



Dato:

**Fejl! Ukendt  
betegnelse for  
dokumentegenskab.2**  
6. september 2007

Sagsnr.: **Fejl! Ukendt  
betegnelse for  
dokumentegenskab.**  
Dok.nr.: **Fejl! Ukendt  
betegnelse for  
dokumentegenskab.**

### **Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handlingsplan som opfølgning på Borgerrådgiverens beretning for 2006**

Borgerrådgiverens beretning for 2006 vedrører perioden 1. april 2006 til 31. marts 2007.

Hovedkonklusionen fremgår af Borgerrådgiverens forord:

*2006 blev for mange borgere negativt præget af de praktiske vanskeligheder i kommunen med at få den nye struktur på plads og i normal drift.*

*Praktiske barrierer, uklarhed og forvirring har domineret billedet for mange af de borgere, som har henvendt sig til Borgerrådgiveren.*

I beretningsperioden for 2006 færdiggjorde Borgerrådgiveren 142 forhold, hvor de 60 vedrørte Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og hvor 40 forhold gav anledning til kritik.

Borgerrådgiveren modtog i beretningsperioden 1.276 klagepunkter (mod 1.228 i 2005), hvoraf ca. 680 klagepunkter svarende til ca. 53 pct. vedrørte Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Forvaltningens andel af klager samt Borgerrådgiverens anbefalinger, jfr. nærmere nedenfor, understøtter forvaltningens opfattelse af, at det er nødvendigt at iværksætte initiativer til forbedring af sagsbehandlingen i borgersager.

Omfanget af klager skal, som Borgerrådgiveren i sin beretning gør opmærksom på, også ses i sammenhæng med etablering af ny forvaltning, nye centre mv

Herudover bemærker Borgerrådgiveren, at nogle forvaltninger i kraft af opgaverne har mere borgerkontakt end andre forvaltninger. Endvidere er der stor forskel på, om forvaltningernes relation til

borgerne har et stærkt myndighedspræg – f.eks. ved at være kendetegnet ved stor afgørelsesvirksomhed og dertil hørende sagsbehandling – eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Også forskellige klage traditioner kan have betydning for omfanget af klageforhold.

Borgerrådgiveren oplyser i sin beretning for 2006, at der stadig ses samme type klager over Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen som ved tidligere beretninger.

For Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens vedkommende klages der typisk over (antal påklagede forhold for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og resten af kommunen er angivet i parentes):

- Manglende vejledning (31, resten af kommunen 24)
- Sagsoplysning og oplysningskridt (15, resten af kommunen 12)
- Meddelelse (23, resten af kommunen 11)
- Afgørelse og vilkår (24, resten af kommunen 63)
- God forvaltningsskik: Sagsbehandlingstid og manglende svar (279, resten af kommunen 196)
- God forvaltningsskik: Orientering om sagens gang (53, resten af kommunen 32)
- God forvaltningsskik: Betjening af borgere (129, resten af kommunen 79)

### **Borgerrådgiverens generelle anbefalinger til forvaltningerne**

Borgerrådgiveren finder i sin beretning for 2006, at de anbefalinger som han fremkom med i beretningen for 2005 stadig er aktuelle:

- Fortsætte med at indføre effektive journal-, sagsstyrings- og erindringssystemer i enheder, som behandler borgersager, hvor dette ikke allerede er sket
- Anbefaler BR at pålægge forvaltningerne at indtænke fælles retningslinier for journalisering, notatføring m.v. i forbindelse med planens (Plan for ”Åbenhed på Rådhuset”, herunder ”Min side”)
- Fastlæggelse af nærmere uddannelsesplaner med henblik på at sikre, at relevante medarbejdere har tilstrækkeligt kendskab til

borgernes grundlæggende retssikkerhedsgarantier, herunder adgangen til aktindsigt

