



ØU

30. april 2006

Sagsnr.

304500

Dokumentnr.

1830243

/Karin Schou

## **Bilag 1**

### **”Åbenhed på Rådhuset” – høring af planen**

På ØU-mødet den 28. februar blev det besluttet, at sende indstillingen om plan for ”åbenhed på Rådhuset”, inklusiv de stillede ændringsforslag, i ekstern høring hos organisationer, foreninger, ældreråd, lokalråd m.v. Listen over høringsparter blev udarbejdet ud fra forvaltningernes tilbagemeldinger om, hvilke parter de mente var relevante for deres forvaltningsområde.

På ØU-mødet den 28. februar blev det endvidere besluttet, at sende forslagene om tilbagemeldingsgarantien og informationssider for borgmestrene i høring hos forvaltningerne, samt at der blev lavet en intern høringsproces, hvor borgerrepræsentanterne høres om informationssider og hjemmesider for medlemmerne.

Høringsfristen blev fastsat til 19. april 2006.

## **HØRINGSSVAR**

### **Hørings svar til den samlede plan:**

Der er modtaget svar fra følgende 16 høringsparter vedr. den samlede plan (der blev sendt breve til ca.100 høringsparter):

Bestyrelsen for Center for Specialundervisning for Voksne

Rådet for Frivilligt Socialt Arbejde

Ældresagen, Kreds- og lokalkomiteén for København

LO Storkøbenhavn

Vanløse Lokalråd

Styregruppen for Områdefornyelse i Øresundsvej kvarteret

Formandsgruppen for Ældrerådene

Venstres gruppe i Borgerrepræsentationen

Valby Lokaludvalg

Dialogforum på Psykiatriområdet

Centerrådet ved Handicapcenter Syd

Bestyrelsen for Københavns Kommunes Ungdomsskole

Københavns Forældreorganisation (KFO)

Indre By Lokalråd

BUPL København

Borgerrådsgiveren

### **Kommunikation**

**Rådhuset, stuen 93**

**1599 København V**

**Telefon**

**33 66 21 81**

**Telefax**

**33 66 70 32**

**Direkte telefon**

**33 66 68 96**

**E-mail**

**ksc@okf.kk.dk**

**EAN nummer**

**5798009800305**

**www.kk.dk**

**Høringsvar og bemærkninger fra Økonomiforvaltningen til forslagene om tilbagemeldingsgarantien og informationssider for borgmestrene:**

Der er modtaget svar fra følgende forvaltninger:

Børne- og Ungdomsforvaltningen  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Teknik- og Miljøforvaltningen  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Socialforvaltningen  
Kultur- og Fritidsforvaltningen

**Høringsvar og bemærkninger fra Økonomiforvaltningen til forslagene om tekst på informationssider for BR-medlemmerne.**

Ingen.

**OPSUMMERING OG BEMÆRKNINGER**

**Opsummering af høringssvar til den samlede plan med Økonomiforvaltningens bemærkninger:**

**Bestyrelsen for Center for Specialundervisning for Voksne**

- tilslutter sig forvaltningens indstilling, men henleder opmærksomheden på, at der fokuseres på både fysisk og kommunikationsmæssig tilgængelighed for alle i gennemførelse af initiativerne.

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at der vil blive sat fokus på både fysisk og kommunikationsmæssig tilgængelighed for alle i det videre arbejde med initiativerne, fx i forhold til etablering af cafe på Rådhuset og i udviklingen af kommunens hjemmeside.*

**Rådet for Frivilligt Socialt Arbejde**

- ser positivt på forslaget om at øge åbenhed og gennemsigtighed og opfordrer til at tænke ikke bare københavnere men også de mange andre interessenter ind i arbejdet med øget dialog. Der udtrykkes ønske om at frivillige sociale organisationer og foreninger aktivt inddrages i "Åbent hus"-arrangementerne og i Byforum.

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at det vil indgå i det videre arbejde med "Åbent hus"-arrangementerne og i Byforum, at inddrage frivillige sociale organisationer og foreninger.*

**Ældresagen, Kreds- og lokalkomiteén for København**

- ser positivt på planen. Ønsker at fastholde de allerede etablerede "Dialogmøder" mellem borgmestrene og organisationerne.

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at der ikke med planen lægges op til at afvikle de allerede etablerede "Dialogmøder".*

#### **LO Storkøbenhavn**

- er enige i den fremlagte proces og har ingen indvendinger mod de fremlagte forslag. Ønsker at understrege, at de er varm tilhænger af Byforum.

