

## Egen drift-plan for 2017 (revideret forslag)

### Inspektioner

Nr.	Overskrift	Forvaltnin g	Noter
2017/1	Inspektion: Håndtering og fordeling af skriftlige henvendelser på beskæftigelsesområdet	BIF	*1
2017/2	Inspektion: Plejeboliger	SUF	*2
2017/3	Inspektion: Brugerinddragelse og tilgængelighed ifm. anlægsarbejder i byrummet	TMF	*3
2017/4	Inspektion: Overblik og koordinering ifm. borgerservicecenter på bibliotek	KFF	*4

### Skriftlige undersøgelser

2017/5	Skriftlig: Beskæftigelsesforvaltningens forpligtelser ift. lovgivningen ved opsplittet opgave- og ansvarsfordeling	BIF	*5
2017/6	Skriftlig: Pladsanvisningens samarbejde med Københavns Erhvervshus, herunder borgernes og virksomhedernes oplevelse af koordinering	BIF/BUF/KE	*6
2017/7	Skriftlig: Handicapparkeringspladser ifm. etablering af erhvervslokaler (herunder butikker og restaurationer)	TMF	*7
2017/8	Skriftlig: Digitalisering af daginstitutionsområdet	BUF	*8
2017/9	Skriftlig: Sikker Digital Kommunikation med borgere og virksomheder	SOF	*9
2017/10	Skriftlig: Kommunens forsyningspligt i forhold til boformer efter servicelovens §§ 107 og 108	SOF	*10

\*1: Inspektionen har fokus på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens håndtering og fordeling af skriftlige henvendelser. Borgerrådgiveren har på baggrund af en række borgersager samt tilkendegivelser fra eksterne parter i øvrigt erfaret, at skriftlige henvendelser langt fra altid når frem til rette modtager inden for et hensigtsmæssigt tidsrum (om overhovedet). Med den høje grad af specialisering, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen arbejder med, er dette imidlertid af stor betydning for borgernes retssikkerhed og serviceoplevelse, og derfor ønsker Borgerrådgiveren at se nærmere på, hvordan denne udfordring konkret håndteres, samt på hvordan niveauet eventuelt kan løftes.

\*2: Endelig udvælgelse af konkret enhed vil ske på baggrund af indkomne erfaringer og eventuelle borgerklager, ligesom udvalget har mulighed for at indmelde ønsker desangående.

\*3: Et kritikpunkt ifm. anlægsarbejder i byen er, at der ikke udvises tilstrækkeligt hensyn til de relevante brugere. Inspektionen påtænkes at ske skriftligt med fokus på afdækning af eventuelle retningslinjer og rutiner (samt praktisk implementering af disse) ift. forlods inddragelse/høring af eksempelvis de virksomheder og borgere, der berøres af et givent anlægsarbejde, samt af repræsentanter for grupper, der i særlig grad kan have udfordringer (f.eks. ældre og handicappede, der kan stå med særlige udfordringer pga. ringe tilgængelighed).

\*4: Med ”Bibliotekspakken” er borgerservice i endnu større grad rykket ind på kommunens biblioteker. Inspektionen har til formål at undersøge, hvordan information om dette formidles til brugerne, herunder på selve den fysiske lokalitet, samt hvordan potentielt forskellige hensyn samlet set iagttages og tilgodeses.

\*5: Sagsbehandling hhv. konkret effektivering af en række ydelser involverer ofte både flere enheder i forvaltningen og eksterne aktører (eksempelvis Udbetaling Danmark). Dette indebærer – ud over potentielle rationaliseringsgevinster - bl.a. at eksempelvis manglende udbetaling til rette tid kan bero på fejl forskellige steder, herunder uden for forvaltningen. På baggrund af en række sager ved Borgerrådsgiveren, hvor borgere oplyser, at forvaltningen overlader det til borgerne selv at kontakte de relevante enheder og eksterne aktører, ønsker Borgerrådsgiveren at belyse forvaltningens muligheder for selv at foretage sådan opfølgning samt forvaltningens forståelse af ansvarets rækkevidde.

\*6: Indsat på baggrund af koordineret forslag fra Børne- og Ungdoms- samt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

\*7: Når lokaler overgår fra en type anvendelse til en anden kan det indebære ændring i behovet for handicapparkeringspladser. Dette gælder i særlig grad, når der samtidig nedlægges parkeringspladser i kommunen som led i overgangen til mere bæredygtige transportformer (herunder gennem etablering af pladser til el-biler). Borgerrådsgiveren ønsker derfor, bl.a. efter indmelding af problemstillinger fra handicaporganisationer, at afdække, hvorvidt der tages de fornødne hensyn til de berørte virksomheder (herunder til disses medarbejdere og kundegrundlaget), eksempelvis ved at undersøge fordelingen af pladser tidligere, nu og fremadrettet.

\*8: Der sigtes her til KbhBarn, som er en digital platform for kommunikation og samarbejde med forældre. Temaet er foreslået af Børne- og Ungdomsforvaltningens direktion.

\*9: Borgerrådsgiveren har konstateret, at enheder under Socialforvaltningen fortsat oplever udfordringer med at implementere Sikker Digital Kommunikation og derved har svært ved at efterleve krav dertil. Borgerrådsgiveren ønsker at understøtte processen i retning af bedre efterlevelse af krav til håndtering af fortrolige og personfølsomme oplysninger.

\*10: Borgerrådsgiveren har i en række tilfælde set eksempler på, at borgere, der er visiteret til botilbud efter servicelovens §§ 107 og 108, har måttet vente på rent faktisk at få plads eller har været uenige i, at de faktiske tilbud levede op til visitationen. Undersøgelsen skal afdække, om kommunen har udfordringer med at leve op til sin tilsynsforpligtelse på dette område.