

Handout

- orientering om sager og temaer til Borgerråd giverudvalget

- Hvad gør robotter ved retssikkerheden?
- Politisk opfordring om aktivt samarbejde og sikring af kendskab er ikke realiseret
- Synliggørelse af Borgerråd giveren

Hvad gør robotter ved retssikkerheden?

Borgerråd giveren har undersøgt, om kommunens udvikling og brug af softwarerobotter og kunstig intelligens i sagsbehandlingen tager højde for borgernes retssikkerhed. Undersøgelsen giver anledning til bekymring og en række anbefalinger.

Borgerråd giveren har i tilsyn undersøgt, hvordan kommunen sikrer, at udvikling og brug af softwarerobotter og kunstig intelligens i sagsbehandlingen tager højde for borgernes retssikkerhed.

Kommunens kodeks for anvendelse af kunstig intelligens siger, at der skal være tillid til kommunens anvendelse af kunstig intelligens, at den skal bidrage til bedre service, og at anvendelsen skal ske åbent, forsvarligt og inden for lovgivningens rammer.

Langt de fleste af kommunens udviklede it-systemer er alene beslutningsunderstøttende, dvs. at det fortsat er sagsbehandleren, der træffer den endelige afgørelse eller beslutter, på hvilken måde systemoplysningen skal påvirke konkrete borgere. Det menneskelige filter er med til at sikre, at eventuelle systemfejl rettes, så de ikke kommer borgeren til skade.

Borgerråd giverens undersøgelse giver imidlertid anledning til alvorlig bekymring for, om kommunen i tilstrækkeligt omfang har tænkt borgernes rettigheder og retssikkerhed ind ved udvikling og ibrugtagning af softwarerobotter og i en vis udtrækning kunstig intelligens.

Borgernes rettigheder og kravene til kommunens sagsbehandling gælder på samme måde som i øvrigt, når sagsbehandlingen digitaliseres og automatiseres. De digitale hjælpemidler skal dermed leve op til de grundlæggende forvaltningsretlige krav. Fejl i

it-systemer kan potentielt masseproducere tilsidesættelser af borgernes rettigheder, så det er vigtigt at være opmærksom og på forkant.

Folketingets Ombudsmand fremhæver i Generelle forvaltningsretlige krav til offentlige it-systemer vigtigheden af at indtænke borgernes rettigheder fra start, dvs. allerede i idé-, beslutnings- og udviklingsfasen. Borgerrådgiveren er ikke i tvivl om, at de relevante kompetencer findes i kommunen, men undersøgelsen indikerer, at kompetencerne ikke inddrages i nødvendigt omfang.

Borgerrådgiveren har derfor bl.a. anbefalet kommunen

- at overveje, hvordan det i højere grad kan sikres, at kommunen overholder borgernes rettigheder ved udvikling og anvendelse af softwareroboter og kunstig intelligens mv.
- at tydeliggøre borgernes rettigheder i kommunens retningslinjer på området
- at faglige fyrtårne/erfarne sagsbehandlere inddrages tidligt i udviklingsprojekterne
- at sikre menneskelig involvering i processer, der direkte berører borgerne, herunder ved fortsat at prioritere beslutningsunderstøttende systemer frem for fuldautomatiske systemer

Borgerrådgiveren har desuden anbefalet, at forvaltningerne fremover trækker på Borgerrådgiverens kompetencer i overensstemmelse med de allerede gældende retningslinjer.

Borgerrådgiveren vejleder i rapporten om de væsentligste forvaltningsretlige regler, som skal overholdes, og giver eksempler på, hvordan disse regler kan glemmes ved udvikling og brug af softwareroboter mv. Derudover har Borgerrådgiveren henvist til forskellige værktøjer, som kan anvendes for at sikre borgernes rettigheder i forbindelse med udvikling af softwareroboter mv.

Borgerrådgiveren har bedt om en tilbagemelding om, hvad anbefalingerne giver forvaltningerne anledning til.

[Læs Borgerrådgiverens rapport om retssikkerhed ved udvikling og brug af robotter i sagsbehandlingen](#) (link)

Borgerrådgiverens sag nr. 2021-0144136

Politisk opfordring om aktivt samarbejde og sikring af kendskab er ikke realiseret

Borgerrepræsentationen opfordrede i 2020 forvaltningerne til aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren og sikre kendskab til Borgerrådgiveren hos kommunens medarbejdere. Efter drøftelse i Borgerrådgiverudvalget har Borgerrådgiveren foretaget et tilsyn med forvaltningerne implementering. Den politiske opfordring ikke ses at have medført et øget fokus, overvejelser eller særlige initiativer.

Borgerrepræsentationen besluttede den 20. august 2020 at opfordre forvaltningerne om aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren og bidrage til sikring af, at kommunens medarbejdere har kendskab til Borgerrådgiveren. Beslutningen blev truffet ved behandlingen af Borgerrådgiverens Beretning 2019 og beroede på Borgerrådgiverens iagttagelser, resultatet af evalueringen af Borgerrådgiveren i 2019 og af en intern kendskabsundersøgelse i kommunen samme år.

Borgerrådgiveren konstaterer i rapporten, at den politiske opfordring ikke ses at have medført et øget fokus, overvejelser eller initiativer og dermed heller ikke at have ført til en større viden om Borgerrådgiveren i forvaltningerne. Undersøgelsen synes på den måde at bekræfte status quo i forhold til den utilstrækkelige viden om og brug af Borgerrådgiverens tilbud, som Borgerrepræsentationen adresserede ved sin opfordring.

