

Egen drift-plan for 2017 (udkast)

Inspektioner

Nr.	Overskrift	Forvaltning	Noter
2016/1	Telefonbetjening af virksomheder, herunder ift. tværgående problemstillinger (fokus på virksomhedsforhold)	KFF/KE	*1
2016/2	Handicaptilgængelighed i byrum	TMF	*2
2016/3	Brugerinddragelse og tilgængelighed ifm. anlægsarbejder i byrummet	TMF	*3
2016/4	Overblik og koordinering ifm. borgerservicecenter på bibliotek	KFF	*4

Skriftlige undersøgelser

Nr.	Overskrift	Forvaltning	Noter
2016/5	Virksomhedernes oplevede service af sagsbehandlingen/blanketgange ved etablering af støttet beskæftigelse	BIF/KE	*5
2016/6	Pladsanvisningens samarbejde med Københavns Erhvervshus, herunder borgernes og virksomhedernes oplevelse af koordinering	BIF/BUF/KE	*6
2016/7	Handicapparkeringspladser ifm. etablering af erhvervslokaler (herunder butikker og restaurationer)	TMF	*7
2016/8	Digitalisering af daginstitutionsområdet	BUF	*8
2016/9	Sikker digital kommunikation med borgere og virksomheder	SOF	*9
2016/10	Kommunens forsyningspligt i forhold til boformer efter servicelovens § 108	SOF	*10

*1: Inspektionen er foreslået af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens direktion, og foreslås gennemført med udgangspunkt i dialogmøde med medarbejdere fra kommunens kontaktcenter og Københavns Erhvervshus. Det primære formål er at få identificeret udfordringer og forbedringsforslag, som medarbejderne måtte have fra den daglige opgaveløsning, samt i forlængelse deraf at videreformidle disse til rette modtager.

*2: Borgerrådsgiveren modtager løbende information om, at handicaptilgængeligheden til kommunens nyanlagte pladser, gangarealer mv. ikke er optimal. Undersøgelsen tager med afsæt i en fysisk inspektion sigte på at afdække eventuelle forbedringspotentialer i kommunens fremtidige anlægsarbejder i byrummet.

*3: Et kritikpunkt ifm. anlægsarbejder i byen er, at der ikke udvises tilstrækkeligt hensyn til de relevante brugere. Inspektionen påtænkes at ske skriftligt med fokus på afdækning af eventuelle retningslinjer og rutiner (samt praktisk implementering af disse) ift. forlods inddragelse/høring af eksempelvis de virksomheder og borgere, der berøres af et givent anlægsarbejde, samt af repræsentanter for grupper, der i særlig grad kan have udfordringer. Det bemærkes i øvrigt at Teknik. Og Miljøforvaltningen har foreslået området trafik og byliv til planen for 2017.

*4: Med "Bibliotekspakken" er borgerservice i endnu større grad rykket ind på kommunens biblioteker. Inspektionen har til formål at undersøge, hvordan information om dette formidles til brugerne, herunder på selve den fysiske lokalitet, samt hvordan potentielt forskellige hensyn samlet set iagttages og tilgodeses.

*5: Denne undersøgelse er foreslået af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen selv. Det foreslås videre at afdække virksomhedernes oplevelse via Københavns Erhvervshus.

*6: Indsat på baggrund af koordineret forslag fra Børne- og Ungdoms- samt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

*7: Parkeringsområdet er foreslået til planen af Teknik- og Miljøforvaltningen, og konkretiseringen foretaget ved Borgerrådsgiveren. Når lokaler overgår fra en type anvendelse til en anden kan det indebære ændring i behovet for handicapparkeringspladser. Dette gælder i særlig grad, når der samtidig nedlægges parkeringspladser i kommunen som led i overgangen til mere bæredygtige transportformer (herunder gennem etablering af pladser til el-biler). Borgerrådsgiveren ønsker derfor, bl.a. efter indmelding af problemstillinger fra handicaporganisationer, at afdække, hvorvidt der tages de fornødne hensyn til de berørte virksomheder (herunder til disses medarbejdere og kundegrundlaget), eksempelvis ved at undersøge fordelingen af pladser tidligere, nu og fremadrettet.

*8: Der sigtes her til KbhBarn, som er en digital platform for kommunikation og samarbejde med forældre. Temaet er foreslået af Børne- og Ungdomsforvaltningens direktion.

*9: Borgerrådsgiveren har konstateret, at enheder under Socialforvaltningen fortsat oplever udfordringer med at implementere sikker digital kommunikation og derved har svært ved at efterleve krav dertil. Borgerrådsgiveren ønsker at understøtte processen i retning af bedre efterleve af krav til håndtering af fortrolige og personfølsomme oplysninger.

*10: Borgerrådsgiveren har i en række tilfælde set eksempler på, at borgere der er visiteret til botilbud efter servicelovens § 108, har måtte vente på rent faktisk at få plads eller har været uenig i at de faktiske tilbud levede op til visitationen. Undersøgelsen skal afdække, om kommunen har udfordringer med at leve op til sin tilsynsforpligtelse på dette område.