

Bilag C

**Kultur- og Fritidsforvaltningens brev af 25. november 2013 til Borgerrådgiveren
og Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brev af 29. november 2013 til Borger-
rådgiveren**



KØBENHAVNS KOMMUNE
Kultur- og Fritidsforvaltningen
Sekretariat og Kommunikation

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

25-11-2013

Sagsnr.
2013-0243539

Dokumentnr.
2013-0243539-3

Ved skrivelse af 1. november 2013 fremsendte Borgerrådgiveren et spørgeskema på 27 sider til samtlige forvaltninger, herunder Kultur- og Fritidsforvaltningen.

Formålet med spørgeskemaet er at indhente oplysninger fra forvaltningerne om forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, idet oplysningerne vil danne grundlag for Borgerrådgiverens konklusioner, som forelægges for Borgerrepræsentationen efter at den enkelte forvaltning har haft lejlighed til at fremkomme med bemærkninger.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har valgt at besvare de stillede spørgsmål ud fra følgende hovedområder i forvaltningens borgerrettede funktioner:

- Alkoholbevillingsområdet i Sekretariat & Kommunikation
- Servicecentret, der har den tætte dialog med forvaltningens mange kulturhuse, idrætsanlæg o.lign. borgerrettede aktiviteter
- Folkeoplysning (lokale og tilskud) i Planlægning
- Københavns Ejendomme

Det samlede skema er således udfyldt på baggrund af tilbagemeldingerne fra de 4 enheder i forvaltningen.

Kultur- og Fritidsforvaltningen konstaterer, at fristen for at udfylde det omfattende spørgeskema har været særdeles kort – 3 uger fra modtagelsen - og at det på konkret forespørgsel ikke har været muligt at få en fristforlængelse på nogle få dage med henblik på en gennemskrivning og kvalitetssikring af materialet.

Af denne grund må Kultur- og Fritidsforvaltningen tage et generelt forbehold for det indsendte materiale, ligesom man forbeholder sig at vende tilbage med yderligere bemærkninger/oplysninger, senest i forbindelse med at Borgerrådgiveren den 3. januar 2014 fremsender sine foreløbige konklusioner vedrørende Kultur- og Fritidsforvaltningen.

Sekretariatet

Rådhuset
1599 København V

Telefon
33 66 23 42

Direkte telefon
3366 2342

E-mail
klvoll@kff.kk.dk

EAN nummer
5798009780515

www.kk.dk

Det er på det foreliggende grundlag sammenfattende Kultur- og Fritidsforvaltningens opfattelse, at resultatet (det udfyldte spørgeskema) ikke står mål med det samlede ressourceforbrug i forvaltningen ved at udfylde det særdeles omfattende spørgeskema og forvaltningen stiller sig tvivlende over for det udfyldte skemas anvendelighed i det videre arbejde.

Såfremt det fremsendte materiale giver anledning til spørgsmål er Borgerrådgiveren selvfølgelig meget velkommen til at rette henvendelse til Kultur- og Fritidsforvaltningen med henblik på en uddybning af oplysningerne.

Med venlig hilsen

Merete Evers Dewilde

/Klaus Vollstedt



KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Center for administration

Borgerrådgiveren

29-11-2013

Sagsnr.
2013-0242638

Dokumentnr.
2013-0242638-10

Borgerrådgiverens evaluering af indsatsen for forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i Københavns Kommune.

I mail af 1. november 2013 fremsendte Borgerrådgiveren et spørgeskema og bad i den forbindelse om en række oplysninger til brug for den evaluering af forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, som blev vedtaget i Borgerrepræsentationen den 31. oktober 2012.

