



Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

05-03-2015

Sagsnr.
2015-0034777

Dokumentnr.
2015-0034777-3

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens forslag til emner og temaer til Borgerrådgiverens egen drift-plan 2015.

Borgerrådgiveren har i samråd med Borgerrådgiverudvalget besluttet at fastlægge Borgerrådgiverens egen drift-plan for 2015 i samarbejde med forvaltningerne.

Borgerrådgiveren har den 23. januar 2015 anmodet de enkelte forvaltningsdirektioner om input til egen drift-planen for 2015, herunder forslag til hvilke emner og temaer, som forvaltningerne vurderer, bør gives særlig opmærksomhed. Borgerrådgiveren fastlægger den endelige plan på baggrund af et politisk perspektiv, et forvaltningsperspektiv samt et borger- og tilsynsperspektiv.

Det er Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfattelse, at følgende temaer kan være relevante at undersøge nærmere.

Borgerinddragelse ved rehabiliteringsteammøder

Reglerne om behandling af sager i rehabiliteringsteam er komplicerede, og det kan være vanskeligt for borgeren at forstå rehabiliteringsteams formål og rolle, samt hvem der har kompetence til at træffe afgørelse i borgerens sag. Hertil kommer at sager, som behandles i rehabiliteringsteam er karakteriseret ved at borgeren har behov for en tværgående og sammenhængende indsats fra flere forvaltninger og/eller Region Hovedstaden, og at der i rehabiliteringsteammødet deltager repræsentanter fra flere forvaltninger og fra Region Hovedstaden.

Det er et grundlæggende forvaltningsretligt princip, at borgeren skal inddrages i sagsbehandlingen.

Med implementering af reglerne om behandling af sager i rehabiliteringsteam, kunne det være interessant at undersøge, hvordan forvaltningerne inddrager borgerne forud for deltagelse i rehabiliteringsmøderne, og om inddragelsen i tilstrækkeligt omfang tilgodeser borgernes behov.

Udveksling af oplysninger med andre myndigheder og internt i kommunen.

Lovgivningen regulerer i stigende grad en koordineret indsats til borgerne på tværs af instanser og forvaltninger. Dette sætter endnu større fokus på håndtering af reglerne om udveksling af oplysninger, herunder videregivelse af oplysninger, indhentelse af oplysninger,

Direktion

Rådhuspladsen 1
1550 København V

Telefon
3366 2853

Mobil
2961 9066

E-mail
CD4F@bif.kk.dk

EAN nummer
5798009710222

samtykke og tavshedspligten i relation til både en god borgerbetjening og en effektiv sagsbehandling.

En undersøgelse kunne medvirke til at fastlægge den retlige ramme på området med fokus på en ensartet praksis i kommunen. Undersøgelsen kunne afdække om reglerne anvendes korrekt, herunder om kommunen har en for snæver praksis i forhold til mulighederne i loven.

Digital post

Digital post blev obligatorisk den 1. november 2014, og kommunen fastsatte i den forbindelse et mål om, at 80 % af kommunikationen mellem kommunen og borgere, virksomheder og andre myndigheder foregår digitalt fra 2015.

Det kan have store konsekvenser for borgerne, fx for modtagelse af forsørgelsesydelse, hvis borgerne ikke reagerer på breve, som er fremsendt digitalt. De enkelte forvaltninger har iværksat forskellige tiltag for at hjælpe borgere med tilmelding til digital post eller fritagelse for digital post. Forvaltningerne har særligt haft på den borgergruppe, som har vanskeligt ved digitalisering.

Det kunne være interessant at undersøge, hvilke erfaringer forvaltningerne har gjort sig med implementeringen af digital post, herunder hvordan man har fulgt op på borgere, som ikke reagerer på breve fremsendt digitalt, og hvad man gør for at komme i kontakt med disse borgere.

Inspektioner

I forhold til inspektioner på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område er jobcentrene de mest centrale centre med borgerkontakt. Siden Borgerrådgiverens seneste inspektion om fortrolighed og diskretion omfatter jobcentrenes borgerservice i modtagelserne også medbetjening af borgere.

Det kunne derfor være interessant at undersøge i hvilket omfang forvaltningen overholder de forvaltningsretlige regler om fortrolighed og diskretion ved medbetjening af borgerne. Borgerrådgiveren kunne foretage en inspektion i Arbejdsmarkedscentrets modtagelse i Nyropsgade 41-43.

Det kan oplyses, at der foretages eksternt tilsyn med leverandørerne af beskæftigelsestilbuddene.

Med venlig hilsen

Birgitte Hansen

Administrerende direktør