*Økonomiforvaltningen har ingen kommentarer til høringssvaret.*

#### **Vanløse Lokalråd**

- hilser initiativerne velkomne og opfordrer til øget samarbejde med de eksisterende lokalråd for at forberede den løbende indførelse af lokaludvalg, støtter tanken om brugerundersøgelser i forbindelse med service til borgerne, samt at "Rådhuset" opfattes i bred forstand og også dækker lokale kontorer og institutioner.

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at planen for "Åbenhed på Rådhuset" vil indgå i projektet om at indføre lokaludvalg i hele Københavns Kommune.*

*Økonomiforvaltningen skal desuden bemærke, at planen for "Åbenhed på Rådhuset", er tænkt som en plan for hele kommunen, herunder de decentrale enheder, og ikke blot gælder på selve Rådhuset.*

#### **Styregruppen for Områdefornyelse i Øresundsvej kvarteret**

- finder generelt at der er tale om gode forslag og foreslår, at et af de første temaer i Byforum kunne være "Områdefornyelse/Kvarterløft". Endvidere foreslås, at næste skridt i åbenhedsprojektet bliver en plan for åbenhed i de decentrale led i kommunen.

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at det vil indgå i det videre arbejde med Byforum, at sætte fokus på byens udvikling herunder at inddrage erfaringer fra Områdefornyelse og Kvarterløft. Jvf. desuden svaret til Vanløse Lokalråd.*

#### **Formandsgruppen for Ældrerådene**

- tilslutter sig det foreslåede og henviser til svar fra de enkelte ældreråd.

*Økonomiforvaltningen har ingen kommentarer til høringssvaret.*

#### **Venstres gruppe i Borgerrepræsentationen**

- "ingen kommentarer til planen".

*Økonomiforvaltningen har ingen kommentarer til høringssvaret.*

#### **Valby Lokaludvalg**

- er overordnet positive, men mener der er for meget fokus på løn og

hverv for direktører og politikere og for lidt fokus på dialog med borgere og brugere. Desuden opfordres der til at Valby Lokaludvalg og de nye lokaludvalg kommer til at spille en mere direkte rolle i planen.

*Økonomiforvaltningens bemærkninger: der henvises til svaret til Vanløse Lokalråd.*

### **Dialogforum på Psykiatriområdet**

- hilser planen velkommen og har et par konkrete forslag:

- at fagudvalgene mindst én gang af valgperioden besøger de institutioner og enheder der hører under deres område, så de er bekendt med stederne
- at fagudvalgene mindst én gang af valgperioden holder møder med beboere og pårørende på døgninstitutioner, bocentre og lignende med henblik på udveksling af ideer, visioner, ønsker mv.
- at der i brevet med tilbagemelding på en henvendelse også står hvornår, der kan forventes egentligt svar på henvendelsen.

*På baggrund af høringssvaret fra Dialogforum på Psykiatriområdet, stiller Økonomiforvaltningen følgende to ændringsforslag til planen for Åbenhed:*

*At der tilføjes et initiativ, der pålægger de enkelte fagudvalg at tage stilling til og offentliggøre, hvordan de vil gå i dialog med de enheder, institutioner og brugergrupper, der hører til deres forvaltningsområde. De nuværende udvalg pålægges at gøre dette inden udgangen af 2006 og kommende udvalg pålægges at gøre det i starten af valgperioden.*

*At der under initiativet med tilbagemeldingsgarantien, præciseres, at brevet med tilbagemeldingen skal indeholde oplysninger om evt. lov-mæssigt fastsat sagsbehandlingstid for den pågældende type sag.*

### **Centerrådet ved handicapcenter Syd**

- Centerrådet synes generelt at det er et godt tiltag, men har en række spørgsmål:

- hvordan informeres borgerne? Centerrådet foreslår at man benytter lokalaviserne.
- Hvad med de borgere der ikke har adgang til pc og internet?

Centerchef samt teamchefer har følgende kommentarer/forslag:

- Det skal præciseres om tilbagemeldingsgarantien gælder både nye og "gamle" borgere.

- Det kan være svært at beskrive hvordan en sag vil blive håndteret, når det drejer sig om en ny borger – dette vil kræve et møde mm.
- Handicapcenter syd er ikke omfattet af kommunens telefonsystem (3317-numrene) – det kan muligvis give tekniske problemer ved indførelse af ét telefonnummer.

