

13. Borgerrådgiverens beretning 2008 (2009-119928)

Udvalget skal tage stilling til opfølgning på Borgerrådgiverens beretning 2008 på udvalgets område.

INDSTILLING OG Beslutning

Børne- og Ungdomsforvaltningen indstiller til Børne- og Ungdomsudvalget,

1. at udvalget drøfter Borgerrådgiverens beretning 2008.
2. at gældende forpligtende mål i BUF videresendes til Økonomiudvalget.
3. at udvalget drøfter den tværgående juridiske koordinationsgruppes forslag til fælles fundament for forvaltningernes målfastsættelsesarbejde.

Problemstilling

Borgerrepræsentationen behandlede på sit møde den 10.6.2009 Borgerrådgiverens beretning 2008. BR besluttede, at

- pålægge de stående udvalg i efteråret 2009 at drøfte beretningen
- pålægge forvaltningerne i forbindelse med opfølgningen på Borgerrådgiverens beretninger og som led i kommunens arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne i øvrigt at beslutte forpligtende og synlige mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden samt eventuelt andre mål, og at status for målopfyldelsen afrapporteres halvårligt til Økonomiudvalget
- pålægge forvaltningerne senest 1. oktober 2009 at oplyse Økonomiforvaltningen om gældende forpligtende mål i de enkelte forvaltninger samt forvaltningernes og udvalgenes arbejde med at forbedre kommunens service til borgerne og overvejelser om fastsættelse af yderligere mål eller ændringer af gældende mål og om rapportering heraf
- pålægge Økonomiforvaltningen i samarbejde med forvaltningerne at udarbejde forslag til sammenlignelig registrering af relevante klager og sagsbehandlingstider samt forslag til, hvorledes afrapportering heraf skal ske. Forslag hertil skal forelægges for Økonomiudvalget i december 2009.

Løsning

Den overordnede konklusion i Borgerrådgiverens beretning for 2008 er, at det store antal af sager, der fejlbehandles, trækker ud eller hvor borgerne behandles ubetænksomt, langt fra er tilfredsstillende. Der er således ingen fremgang at spore i forhold til sagsbehandlingen generelt i kommunen i forhold til Borgerrådgiverens tidligere beretninger. BUFs andel af sagerne udgør ca. 5 %. Meget få sager er realitetsbehandlet hos borgerrådgiveren (14 sager, hvoraf der er udtalt kritik i 3 sager) - øvrige er oversendt til forvaltningen mhp. behandling i forvaltningen.

De primære problemer i BUF vedrører lang sagsbehandlingstid, betjeningen af borgerne og manglende vejledning. Antallet af klager er størst på pladsanvisnings- og specialundervisningsområdet, som også er nogle af de områder, hvor der generelt er flest borgerhenvendelser.

Der arbejdes i den tværgående juridiske koordinationsgruppe på et fælles fundament for arbejdet med forpligtende og synlige mål inden forelæggelse af konkrete mål for BUU.

Som det også fremgik af handleplanen for opfølgning på beretningen fra 2007 har BUF gennem forvaltningens organisering i børne- og ungdomsdistrikter i 8 bydele sikret øget fokus på forvaltningens klagesagsbehandling, hvor bla. den juridiske ekspertise i distriktsforvaltningerne er styrket.

Mht. oplysning til Økonomiudvalget om gældende forpligtende mål i de enkelte forvaltninger gælder følgende frister i BUF:

- Generel svarfrist i BUF: 10 arbejdsdage. Hvis der ikke kan svares inden for denne frist skal borgeren have oplysning om hvornår der kan forventes svar.
- Kommunens tilbagemeldingsgaranti: 10 hverdage
- Aktindsigt: 10 kalenderdage. Hvis der ikke kan svares inden for denne frist, skal der underrettes om grunden hertil samt hvornår en afgørelse vil foreligge
- Indsigtsret efter persondataloven 4 uger. Hvis der ikke kan svares inden for denne frist, skal der underrettes om grunden hertil samt hvornår en afgørelse vil foreligge

Arbejdet med at efterleve BRs beslutning om at fastsætte forpligtende og synlige mål for reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden samt eventuelle andre mål. har været forankret i den tværgående juridiske koordinationsgruppe. Gruppen har bl.a. arbejdet på at operationalisere beslutningen og sikre en ensartet tilgang til, hvorledes beslutningen skal efterleves i praksis. Dette er manifesteret i "fælles fundament for forvaltningernes målfastsættelsesarbejde", jf. bilag 2, som har til formål at skabe en fælles referenceramme, som forvaltningerne kan tage afsæt i ved fastsættelsen af forslag til de konkrete mål.

Forvaltningen arbejder desuden i forbindelse med specialreformen på at fastsætte sagsbehandlingstider. Særskilt indstilling herom forventes forelagt for BUU i november 2009.

Økonomi

-

Videre proces

Udvalget vil i begyndelsen af 2010 få forelagt forslag til forpligtende og synlige mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden samt eventuelt andre mål på udvalgets område.

Else Sommer

/Laila Kildesgaard

bilag

[1. Borgerrådsgiverens beretning 2008 - beretningen kan ses på \[www.kk.dk\]\(http://www.kk.dk\)](#)

[2. Forslag til "Fælles fundament for forvaltningernes arbejde med mål for sagsbehandlingen"](#)

