaring af eventuelle muligheder for afbureaukratisering på det sociale område	Ikke iværksat
Implementering af Borgerrepræsentations opfordring af 20. august 2020 til forvaltningerne om aktiv understøttelse af samarbejdet med Borgerrådgiveren	Iværksat
Samarbejde og aftaler mellem region og kommune vedrørende overgange i psykiatrisager	Ikke iværksat