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at aktuelle arrangementer som fx "Åbent hus" og Byforum løbende vil blive annonceret i kommunens fællesannonce i lokalaviserne og i dagspressen, samt at introduktionen af andre initiativer som fx ét telefonnummer og "Min side" vil blive kommunikeret ud til københavnere ved hjælp af de relevante kontaktkanaler.*

*Det skal desuden bemærkes, at københavnere uden adgang til pc og Internet kan benytte og få hjælp til at benytte de computere, der er opstillet på kommunens biblioteker, kulturhuse og i Borgerservice.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at tilbagemeldingsgarantien gælder alle henvendelser – både fra personer der ikke før har henvendt sig og personer der henvender sig i en allerede igangværende sag. Desuden skal det bemærkes, at brevet er tænkt som en "kvitteringsskrivelse" og at en beskrivelse af, hvordan sagen vil blive håndteret, ikke har til hensigt at give borgeren en uddybende beskrivelse af sagsbehandlingen, men snarere en tilkendegivelse af hvad de kan forvente der vil ske i sagen hvornår – fx at næste skridt er en samtale.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at problemstillingen med enheder, der ikke er omfattet af en af kommunens centrale omstillinger, vil blive håndteret i det projekt om kontaktcentret, som er i gang.*

### **Bestyrelsen for Københavns Kommunes Ungdomsskole**

- har en række konkrete forslag/kommentarer:

- offentliggørelse af udgifter til repræsentation og rejser i forbindelse med al embedsudøvelse i Københavns Kommune
- oversigter over mulighed for indflydelse på alle sager der behandles politisk
- fokus på formidling af sagerne, så folk kan forstå hvad de handler om
- større satsning til styrkelse af hele kommunikationsområdet i Københavns Kommune end de 0,5 mio. der er afsat til uddannelse af "sprogrøgttere"
- gøre erfaringer med borgerinddragelse til genstand for en bred og tværgående dialog mellem ansatte, politikere og brugere

ved at der hvert andet år udarbejdes en redegørelse for de initiativer, der er iværksat for at styrke borgerinddragelsen

- opgaveløsning og adgang til kommunen og dens institutioner skal ske på et tydeligt og entydigt grundlag med udgangspunkt i kommunens værdigrundlag

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at et af hovedmålene med planen om åbenhed har været, at skabe komplet åbenhed omkring politikerne og deres "ben" og poster og gøre aflønningen af dem gennemskuelig. Derudover er den øverste ledelses aflønning også gjort offentlig. Det er umiddelbart Økonomiforvaltningens holdning, at de udgifter der afholdes til repræsentation og rejser i forbindelse med den almindelige embedsudøvelse i kommunen er en del af det daglige almindelige arbejde. En offentliggørelse af disse udgifter vil på nuværende tidspunkt kræve et uforholdsmæssigt stort administrativt arbejde for at kunne give mening for borgerne, men det bør overvejes om udgifterne på sigt kan offentliggøres.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at forslaget om oversigter over mulighed for indflydelse på alle sager der behandles politisk og fokus på formidling af sager begge er initiativer, der indgår i planen for åbenhed.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at indsatsen omkring bedre breve vil blive fulgt op af en vurdering af effekten og af, om der skal afsættes flere penge til formidling i kommunen. Økonomiforvaltningen skal desuden bemærke, at fokus på kommunikation i Københavns Kommunes generelt er øget i alle forvaltninger.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at dialog om borger- og brugerinddragelse imellem de involverede parter er en god idé og opfordrer alle forvaltninger til at arbejde bevidst med borger- og brugerinddragelse, bruge resultater og proceserfaringer aktivt og dele erfaringer på tværs af forvaltningerne. Økonomiforvaltningen skal bemærke, at forslaget om udarbejdelse af en redegørelse hvert andet år, vil blive givet til Sekretariatet for Demokrati- og Serviceudvikling som en idé til deres løbende arbejde med forvaltningerne om borger- og brugerinddragelse.*

### **Københavns Forældreorganisation (KFO)**

- ser positivt på overvejelserne om øget borgerinddragelse, men advarer om at man ikke fristes til at udelukke kritiske røster eller af at optone enkelte individers indflydelse på bekostning af foreningernes. De fremhæver vigtigheden af at ikke kun dem, der råber højt og har tid til at engagere sig bliver hørt. Desuden fremhæves vigtigheden af at borgerne kan se, at deres "arbejde" bliver brugt. Konkret foreslås:

- At man sætter fokus på hvordan brugerundersøgelser og formelle debatfora fungerer og at de udsættes for en kritisk revision.