- Anbefaler at det overvejes i kredsen af administrerende direktører, om der skal iværksættes et tværgående projekt med en analyse af, hvori uensartetheden består med henblik på at kunne tage stilling, om der er behov og mulighed for at gøre kommunens sagsbehandling mere ensartet.
- Anbefales at der løbende foretages målinger eller anden form for kontrol med overholdelse af sagsbehandlingsfrister fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, herunder analyse af særligt lange overskridelser
- Anbefaler at der overvejes behovet og muligheden for at fastsætte en eller flere rimelige frister for behandlingen af hjemviste sager
- Anbefaler at sagsbehandlingsfrister efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 direkte og mere aktivt formidles til borgerne
- Anbefaler at de forvaltninger som er omfattet af større, væsentlige omstruktureringer sikrer et højere informationsberedskab ikke mindst i forbindelse med den telefoniske betjening og på Internettet, herunder særligt BIF i forbindelse med statslige henholdsvis kommunale opgaver
- Anbefaler at vedtagne procedurer og retningslinier gennemgås med henblik på at overveje, hvad der skal til for, at alle medarbejdere efterlever kravene til sikker håndtering af e-mails, og at der sker indskærpelse af gældende regler og procedurer for medarbejdere, som kommunikerer eksternt via e-mail systemer

I 2006 beretningen suppleres herefter med følgende anbefaling:

- Anbefaler at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen overvejer at etablere en almenkendt funktion, der såvel internt over for medarbejdere som over for borgere her og nu kan hjælpe med at svare på de svære spørgsmål om ansvarsfordeling

### **Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handlingsplan**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder, at der er behov for en styrkelse af kvaliteten i forvaltningens sagsbehandling i borgersager.

Forvaltningen har derfor besluttet at iværksætte en handlingsplan, der indeholder følgende initiativer:

- ⌘ Kvalitetssikring via ledelsestilsyn – sager udtages stikprøvevis med henblik på gennemgang/evaluering
- ⌘ Gennemførelse af en årlig sagstidsmåling, herunder med analyse af særlige lange sagsbehandlingstider
- ⌘ Kompetenceudvikling i form af uddannelsesaktiviteter, der kan understøtte krav til kvalitet i sagsbehandlingen
- ⌘ Call-center – medarbejdere i call-centret vil yde rådgivning overfor borgere (og medarbejdere) om sagsfordeling mellem Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (vejviserfunktion)
- ⌘ Der er på Intranettet etableret en fælles portal for BIF-SOF samarbejdet, der kan anvendes af medarbejdere i de to forvaltninger (vejviserfunktion)
- ⌘ Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen tager initiativ overfor Økonomiforvaltningen til at etablere et tværgående projekt i kommunen med henblik på at give mulighed for i større omfang at udveksle oplysninger mellem borger og forvaltning via SMS eller e-mail, f.eks. erindring om aftalt møde (bedre fremmødestatistik vil også indebære en bedre udnyttelse af forvaltningens ressourcer)
- ⌘ Der sker ledelsesmæssig indskærpelse af krav til god sagsbehandling
- ⌘ Der skal arbejdes med at sikre, at forvaltningen bliver bedre til at informere borgerne – i den forbindelse bemærkes også, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har udarbejdet en kommunikationsstrategi, som samtidig skal medvirke til udvikling af bedre og let forståelige breve til borgerne
- ⌘ Borgerrådgiveren gennemfører mødevirksomhed i Jobcenter København og i Ydelsesservice

### **Bemærkninger til Borgerrådgiverens anbefalinger**

I forhold til Borgerrådgiverens anbefalinger og forvaltningens handlingsplan kan supplerende oplyses:

For så vidt angår indførelse af effektive journal-, sagsstyrings- og erindringssystemer kan det oplyses, at der ikke på markedet er sådanne generelle systemer med integration til forvaltningens

fagsystemer. I 2008 forventes KMD dog at kunne tilbyde IT-understøttelse af kommunale sagsbehandlingsfrister fastsat i medfør af § 3, stk. 2, i retssikkerhedsloven.

