

Skema til opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2005 og 2006

Forslag	Formål	Forslag til konkret opfølgning på beretningen	Initiativer som allerede måtte være iværksat eller gennemført i denne anledning
IT-systemer	Sikre overholdelse af frister, sagsbehandlingsfrister og lovpligtig opfølgning i de sociale sager	<ul style="list-style-type: none"> • Indførsel af et fælles IT-system, som kan generere adviser og opgavelister i forhold til gældende frister i sagsbehandlingen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Forvaltningen har udviklet redskaber til løbende at følge overholdelsen af frister i sagsbehandlingen. • Forvaltningen har lokalt indført et elektronisk erindringssystem flere steder, som blandt andet kan generere adviser om frister.
Uddannelse og efteruddannelse	<p>Øge medarbejdernes kendskab til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • almene rettigheder og sagsbehandlingskrav, • kommunens værdigrundlag • politiske og administrativ organisation <p>forbedre sprogbrugen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relevante kurser udbydes med passende intervaller. • Lokale tiltag for at skrive bedre breve. • Værdigrundlaget skal afspejles generelt i hele forvaltningens aktiviteter. 	<ul style="list-style-type: none"> • Visitatorer og ergoterapeuter er i gang med et kompetenceudviklingsforløb. • Forvaltningen er i færd med at udvikle et opfølgingsforløb (til tidligere kompetenceudviklingsforløb for sagsbehandlere administrative medarbejdere lokalt). Temaerne bliver interkulturel kommunikation og "orkanens øje". • Relevante medarbejdere deltager i det udbudte retssikkerhedskursus. • Et fælles Ledelses Informations System (LIS) er under udvikling på tværs lokalt, men flere enheder har allerede udviklet lokale redskaber. • Alle ansatte har modtaget en telefonbog med SUFs vision og mission. (Øge kendskab til værdier) • Et skriv bedre breve kursus har været gennemført for administrative medarbejdere lokalt. • Forløbet omhandlede kommunens værdier og havde fokus på det forbedrede sprogbrug. • Etablering af kommunikationsnetværk, hvor medlemmer undervises i bl.a. god kommunikation, design og skriftlig formidling. • Udarbejdelse af designpolitik samt implementering af denne gennem udbredelsen af manual og skabeloner. • I forlængelse af kortlægning af visitationspraksis er der under Københavns Sundhedsakademi iværksat uddannelse for nuværende visitatorer, ledende visitatorer og lokale chefer i forhold til de grundlæggende lovgivningsmæssige krav til sagsbehandling og de konkrete krav der er i forhold til ældreområdet. Uddannelsen har herudover fokus på myndighedsrollen, ensartet tildelingspraksis, målformulering og opfølgning.

			<p>Dette foregår i september 2007.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er under Københavns Sundhedsakademi tilrettelagt en introduktionsuddannelse for nye visitatorer, som forventes vil startet ultimo 2007 med henblik på at sikre et grundlæggende og ensartet vidensniveau hos visitatorerne. • Redskaber og skabeloner bliver samtidig forbedret for at tilgodese lovgivningsmæssige krav, god kommunikation, mulighed for en mere stringent opfølgning m.m. • KOS videreudvikles samtidig for at sikre en smidig sagsbehandlingsproces, målrette dokumentationen m.m.
Fælles retningslinier*	Sikre større ensartethed i betjeningen af borgerne	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemning af krav/ forventninger (borgerrådgiver> <sundhedsforvaltningen/myndighed) til skriftlig kommunikation mellem borger og myndighed for eksempel suppleret med: • Et obligatorisk modul i grundlæggende forvaltningsret, hvor man på 1 time for nye mellemledere og chefer på decentrale administrative enheder OG i centralforvaltningen kort introducerer alle til reglerne om : notatpligt, • journaliserings/arkiveringsregler (herunder hvad, der skal kunne findes i e-doc eller hvad der skal rapporteres centralt - klager - pressehenvendelser etc.) • klagevejledning, • god sagsbehandlingsskik, herunder kommunens politik for svarfrister (åbenhedsprojektet) • oversendelse af sager til relevant myndighed • Eventuel som e-learning modul bundet op på faktiske klagesager (i anonymiseret form) fra foregående årsberetninger. 	<p>Forvaltningen har udarbejdet et nyt klagehåndteringskoncept, der indebærer entydig håndtering og registrering af klager. Der er udsendt vejledningsmateriale til ledere, "Vejledning til ledere i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om håndtering af utilfredshed og klager 2007", og indberetningsskabeloner. Registreringer og juridisk kvalitetskontrol samt afrapportering i kvartalsrapporter er påbegyndt pr. 1. april 2007.</p> <p><i>Vejledningen omhandler:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • håndtering af utilfredshed og klager på ældreområdet, • procedure for registrering af klager i forvaltningen, • forretningsgang for håndtering af klager, • juridisk grundlag for klager og • samlet oversigt over klagemuligheder