- At de almindelige høringsregler og brugen af dem gennemgås og kritisk revideres fx hvert 2. eller 3. år.
- At medarbejdernes ytringsfrihed understøttes og at de aktivt opfordres til at deltage i den offentlige debat som kvalificerede deltagere.
- At evalueringer ikke blot bruges til at ændre i frontpersonalets arbejde, men også bruges til at gennemføre nødvendige forandringer andre steder i systemet.
- At der strammes op på tilbagemeldingsprocedurer internt imellem forvaltningerne

*Økonomiforvaltningen opfordrer udvalg og fagforvaltninger til at lave en kritisk gennemgang af hvordan brugerundersøgelser, formelle debatfora og de almindelige høringsregler og brugen af dem fungerer. Desuden opfordres fagforvaltningerne til at gennemgå tilbagemeldingsprocedurer internt imellem forvaltningerne.*

*På baggrund af høringssvaret fra Københavns Forældreorganisation (KFO), opfordrer Økonomiforvaltningen Borgerrådgiveren til at lave stikprøver af, hvordan de almindelige høringsregler og brugen af dem fungerer og tage resultaterne med i sit arbejde og beretning, samt vurdere, om tilbagemeldingsprocedurer internt mellem forvaltningerne giver anledning til bemærkninger.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at det er præciseret i kommunens Kommunikationspolitik, at alle medarbejdere har ret – ikke pligt – til at udtale sig om emner indenfor deres fagområde, når det handler om at videregive faktuelle oplysninger.*

### **Indre By Lokalråd**

- finder intentionerne i initiativet positive, men opfordrer til fokus på indhold og på at tingene bliver til mere end ord. Initiativerne skal evalueres, så ting der ikke bruges nedlægges. Er bekymrede for ambitionsniveauet og bekymrede for at uddelegere ansvaret for gennemførelse af initiativerne til forvaltningerne uden at der følger ressourcer med. Konkrete forslag/kommentarer:

- At registrere ”brugen” af de foreslåede tiltage til brug for en evaluering og at nedlægge tiltag der ikke benyttes
- udgifter til etablering og vedligeholdelse af hjemmesiderne for borgerrepræsentanter og borgmestre bør opgøres
- udgifter for de enkelte udvalgsmedlemmers rejser skal offentliggøres – ikke udvalgets samlede forbrug
- offentliggørelse af kønsfordeling og sygefravær skal opgøres, så man kan se udviklingen over tid
- tal for ligeløn skal indgå i oversigten

- etablering af en ordning hvor man kan bestille en advisering om hvornår bestemte sager behandles
- at cafeen på Rådhuset laves som en bogcafé i forbindelse med Rådhusbiblioteket
- klar at lancere tilbagemeldingsgarantien for en forvaltning ad gangen og tilføre ressourcer til opfyldelse af garantien, så man ikke kommer til at love københavnere mere end man kan holde
- sammenlignelige priser må ikke føre til, at der konkurreres på pris frem for kvalitet
- at det er vigtigt at den ekspertise der i dag findes i omstillingen ikke må gå tabt i arbejdet med kontaktcentret (som de i øvrigt mener fungerer glimrende i dag)
- at arbejdet med at skrive bedre og mere ensartede indstillinger og breve er en god idé, men at det måske skal tages lidt af gangen.
- At huske på, at det måske ikke er alle borgere, der synes åbne postlister er en god ide eller har lyst til at optræde på dem

*På baggrund af høringsvaret fra Indre By Lokalråd stiller Økonomiforvaltningen følgende ændringsforslag til planen for Åbenhed: At Økonomiforvaltningen evaluerer planen to gange. Første evaluering gennemføres medio 2007 og næste evaluering gennemføres medio 2009.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at tilbagemeldinger fra forvaltningerne peger på, at der er brugt ca. 15 timer på oprettelsen og tilretningen af oplysningssiderne for hver borgmester og at det skønnes, at der hver måned skal bruges ca. 3-8 timer til opdatering af oplysningssiderne for hver borgmester.*

*Det skønnes, at der skal bruges ca. 1/2 time på oprettelse af hver hjemmeside til Borgerrepræsentanterne og 2 timer til uddannelse af Borgerrepræsentanten i systemet. Det er medlemmets eget ansvar at opdatere hjemmesiden. Derudover skal der bruges 2 timer på uddannelse af medlemssekretærerne, som får ansvar for den løbende support på siderne for Borgerrepræsentanterne – omfanget af denne opdatering kan endnu ikke anslås.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at udgifter til udvalgenes rejser oftest afregnes samlet for hele udvalget og at det derfor ikke giver mening at lave individuelle opgørelser. Der vil blive tilføjet en oversigt på det enkelte medlems side, over hvilke rejser de har deltaget i.*