På tværs af forvaltningerne er nedsat *Arbejdsgruppen om opfølgning på Borgerrådgiverens kritikpunkter*, der har fået følgende kommissorium:

Arbejdsgruppen skal:

- a) under henvisning til Borgerrådgiverens bemærkninger i beretning for 2005 undersøge behovet og mulighederne for at kommunens sagsbehandling og borgerbetjening mere ensartet og
- b) koordinere handlingsplanerne for de enkelte forvaltninger for opfølgning på Borgerrådgiverens forslag og anbefalinger i beretningerne for 2005 og 2006

Borgerrådgiverens anbefaling om indførelse af effektive journal-, sagsstyrings- og erindringssystemer vil blive taget op overfor Borgerrådgiveren af ovenfor anførte arbejdsgruppe.

Tilsvarende gør sig gældende for Borgerens anbefaling af indførelse af fælles retningslinier på tværs af forvaltningerne.

Med hensyn til anbefalingen om uddannelsesplaner kan oplyses, at der planlægges en styrkelse af Basis I kurser, som nye medarbejdere i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal deltage i. Herefter vil de eksisterende kurser om sagers førelse og borgerens retsgarantier blive obligatoriske Basis I kurser. Borgerrådgiveren vil blive inddraget heri

Kompetenceudvikling i form af uddannelsesaktiviteter er også en del af den handlingsplan, som forvaltningen iværksætter, jfr. ovenfor.

Med hensyn til anbefalingen om sikring af mere ensartet sagsbehandling i kommunen gælder, at *Arbejdsgruppen om opfølgning på Borgerrådgiverens kritikpunkter* ser nærmere på hvorledes anbefalingen kan udmøntes (arbejdsgruppens kommissorium er angivet nedenfor).

Med hensyn til anbefalingen om måling af overholdelse af sagsbehandlingsfrister, herunder analyse af lange sagsbehandlingstider, kan oplyses, at sådanne målinger årligt blev gennemført i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, og at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen forventer at gennemføre en sagstidsmåling i foråret 2008.

Sagstidsmåling er også medtaget i forvaltningens handlingsplan, jfr. ovenfor.

Med hensyn til anbefalingen om at fastsætte en frist for behandling af hjemviste sager bemærkes, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen allerede har en sådan frist, således at hjemviste sager skal behandles inden 4 uger. Socialforvaltningen har en tilsvarende frist også på 4 uger.

Med hensyn til anbefalingen om aktivt og direkte at formidle sagsbehandlingsfrister til borgere, kan oplyses, at dette forhold er et fast punkt i forbindelse med kurset om borgerens retsgarantier, men nu tillige vil blive indskærpet overfor lokalledelsen.

Ledelsesmæssig indskærpelse af krav til god sagsbehandling er en del af forvaltningens handlingsplan, jfr. ovenfor.

Med hensyn til anbefalingen om større informationsberedskab i forbindelse med større omstruktureringer bemærkes, at handlingsplanen, jfr. ovenfor, indeholder en række punkter til understøttelse heraf, herunder call-center, særlig portal for BIF-SOF samarbejde m.v.

Med hensyn til anbefalingen om sikker e-mail bemærkes, at Borgerrådgiveren har rejst en egen drift-undersøgelse herom, men på opfordring har valgt at sætte den i bero, således at den afventer, at Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling (på baggrund af en henvendelse fra Københavns Kommune og KL med anmodning om en gennemgang/ajourføring af Forskningsministeriets vejledning fra juni 1996 om elektronisk dokumenthåndtering) færdiggør et igangsat udvalgsarbejde om udarbejdelse af en vejledning om de forvaltningsretlige rammer for digital forvaltning.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil herudover indskærpe de gældende regler overfor medarbejderne.

