



Bilag 2 - Indkomne tilbagemeldinger fra forvaltningerne

Borgerrådgiveren har i lighed med tidligere år efter udvalgets beslutning givet forvaltningerne mulighed for at indmelde ønsker til temaer og undersøgelser. De indkomne høringssvar vedlægges til udvalgets orientering.

Borgerrådgiveren bad den 6. februar 2020 om direktionernes forslag til, hvilke emner og temaer fagforvaltningerne vurderer, bør gives særlig opmærksomhed.

Borgerrådgiveren har efterfølgende modtaget nedenstående tilbagemeldinger.

Kultur- og Fritidsforvaltningens tilbagemelding af 4. marts 2020:

”Borgerrådgiveren har ved brev af 6. februar 2020 bedt Kultur- og Fritidsforvaltningens direktion om forslag til, hvilke emner og temaer der efter forvaltningens opfattelse bør gives særlig opmærksomhed ved Borgerrådgiverens fastlæggelse af egen drift-planen for 2020.

Kultur- og Fritidsforvaltningen sætter stor pris på denne dialogbaserede tilgang til udarbejdelse af Borgerrådgiverens fortsatte arbejde med egen drift-plan.

Vi må imidlertid meddele, at vi ikke på nuværende tidspunkt har specifikke forslag til emner eller temaer, idet vi dog altid gerne indgår i drøftelser om f.eks. tilgængelighed, borgerservice og forbedret dialog med brugere og borgere, som vi også selv til stadighed arbejder med at forbedre.”

9. marts 2020

Sagsnummer
2018-0331408

Dokumentnummer
2018-0331408-46

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerraadgiveren

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens tilbagemelding af 5. marts 2020:

"Borgerrådgiveren fastlægger hvert år en egen drift-plan for inspektioner og undersøgelser, som påtænkes gennemført det kommende år. I den forbindelse forespørger Borgerrådgiveren alle forvaltninger, hvorvidt de indenfor en given ramme har forslag til inspektioner og /eller undersøgelser.

Borgerrådgiveren har den 6. februar 2020 indkaldt til forslag og temaer til Borgerrådgiverens egen drift-plan for 2020.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har inden forslag til Borgerrådgiverens egen drift-plan 2020."

Børne- og Ungdomsforvaltningens tilbagemelding af 6. marts 2020:

"Kære Borgerrådgiver

I har ved brev af 6. februar 2020 indkaldt forslag til emner og temaer til Borgerrådgiverens egen drift plan 2020.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har et mål om at udvikle kvaliteten i sagsbehandlingen og har bl.a. opmærksomheden rettet mod journalisering, aktindsigt og besvarelse af borgerhenvendelser.

På den baggrund vil forvaltningen gerne benytte lejligheden til at gå i dialog med jer omkring muligheden for, at Borgerrådgiveren i samarbejde med forvaltningen gennemfører en undersøgelse og evt. opkvalificerings-/undervisningsforløb eller lign. rettet mod et eller flere områder omkring de nævnte emner.

Vi vil derfor meget gerne mødes med jer for drøfte mulighederne, herunder evt. den nærmere afgrænsning og gennemførelse af en Borgerrådgiverundersøgelse.

Jeg vil en af de nærmeste dage kontakte jer for at aftale et mødetidspunkt, der er belejligt."

Økonomiforvaltningens tilbagemelding af 6. marts 2020:

"Borgerrådgiveren har den 6. februar 2020 indkaldt forslag til emner og temaer til Borgerrådgiverens egen drift-plan for 2020.

Økonomiforvaltningen kan i den anledning oplyse, at forvaltningen ikke har forslag til Borgerrådgiverens egen drift-plan 2020."

Teknik- og Miljøforvaltningens tilbagemelding af 19. marts 2020:

"Som opfølgning på henvendelse fra Borgerrådgiveren d. 6. februar 2020 vedr. forslag til temaer og emner til Borgerrådgiverens egen drifts-plan 2020, fremsendes hermed forslag fra Teknik og Miljøforvaltningen (TMF).

Det skal indledningsvist bemærkes, at direktionen i TMF i februar 2020 præsenterede forvaltningen for en grundlæggende organisationsændring under temaet "Et fokuseret TMF".

Idet arbejdet foregår og den endelige organisationsændring først forventes at falde på plads i april, er det begrænset, hvad forvaltningen kan melde ind af temaer og emner til Borgerrådgiverens egen driftsplan 2020.

Forslag til tema og emne
Forvaltningens forslag udspringer af konkrete sager og vedrører undersøgelser af forretningsgange for anvendelse af kommunens materiel.

Forvaltningen har de seneste år oplevet WB-sager, der blandt andet har drejet sig om privat kørsel i kommunens tjenestebiler. På den baggrund kan et konkret emne for en egen driftsundersøgelse være forvaltnings forretningsgange for anvendelse af tjenestebiler/puljebiler samt materieltjek og tilsyn. Baggrunden herfor er, at forvaltningen kan se en værdi i at få Borgerrådgiverens opmærksomhed på dette område, da Borgerrådgiveren udefra kan belyse forretningsgangens anvendelighed, om de er kommunikeret ordentlig ud samt om tilsyn og materieltjek er tilstrækkeligt m.m."

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilbagemelding af 24. marts 2020:

" Sundheds- og Omsorgsforvaltningen foreslår følgende emner til inspektion ud fra et borgerperspektiv:

Kvikservice på hjælpemiddelområdet

Hjælpemiddelcenteret under Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i samarbejde med myndighederne i hhv. Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen etableret en "kvikservice", hvor borgere kan få behandlet deres hjælpemiddelsager på stedet.

Ordningen indebærer, at borgeren kan prøve forskellige hjælpemidler og blive bevilget et udvalg af tekniske hjælpemidler, som kan tages med hjem med det samme. Ergo- og fysioterapeuter yder individuel hjælp til at tilpasse og indstille hjælpemidlerne korrekt."

Socialforvaltningens tilbagemelding af 22. april 2020:

"Socialforvaltningen foreslår følgende emne, der efter forvaltningens opfattelse kan rumme forbedringspotentiale og/eller potentiale for læring for andre dele af kommunen.

Udveksling / videregivelse af personfølsomme oplysninger inden for "enhedsforvaltningen"

Borgerrådgiveren har tidligere berørt emnet om intern deling af oplysninger i KlarRet 20 om Samarbejde og koordinering i kommunen.

Socialforvaltningen oplever dog fortsat en vist usikkerhed om rammerne for udveksling af personfølsomme oplysninger på tværs af forvaltningerne internt i Københavns Kommune, herunder om hvad det er vigtigt at være opmærksom på i forbindelse med udveksling af oplysninger i henhold til de forvaltningsretlige- og databeskyttelsesretlige regler på området. Eksempelvis hvornår der er krav om samtykke, og hvornår der kan ske videregivelse uden samtykke. Den digitale udvikling betyder, at den interne deling og videregivelse af personoplysninger oftere sker i IT-systemer, hvorfor uklarheden ikke er samarbejde på tværs om enkelte sager, men særligt om rammen for at kunne give medarbejdere fra andre forvaltninger adgang til fagsystemer. Der er tale om et emne, der er i krydsfeltet mellem databeskyttelse og forvaltningsretten, hvorfor problemstillingen evt. med fordel kan afdækkes i samarbejde mellem Borgerrådgiveren og Københavns Kommunes DPO."