*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at det er tanken, at opgørelsen over kønsfordeling og sygefravær for de ansatte vil blive registreret, således at man kan se udviklingen over tid.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at der vil blive igangsat et arbejde med henblik på at undersøge muligheden for at tilvejebringe data for ligeløn.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at det er målet, at den nye tekniske platform for indstillinger skal kunne håndtere abonnementsordninger som den nævnte.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at det er vedtaget, at cafeen på Rådhuset skal ligge i de lokaler der i dag huser Jens Olsens Verdensur.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at det bør være en naturlig del af god kommunal service, at give folk svar på deres henvendelser – uanset hvem henvendelsen er rettet til eller hvad henvendelsen drejer sig om. I forlængelse af dette, anser Økonomiforvaltningen det derfor også for naturligt, at det er den ansvarlige for den kommunale service, der afholder udgiften til at yde denne tilbagemeldingsservice. Økonomiforvaltningen anser det derfor ikke for hensigtsmæssigt at lancere tilbagemeldingsgarantien for en forvaltning af gangen. Forvaltningerne må tilstræbe, at arbejdet med tilbagemeldingsgarantien gøres så effektiv som mulig, fx ved at benytte standardsvar, faste procedurer og rutiner, ved at videreudvikle sagsbehandlingssystemerne og ved i højere grad at benytte muligheden for svar pr. e-mail frem for almindelige breve, for på den måde at spare porto.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at de medarbejdere der i dag er ansat i kommunens omstillinger bliver en del af det fremtidige kontaktcenter.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at der er indtænkt en testfase i projektet med indstillingerne, hvor Økonomiudvalget afprøver de nye skabeloner og processer inden de implementeres i alle udvalg.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at der vil blive samarbejdet med forvaltningerne om arbejdet med bedre breve og at implementeringen vil ske løbende og med respekt for lokale forhold.*

### **BUPL København**

- fremhæver, at det er vigtigt, at kommunen formulerer værdien af, at kommunens medarbejdere deltager i og oplever en styrket dialog og at medarbejderne opfordres til at ytre sig om den kommunale virksomhed. Konkrete forslag/kommentarer:

- god ide med abonnementsordning
- at debatterne i Byforum tages inden der indgås politiske aftaler
- frem for fokusering på nøgletal og tællelige elementer i kommunens serviceydelse, skal der fokuseres på indhold og sammenhæng

### **Borgerrådgiveren**

Er positiv overfor initiativerne og stiller gerne sin bistand til rådighed i forbindelse med den eventuelle gennemførelse. Uddybende betragtninger til høringssvaret indgår i den kommende beretning. Borgerrådgiverudvalget har pålagt Borgerrådgiveren at indtænke planen for åbenhed i planen for synliggørelse af Borgerrådgiveren. Konkrete forslag/kommentarer:

- finder det positivt med en styrket indsats på brevskrivning og god sprogbrug
- finder det positivt med tilbagemeldingsgarantien, da der generelt er en uensartethed i sagsbehandling og borgerbetjeningen mellem forvaltninger og indenfor samme forvaltning. Uensartetheden omfatter også de kvitteringsskrivelser der udsendes. Finder at det er en god måde at afdække implementeringen og virkningen af garantien, at Borgerrådgiveren får ansvar for at påse at den overholdes.
- Finder det positivt med en samlet løsning på telefonbetjeningen, da denne i visse henseender ikke fungerer tilfredsstillende.
- Hvis ideen om "Min side" vedtages, anbefaler Borgerrådgiveren Borgerrepræsentationen, at pålægge forvaltningerne at indtænke fælles retningslinjer for journalisering, notatføring mv. (udover den fælles it-arkitektur og integrationsplatform), samt at indtænke persondataloven i projektet. Borgerrådgiveren foreslår også, at der ikke laves faste regler for, hvilke informationer der skal lægges på "Min side", men at der foretages et konkret skøn fra sag til sag, svarende til det skøn der foretages i forbindelse med en egentlig aktindsigtsbegæring.