Forvaltningernes besvarelser i undersøgelsen tyder på, at de fleste forvaltninger i ingen eller i mindre grad har viden om medarbejdernes kendskab til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren vurderer, at der fortsat er behov for, at medarbejderne i forvaltningerne bliver gjort opmærksomme på Borgerrådgiverens funktion og tilbud. Jo mere udbredt kendskab er blandt medarbejderne, desto flere har reel mulighed for at benytte sig af Borgerrådgiverens tilbud, og jo bedre kan kommunen forebygge fejl og klager.

Opfordringen fra Borgerrepræsentationen er derfor fortsat vigtig for, at kommunen og borgerne får det bedste mulige ud af Borgerrådgiveren.

På baggrund af forvaltningernes svar, kan det konstateres, at forvaltningerne generelt ikke ses at have taget særlige initiativer, og at den politiske opfordring til forvaltningerne således ikke ses at have haft effekt for så vidt angår aktiv understøttelse af samarbejdet med Borgerrådgiveren.

Det desuden konstateres, at der fortsat er et uudnyttet potentiale i Borgerrådgiverens konsultative bistand til forvaltningerne, da der generelt heller ikke på baggrund af opfordringen ses at være taget særlige initiativer til et øget kendskab i forvaltningerne. Den politiske opfordring til forvaltningerne ses således heller ikke at have haft effekt for så vidt angår bidrag til sikring af, at kommunens medarbejdere har kendskab til

Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens tilbud.

Det er samlet set Borgerrådgiverens vurdering, at Borgerrepræsentationens opfordring i praksis ikke har medført en ændret indsats for at understøtte samarbejdet, og at nogle af forvaltningerne reelt ikke ses at have reageret på opfordringen, som heller ikke ses at have øget medarbejdernes kendskab til, at de kan trække på Borgerrådgiverens erfaring og viden.

Borgerrådgiveren har som led i undersøgelsen spurgt forvaltningerne om ønsker til det fremtidige samarbejde med Borgerrådgiveren. Enkelte forvaltninger er kommet med få og begrænsede ønsker. Ingen forvaltninger har givet udtryk for, at de efterspørger noget fra Borgerrådgiveren, som ikke er realiserbart, og der er ikke anmodet om andet og mere fra Borgerrådgiveren end de tilbud, som allerede eksisterer og er til rådighed for forvaltningerne. Det tegner godt i forhold til et fortsat godt og styrket samarbejde, hvor Borgerrådgiveren i højere grad end tidligere bydes ind i forvaltningernes læringsrum.

Borgerrådgiveren kommer i rapporten med en række forslag til, hvordan forvaltningerne kan bruge Borgerrådgiveren mere aktivt.

[Læs Borgerrådgiveren rapport om Implementering af Borgerrepræsentationens opfordring om aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren \(link\)](#)

Borgerrådgiverens sag.nr. 2023-0015046

Synliggørelse af Borgerrådgiveren

Udvalget drøfter løbende Borgerrådgiverens synlighed for borgere og har også drøftet behovet for en øget synlighed for kommunens erhvervsliv. Borgerrådgiveren bød derfor ind på kommunes plakatsøjler i byrummet og fik i lighed med sidste år tildelt plads i uge 8, hvor Borgerrådgiveren var synlig i gadebilledet på kommunens plakatsøjler og digitale flader.

I uge 8 var Borgerrådgiveren på plakaten i det københavnske gadebillede. Borgerrådgiveren havde bedt KK Design om at tilpasse plakaten, der var lavet til formålet sidste år, så den også henvendte sig til kommunens virksomheder.

Formålet med plakaten er at synliggøre Borgerrådgiveren og det tilbud, vi er til byens borgere, brugere og erhvervsdrivende.



Plakaten viser i billede og tekst, at Borgerrådgiveren kan bidrage med at genskabe dialog og løse knuder op, når det er nået dertil, at det ikke er muligt for borger/virksomhed og kommune at gøre det selv. På plakaten er der kontaktoplysninger i form af telefonnummer og adresse og en QR-kode med link til Borgerrådgiverens hjemmeside, hvor der er mere information.

For at supplere plakaten og nå ud til kommunens virksomheder udarbejdede Borgerrådgiveren desuden et faktaark om Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens tilbud til virksomhederne, som blev sendt til en række brancheorganisationer med henblik på at informere dem og bede om deres jeres hjælp til at udbrede kendskabet til Borgerrådgiveren som mulig indgang, hvis en virksomhed

er utilfreds med kommunen. Borgerrådgiveren tilbød i den forbindelse at svare på spørgsmål, og evt. at komme med udtalelser til citat eller andet til brug for eventuel information målrettet kommunens virksomheder.

Borgerrådgiveren har ikke viden om den direkte effekt af synliggørelsen, da vi ikke har spurgt til baggrunden for de enkelte henvendelser, men antallet af henvendelser i uge 8 og efterfølgende synes at være positivt påvirket af opmærksomheden.

Borgerrådgiveren er oplyst om, at Danmarks Restauranter og Caf er (DRC) bragte en nyhed om Borgerrådgiverens tilbud til kommunens virksomheder: [Er kontakten til kommunen gået i hårdknude? | DRC \(thelost.dk\)](#)

Det er formodningen, at plakaten og det udsendte materiale har haft en synliggørende effekt, og at flere har fået kendskab til kommunens tilbud om borgerrådgivning.

Borgrådgiveren har budt ind på en plads på kommunes plakatsøjler og digitale flader igen i 2. kvartal 2024, men pladserne er endnu ikke fordelt.