Vedlagt returneres spørgeskemaet i udfyldt stand, idet forvaltningen samtidig skal knytte følgende bemærkninger til besvarelsen;

I forhold til konkret sagsbehandling har forvaltningen en række selvstændige forvaltningsretlige vejledninger og værktøjer til ledere og medarbejdere fx i form af interne vejledninger, adgang til det fælles sagsbehandlerbibliotek, Schultz Kommunekoncept (lovc og bekendtgørelser mm. med kommentarer) og koncepter i forhold til forvaltningens IT-understøttelse – herunder omsorgssystemet KOS2 - samt forvaltningsretlige og andre sagsbehandlingskurser mm. Særligt i forhold til myndighedsområdet har forvaltningen endvidere iværksat flere tiltag, der specifikt er målrettet forbedring af sagsbehandling og borgerbetjening jfr. fx forvaltningens tiltag og fokuspunkter i forhold til kommunens generelle indsats for bedre sagsbehandling.

I indsatsen for at yde en god borgerbetjening er der betydelig fokus på at sikre sammenhængende forløb for de borgere, der benytter forvaltningens tilbud. Inden for sundheds-, pleje- og omsorgsområdet møder borgerne således oftest medarbejdere, der udover de rette forudsætninger for at yde kvalificeret sagsbehandling og borgerbetjening i traditionel forstand (dvs. inden for rammerne af de forvaltningsretlige regler og retsgrundsætninger) samtidig har særlige faglige og uddannelsesmæssige kvalifikationer – og opgaver - inden for fx sygepleje-, terapi- samt social- og sundhedsområdet.

Forvaltningens opgaveportefølge indeholder endvidere en omfattende borgerrettet faktisk forvaltningsvirksomhed, og dette indebærer, at et betydeligt antal medarbejdere med meget forskellige faglige forudsætninger omfattes af begrebet "borgerbetjening".

Dette gælder fx i forhold til krav om korrekt, høflig og "professionel" adfærd over for brugere og pårørende i hjemmeplejen, på aktivitets- trænings- og plejecentre mm. Omfanget af "borgerbetjening" i forvaltningen afspejler sig således bl.a. i, at klager over personalets

Direktionen

Sjællandsgade 40
Anneks I
2200 København N

Telefon
3530 3530

Direkte telefon
3530 3757

E-mail
hanne.baastrup@suf.kk.dk

EAN nummer
5798009290205

adfærd i disse enheder indgår med en vis vægt i forvaltningens centrale klageregistrering.

Inden for denne forvaltningsvirksomhed er der tilsvarende fokus på god borgerbetjening som en del af indsatsen for faglig kvalitet i opgavevaretagelsen, og det er forvaltningens erfaring, at fokus på korrekt sagsbehandling og borgerbetjening i mere forvaltningsretlig forstand bedst sikres ved, at vejledning, instruktioner og opdatering på dette område også indgår som en integreret del af forvaltningens mere opgavebestemte retningslinjer inden for fx sundheds- og omsorgsområdet.

I forhold til beskrivelse og opstilling af forvaltningens indsats for at sikre god sagsbehandling og borgerbetjening/borgerhenvendelser er det derfor ikke i alle sammenhænge muligt at udskille indsatsen fra forvaltningens samlede kvalitetsindsats i forhold til opgavevaretagelsen.

Dette indebærer endvidere, at der ikke er ét samlet fælles koncept for sikring af medarbejdernes kendskab til konkrete sagsbehandlingsregler og herunder brug af almindelige forvaltningsretlige grundsætninger om god forvaltningsskik i borgerbetjening generelt. I stedet lægges der vægt på, at konkrete tiltag relateres til de enkelte fagområder – og i visse tilfælde konkrete enheder.

Ud fra ovennævnte rammer har det derfor ikke i alle sammenhænge været muligt at besvare Borgerrådgiverens spørgeskema så præcist, som der lægges op til i skemaets vejledende tekster, og forvaltningens metoder kan heller ikke generelt omsættes til de parametre, som Borgerrådgiveren opstiller som kategorier for svar.

Forvaltningen står naturligvis til rådighed i forhold til uddybning og/eller nærmere konkretisering af besvarelsener i det omfang, det er muligt. Henvendelse herom kan ske til Lone Ahm, tlf. 3530 3802 eller pr. mail dh66@suf.kk.dk.

Med venlig hilsen


Hanne Baastrup
direktør