*På baggrund af høringssvaret fra Borgerrådgiveren, stiller Økonomiforvaltningen følgende ændringsforslag til planen for Åbenhed:*

*At Borgerrådgiveren få ansvar for at påse, at tilbagemeldingsgarantien overholdes.*

*Desuden skal Økonomiforvaltningen bemærke, at Sekretariatet for Demokrati- og Serviceudvikling får til opgave at inddrage og samarbejde med Borgerrådgiveren om både telefonbetjeningen og udviklingen af "Min side".*

*Generelt skal Økonomiforvaltningen bemærke, at forslag og kommentarer, der ikke umiddelbart har ført til forslag om ændringsforslag til indstillingen, vil blive brugt som inspiration i forbindelse med udarbejdelse af indstillinger forud for gennemførelse af de enkelte initiativer.*

**Høringssvar og bemærkninger fra Økonomiforvaltningen til forslagene om tilbagemeldingsgarantien og informationsider for borgmestrene:**

Der er modtaget svar fra følgende forvaltninger:

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Teknik- og Miljøforvaltningen

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Socialforvaltningen

Kultur- og Fritidsforvaltningen

**Børne- og Ungdomsforvaltningen**

Tilbagemeldingsgarantien:

Finder forslaget meget positivt og synes det er en god ide, at garantien kan udmeldes til borgere og brugere som et generelt sagsbehandlingskrav.

Oplysningssider for borgmestrene:

Er enig i, at det er de nævnte emner, der indgår på siderne, men ønsker fælles definitioner af opgørelsesmetoder og kontoplanreferencer, samt en præcisering af, hvorvidt indkomne gaver skal offentliggøres på samme måde som udgifter til gaver.

Desuden ønskes en præcisering af, hvilke udvalg mødedeltagelsen gælder for.

Der foreslås en evaluering efter ½ år.

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at der har været afholdt et tværgående møde mellem forvaltningerne om definitioner og kontoplaner. På mødet var der enighed om at lave ens definitioner, således at der er direkte sammenlignelighed mellem oplysningerne for borgmestre, udvalg og direktører, at der skal være en direkte kobling mellem de udgifter der offentliggøres og konteringsystemerne og at der skal vedtages klare definitioner for ansvarsfordeling og procedurer for opdatering.*

*På baggrund af mødet har Økonomiforvaltningen udarbejdet en præcisering af definitionerne og en oversigt over kontoplaner. Materialet*

*har efterfølgende været i høring hos mødedeltagerne og kommentarer og svar er medtaget i denne del af høringssvar og bemærkninger.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at der på det tværgående møde mellem forvaltningerne om definitioner og kontoplaner blev besluttet, at der ikke medtages pris på modtagne gaver i oversigten.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at mødedeltagelsen opgøres for Borgerrepræsentationen, Økonomiudvalget og de stående udvalg.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at der på det tværgående møde mellem forvaltningerne om definitioner og kontoplaner blev besluttet, at der løbende skal være dialog om oplysningssiderne for borgmestrene og at det blev besluttet at holde et evalueringsmøde efter sommerferien 2006. Desuden blev det besluttet, at Økonomiforvaltningen udvider en person, der kan fungere som hotline for spørgsmål vedrørende informationssiderne. Personen er udpeget og navnet er sendt til forvaltningernes sekretariater.*

### **Sundheds- og Omsorgsforvaltningen**

Tilbagemeldingsgarantien:

Støtter forslaget om indførelse af en tilbagemeldingsgaranti, men bemærker, at kravet om tilbagemeldingsgarantien på 10 dage vil medføre, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen skal sendes ca. 30.000 ekstra breve fra Sundheds- og Omsorgskontorerne om året.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil udarbejde et standardbrev til at sikre overholdelse af proceduren samt lette den administrative proces.

Oplysningssider for borgmestrene:

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ønsker at udgifter, der offentliggøres på informationssiderne, kan trækkes direkte fra økonomisystemet, at der konteres ensartet i forvaltningerne, at definitionerne skærpes, således at ingen efterlades i tvivl om, hvad kategorien omfatter og at der etableres en hotline i Økonomiforvaltningen, der kan besvare spørgsmål fra forvaltningerne vedrørende informationssiderne.

*På baggrund af høringssvaret fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, stiller Økonomiforvaltningen følgende ændringsforslag til initiativet om tilbagemeldingsgarantien i planen for Åbenhed:*

*At forvaltningerne hver især udarbejder forslag til et standardbrev til tilbagemeldingsgarantien, som sendes til Borgerrådsgiveren, der efterfølgende laver et udkast til et fælles standardbrev for hele kommunen.*

*Økonomiforvaltningen henviser i øvrigt til svaret til Børne- og Ungdomsforvaltningen. Desuden bemærkes, at Økonomiforvaltningen ikke kan stille et system til rådighed, der muliggør, at man kan trække op-*

*lysninger direkte fra økonomisystemet KØR over i oplysningssiderne, men at der indtil videre vil være nødvendigt med en vis mængde manuel bearbejdning af tallene.*

### **Teknik- og Miljøforvaltningen**

Tilbagemeldingsgarantien:

Teknik- og Miljøforvaltningen kan fuldt ud tilslutte sig intentionerne om tilbagemeldingsgarantien og har ingen bemærkninger til fristen på 10 dage.