Med hensyn til anbefalingen om etablering af en almenkendt funktion, har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen sammen med Socialforvaltningen igangsat en analyse af muligheden for etablering af en almenkendt tværgående funktion, der kan hjælpe med besvarelse af spørgsmål om ansvarsfordelingen mellem Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Med virkning fra den 1. juni 2007 blev der etableret et call-center med 15 medarbejdere for de 3 jobcenterenheder, fælles for både den kommunale og den statslige. Call-centret er den fælles telefoniske og til dels mailmæssige indgang til jobcentrene.

Den særlige portal for BIF-SOF samarbejde er oprettet på Intranettet, og skal lette samarbejdet mellem de to forvaltninger ved at fungere som en samlet indgang til al relevant information og værktøjer til brug for borgerbetjeningen på tværs af forvaltningerne.

Derudover indeholder portalen generelle oplysninger om BIF-SOF samarbejdet samt adresser og telefonnumre på lokale centre samt kontaktpersoner i forhold til BIF-SOF samarbejdet. Siden opdateres løbende.

Portalen indeholder bl.a.:

1. Fælles sagsgange
2. Redskaber/værktøjer
3. Jobcenter ABC
4. Guide til SOFs ydelser og lokale centre
5. Generelt om BIF-SOF samarbejde

Indgangsbilledet til den fælles portal for BIF-SOF samarbejdet er gengivet til sidst i dette notat.

I forlængelse heraf kan oplyses, at der er nedsat en fælles styregruppe, der skal sikre et hensigtsmæssigt og effektivt samarbejde mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen til gavn for borgerne. Gruppen er sammensat af 4 kontor- og centerchefer fra hver forvaltning.

Styregruppen er det overordnede fælles forum, hvortil medarbejdere og ledere kan rette henvendelse om generelle snitfladeproblemstillinger. Styregruppen skal ligeledes sikre, at der etableres relevante og nødvendige netværk omkring forvaltningernes fælles indsats. Der er således nedsat flere fælles netværk, herunder i forbindelse med førtidspensionsområdet.

**BIF-SOF portal - Windows Internet Explorer provided by It Service**

Filer Rediger Vis Foretrukne Funktioner Hjælp

Adresse <http://kknet/Sites/b/Beskæftigelse+og+Integration/Opgavel%C3%B8sning/Borger+og+brugerbetjening/Borgerbetjening/BIF-SOF+portal/BIF-SOF+portal.htm> Gå Hyperlinks

**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Beskæftigelse og Integration

TELEFONBOG 118 SØG VÆLG FORVALTNING

**KKnet**

Om BIF · Møder og referater · Opgaveløsning · Intern service · Personale · Nyheder og bibliotek · Mit KKnet

## BIF-SOF samarbejde

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens og Socialforvaltningens

FÆLLES PORTAL



### Ny fælles portal for BIF-SOF samarbejdet

Dette er BIF-SOF samarbejdets fælles portal. Portalen skal lette samarbejdet mellem de to forvaltninger ved at fungere som en samlet indgang til al relevant information og værktøjer til brug for borgerbetjeningen på tværs af forvaltningerne.

I højremenuen finder du portalens underliggende sider med link til bl.a. fælles sagsgange, redskaber og værktøjer mm. til brug for det daglige samarbejde.

Derudover indeholder portalen generelle oplysninger om BIF-SOF samarbejdet samt adresser og telefonnumre på lokale centre samt kontaktpersoner ift. BIF-SOF samarbejdet.

Siden vil blive opdateret løbende.

Fælles sagsgange

Redskaber/Værktøjer

Jobcenter ABC

Guide til SOFs ydelser og lokale centre

Generelt om BIF-SOF samarbejdet

Kontaktoplysninger

Har du forslag til ændringer mv. på portalen kontakt: **Kathrine Friis** bif **Finn Andersen** sof

Local intranet

start Slettet po... 5 Intern... 4 Micros... 11:54