



7. april 2014

Sagsnr.
2014-0065355

Dokumentnr.
2014-0065355-3

Sagsbehandler
Philip Grøndahl Andersen

Til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget

Orientering om Borgerrådgiverens rapport om journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation

Borgerrådgiveren har i marts 2014 afsluttet sin egen driftsundersøgelse af journaliseringssikkerheden ved anvendelse af elektronisk kommunikation i Københavns Kommune.

Baggrunden for Borgerrådgiverens undersøgelse var at få belyst, hvorvidt kommunens forvaltninger i praksis efterlever gældende retningslinjer og sikrer korrekt journalisering af elektronisk kommunikation med borgere, brugere og erhvervsdrivende.

Borgerrådgiveren bad ved brev af 14. september 2011 kommunens syv forvaltninger om at fremsende sagsakter fra en bestemt sagstype, der indeholdt elektronisk kommunikation (e-mail), samt at modtage en udtalelse fra forvaltningerne med forvaltningernes retningslinjer for journalisering af e-mailkorrespondance.

Undersøgelsens hovedresultat

Borgerrådgiveren har gennemgået 59 sager på tværs af seks forvaltninger (Borgerrådgiveren har udeladt Teknik- og Miljøforvaltningen af undersøgelsen). Borgerrådgiveren konstaterer, at 97 % af sagerne har større eller mindre mangler i forhold til gældende regler og retningslinjer for journalisering af elektronisk kommunikation. Dette har medført, at Borgerrådgiveren har udtalt kritik af de seks forvaltninger.

Borgerrådgiveren har i flere enheder henstillet til, at der iværksættes et arbejde for at sikre en højere grad af journaliseringssikkerhed.

Særligt i forhold til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Borgerrådgiveren har modtaget og gennemgået 10 sager fra Ydelsesservice vedrørende sagsbehandling af ansøgninger om kontanthjælp.

På baggrund af de 10 sager konstaterer Borgerrådgiveren, at de gældende regler og retningslinjer for journalisering af elektronisk kommunikation efterleves i for ringe grad i Ydelsesservice. Borgerrådgiveren bemærker blandt andet:

- At interne retningslinjer i Ydelsesservice vedrørende navngivning af dokumenter, efter Borgerrådgiverens vurdering, ikke er i overensstemmelse med ”retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune”.

- At en række dokumenter i de 10 sager er navngivet med meningsløse titler (ofte den samme titel som emnefeltet i de konkrete e-mails), således at dokumentet ikke er mulig at identificere entydigt.
- At der i stort omfang er uoverensstemmelse mellem de dokumenter, som fysisk er til stede i en sag, og de dokumenter, der fremgår af sagens dokumentoversigter og journaler.

Borgerrådgiveren finder derfor grundlag for at udtale kritik af journaliseringen i Ydelsesservice.

Borgerrådgiveren henstiller til, at forvaltningen udarbejder interne retningslinjer, som i højere grad sikrer, at der sker korrekt journalisering. Endvidere beder Borgerrådgiveren om at blive orienteret om, hvad Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Ydelsesservice finder anledning til at foretage på baggrund af Borgerrådgiveren henstilling.

Videre proces

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil på baggrund af Borgerrådgiverens rapport gennemgå og opdatere forvaltningens interne regler og retningslinjer omkring journalisering, med henblik på at sikre, at de er overensstemmelse med kommunens overordnede journaliseringspolitik. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil indskærpe, at disse regler og retningslinjer skal overholdes.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har noteret sig, at en arbejdsgruppe under Økonomiforvaltningen med repræsentanter fra alle forvaltningerne, aktuelt er i gang med at adressere en række af de problematikker, som Borgerrådgiveren pointerer i rapporten. Arbejdsgruppen vil inddrage Borgerrådgiveren i arbejdet, med henblik på at sikre, at der bliver taget højde for de konstateringer, som rapporten om journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation, viser.

Borgerrådgiveren er ”særligt bekymret for de enheder i forvaltningerne, som ikke anvender et elektronisk dokumenthåndteringssystem”. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan oplyse, at alle enheder i forvaltningen anvender et elektronisk dokumenthåndteringssystem.

Det er forvaltningens forventning, at den stigende anvendelse af kommunikation via borger.dk, der er indrettet i overensstemmelse med regler og retningslinjer om elektronisk kommunikation og journalisering, ligeledes vil medføre forbedringer på området.

Borgerrådgiverens rapport om journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation vil blive behandlet i BIU den 19. maj 2014.