Teknik- og Miljøforvaltningen finder ikke, at det vil være hensigtsmæssigt at der er et fast krav om, at der skal angives en konkret sagsbehandler.

Oplysningssider for borgmestrene:

Teknik- og Miljøforvaltningen ønsker at oplysningerne om alle borgmestrene er ensartede og at der etableres et forum med deltagelse af alle forvaltninger, der kan mødes og afklare fortolkningsspørgsmål og at dette forum ledes af Økonomiforvaltningen. Desuden finder Teknik- og Miljøforvaltningen det afgørende, at det i videst muligt omfang er muligt at overføre oplysningerne automatisk fra økonomisystemet, så ressourcekrævende manuelt arbejde undgås (de vurderer, at der pt. skal bruges 8 timer om måneden til at udføre opgaven). Endelig foreslår Teknik- og Miljøforvaltningen, at informationssiderne bliver gjort lettere tilgængelige på hjemmesiden.

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at det altid må være kommunens mål, at give så god, direkte, præcis og kompetent service som muligt til borgerne. God service betyder også, at borgerne har krav på at blive tiltalt af en professionel person og ikke af et system. Det skal derfor tilstræbes, at kommunen altid oplyser navnet/navnen på enten sagsbehandler/sagsbehandlere.*

*På baggrund af høringsvaret fra Teknik- og Miljøforvaltningen (samt fra Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen), stiller Økonomiforvaltningen følgende ændringsforslag til initiativet om tilbagemeldingsgarantien i planen for Åbenhed:*

*At det tilstræbes, at kommunen altid oplyser navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at placeringen af oplysningssiderne tages op på næste tværgående møde mellem forvaltningerne om definitioner og kontoplaner.*

*Derudover henviser Økonomiforvaltningen til svarene til Børne- og Ungdomsforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.*

### **Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

Tilbagemeldingsgarantien:

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ser det som positive tiltag, at borgernes retssikkerhed styrkes eller tydeliggøres, og at der arbejdes for hurtig, sikker og effektiv sagsbehandling.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen foreslår, at tilbagemeldingsgarantien ikke omfatter oplysninger om sagsbehandler, da det i en lang række tilfælde ikke vil være praktisk muligt at oplyse en konkret sagsbehandler ved tilbagemeldingen, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kompenseres økonomisk for merudgifter i forbindelse med tilbagemeldingsgarantien og at kommunen for at kunne sikre overholdelse af tilbagemeldingsgarantien tager initiativ til implementering af et redskab til IT-understøttelse af sagsbehandlingsfrister, der kan integreres med de IT-systemer, der i øvrigt anvendes i sagsbehandlingen.

Oplysningssider for borgmestrene:

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen foreslår, at Økonomiforvaltningen vedrørende informationssider for borgmestre tager initiativ til at udvikle et IT-redskab, der kan konvertere fra KØRs kontonumre med direkte link til informationssiderne.

*Angående spørgsmålet om økonomisk kompensation, henviser Økonomiforvaltningen til det svar der er givet Indre By Lokalråd.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at det er op til de enkelte forvaltninger, at videreudvikle deres fagsystemer, således at de understøtter kravet om tilbagemeldingsgarantien.*

*Angående de øvrige kommentarer, henviser Økonomiforvaltningen til svarene til Børne- og Ungdomsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Teknik- og Miljøforvaltningen.*

### **Socialforvaltningen**

Tilbagemeldingsgarantien:

Generelt ser Socialforvaltningen forslaget om en tilbagemeldingsgaranti på 10 arbejdsdage som et serviceforbedrende tiltag for borgerne.

Socialforvaltningen ønsker præciseret, hvilken type henvendelser den gælder for. Desuden ønsker Socialforvaltningen, at sagsområder, der i forvejen har en sagsbehandlingsgaranti tæt på de 10 dage, fratages kravet om tilbagemeldingsgarantien. Socialforvaltningen ønsker præciseret, at den automatiske kvittering i forbindelse med elektronisk sagsbehandling gælder som tilbagemeldingsgaranti.

Endelig ønsker Socialforvaltningen, at kommunen tager initiativ til implementering af et redskab til IT-understøttelse af sagsbehandlings-

frister, der kan integreres med de IT-systemer, der i øvrigt anvendes i sagsbehandlingen.