Løbende måling og kontrol af sagsbehandlingstider	Sikre overholdelse af sagsbehandlingsfrister fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2	<ul style="list-style-type: none"> • Månedlig opfølgning på frister i vores Ledelses Informations System (LIS) • Indførelse af fælles IT-system, jf. "IT-systemer". 	<ul style="list-style-type: none"> • Statistik i forhold til overholdelse af sagsbehandlingsfrister. • Jævnlig opfølgning i forhold til statistikken.
Frister for hjemviste sager og formidling af frister	Sikre rimelige frister for hjemviste sager samt systematisk formidling af fristerne	<ul style="list-style-type: none"> • Fælles retningslinier/frister gældende for hele byen • Der sendes kvitteringsbrev med relevant information, hvis sagen ikke kan afgøres/ekspederes umiddelbart. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokale enheder handler umiddelbart (dvs. omgående) i forhold til hjemviste eller ændrede sager.
Telefonisk betjening**	Sikre telefonisk tilgængelighed, herunder bl.a. at komme igennem til omstilling, reducere antallet af viderestillinger samt viderestilling til relevant		<ul style="list-style-type: none"> • Lokale enheder har indført ens åbningstider for sikre en ensartet tilgængelighed • Opslagsværk til brug for kontaktcenteret.
Information om ny struktur	Sikre et højere informationsberedskab i forbindelse med større, væsentlige omstruktureringer		Forvaltningen udvikler efterår 2007 et intramateriale til alle medarbejdere i SUF om struktur m.v. Der indføres samtidig i stabsregi et fælles kodeks for introduktion af nye medarbejdere.
IT-sikkerhed	Sikre sikker håndtering af e-mails	Opdatering af vejledningerne. Oprettelse af og vejledning i brug af sikre postkasser og digital signatur hos de enheder, der har direkte borgerkontrakt, eller som håndterer fortrolige oplysninger, der lovligt kan udveksles med andre myndigheder, advokater mv.	Forvaltningen arbejder efter <ul style="list-style-type: none"> • Den gældende sikkerhedsinstruks 2005 • Pc-vejledning for brugere, samt • Vejledning til sikker e-post Sikkerhedsinstruks samt Pc-vejledning bekendtgøres til alle nye brugere ved brev i forbindelse med brugeroprettelsen og alle vejledninger ligger på kk-net.

* : I planen for "Åbenhed på Rådhuset" er der indeholdt et forslag om en tilbagemeldingsgaranti, som kan ses som et udtryk for et ønske om en ensartethed i betjeningen af borgerne. Borgerrådgiveren anbefaler, at det overvejes i kredsen af adm. direktører, om der skal iværksættes et tværgående projekt med en analyse af, hvori uensartetheden består med henblik på at kunne tage stilling til, om der er behov og mulighed for at gøre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening mere ensartet. I skemaet her anfører forvaltningerne, hvis de har forslag eller allerede har iværksat initiativer til at løse den konstaterede uensartethed.

** : Økonomiudvalget besluttede den 29. august 2006 at sende indstilling om Videreudvikling af Københavns Borgerservice og etablering af kontaktcenter (ØU 317/06) i høring i de stående udvalg mfl. I indstillingen foreslås det bl.a., at kommunens betjening af borgerne styrkes gennem etablering af et kontaktcenter i Københavns Kommune. Når kontaktcenteret åbner, så skal Københavnerne fremover kun ringe et sted hen. I skemaet her anfører forvaltningerne, hvis de har forslag eller allerede har iværksat initiativer til at løse den konstaterede uensartethed.