Socialforvaltningen ser initiativet om, at borgerne i forbindelse med tilbagemeldingsgarantien også skal have oplyst navn på sagsbehandler, som et ønske om at skabe en borgerbetjening, der opleves som et levende og tilstedeværende tilbud. Generel åbenhed omkring sagsbehandlerens navn vurderes dog ikke i alle tilfælde at være til gavn for borgernes behov og ønsker eller for medarbejdernes sikkerhed. Fx arbejder Socialforvaltningen meget med teams, hvor flere personer kan tage sig af flere sager – her vil karvet om ét navn skabe unødige flaskehalse og langsommere og mindre effektiv betjening. Der er desuden relativ stor omsætning i medarbejderstaben og endelig kan man i visse tilfælde ønske at beskytte en sagsbehandlers identitet af sikkerhedsmæssige årsager.

Oplysningssider for borgmestrene:

Socialforvaltningen har en række definitionsspørgsmål fx angående ”øvrige udgifter” og borgmesterbil.

*Økonomiforvaltningen henviser til svarene til Børne- og Ungdomsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Teknik- og Miljøforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen omkring tilbagemeldingsgarantien.*

*Økonomiforvaltningen skal bemærke, at definitionsspørgsmålene tildels besvares i de nye definitioner og at de øvrige spørgsmål kan tages op på næste tværgående møde mellem forvaltningerne om definitioner og kontoplaner.*

### **Kultur- og Fritidsforvaltningen**

Tilbagemeldingsgarantien:

Kultur- og Fritidsforvaltningen bemærker, at denne frist allerede i dag overholdes af Kultur- og Fritidsforvaltningen. De bemærker desuden, at kravet til navn på sagsbehandler opfyldes i de fleste tilfælde, men at det ikke er muligt i sager der behandles af teams. Kultur- og Fritidsforvaltningen finder kravet om en beskrivelse af hvordan sagen håndteres uklart, men bemærker, at det videre forløb i en sag beskrives i det omfang det er muligt.

Oplysningssider for borgmestrene:

Kultur- og Fritidsforvaltningen bemærker, at disse oplysninger allerede er tilgængelige for borgmesteren for Kultur- og Fritidsforvaltningen. De bemærker desuden, at omfanget at oplysningerne bør stå i et rimeligt forhold til efterspørgsel og ressourceforbrug for fremskaffelse af oplysningerne.

Kultur- og Fritidsforvaltningen anbefaler, at der tilstræbes så stor ensartethed i indhold, fremstilling og layout på tværs af forvaltningerne og at dette forankres i dialog og samarbejde mellem forvaltningerne.

*Økonomiforvaltningen henviser til svarene til de øvrige forvaltninger.*

### **Høringssvar og bemærkninger fra Økonomiforvaltningen til forslagene om tekst på informationssider for BR-medlemmerne.**

*Da ingen har haft kommentarer til de nye tekster til informationssidene for BR-medlemmerne, skal Økonomiforvaltningen bemærke, at de nuværende tekster er skiftet ud med de nye.*

### **Ændringsforslag fra partierne på ØU-mødet den 28. februar (forslag der ikke omhandlede udsendelse til høring):**

Det Radikale Venstre stillede følgende ændringsforslag: "at plan for "Åbenhed på Rådhuset" evalueres efter 24 måneder med henblik på yderligere initiativer, der sikrer åbenhed og gennemsigtighed i den kommunale forvaltning."

*Økonomiforvaltningen henviser til svar på høringssvaret fra Indre By Lokalråd.*

Socialistisk Folkeparti stillede følgende ændringsforslag:

"at der inden udgangen af 2006 udarbejdes en plan for, hvordan kommunen pr. 1/1 2007 kan overgå til åbne postlister."

*Økonomiforvaltningen anbefaler, at man undersøger de tekniske muligheder for udarbejdelse af postlister i Københavns Kommune, samt undersøger hvilke erfaringer andre større kommuners har med åbne postlister. På baggrund af undersøgelsen udarbejdes en indstilling til ØU. Indstillingen udarbejdes og fremlægges senest i oktober 2006.*

Enhedslisten stillede følgende ændringsforslag:

"at referaterne fra Borgerrepræsentationens møder fortsat skal ligge i skriftlig form på [www.kk.dk](http://www.kk.dk), i stedet for at man skal bestille en afskrift at et punkt på dagsordenen."

*Økonomiforvaltningen anbefaler, at referaterne lægges på [www.kk.dk](http://www.kk.dk) som lydclip opdelt på de enkelte dagsordenpunkter, samt at en udskrift kan bestilles for enkelte punkter.*