



7. Temadrøftelse af Borgerrådgiverens plan for egen driftundersøgelser 2019 (2018-0286230)

Indstilling

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

at udvalget drøfter fokus, temaer og evt. øvrige ønsker til plan for Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelser forud for høringsfase i forvaltningerne og planens endelige fastlæggelse.

Problemstilling

Borgerrådgiveren skal i samråd med Borgerrådgiverudvalget fastlægge en plan for inspektioner og generelle undersøgelser i 2019. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13:

”§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.”

Borgerrådgiverudvalget har i perioden 2018 og 2019 særligt fokus på den oplevede service for borgere, der er berørt af og afhængig af flere forvaltningers koordinerede indsats, og Borgerrådgiveren forsøger med planen for 2019 at inddrage dette tillige med udfordringer med borgernes retssikkerhed i forhold til digitalisering.

Planen kommer til at bestå af et antal inspektioner og et antal skriftlige undersøgelser. Inspektioner vil almindeligvis ske i en form af et besøg på en given kommunal lokalitet, men kan også fokusere på eksempelvis et byrum eller en 'virtuel lokalitet' som f.eks. kommunens hjemmeside. Skriftlige undersøgelser kan også afvikles på forskellige måder, herunder gennem skriftlig dialog, udlån af sagsmateriale, nærmere undersøgelse mv. Egen drift-undersøgelser gør det muligt at behandle – og i samarbejde med den enkelte forvaltning også i mange tilfælde at løse – væsentlige udfordringer, der påvirker større grupper af borgere og virksomheder. Inspektioner og generelle undersøgelser af egen drift afsluttes almindeligvis med en skriftlig rapport.

Nogle undersøgelser kan gennemføres i en relativt kortvarig proces, mens andre har en mere langstrakt karakter og eventuelt får karakter af løbende monitorering af udvalgte områder, og derved understøtter en langsigtet forandringsproces. Der er eksempler på, at selve fastlæggelsen af en

undersøgelse af et muligt problemfelt har haft effekt på den måde, at den relevante forvaltningssenhed aktivt har undersøgt, identificeret og løst et indikeret problem. I sådanne tilfælde savner det mening at undersøge det samme en gang til, og såfremt problemets løsning er holdbar, kan undersøgelsen lukkes uden yderligere.

Planens temaer og angivelse af undersøgelser har således vist sig at være af selvstændig betydning for forbedringer af den oplevede borgerservice og god sagsbehandling, og udvælgelsen af et tema til nærmere afklaring, undersøgelse og vurdering kan i sig selv medvirke til at mulige problemer identificeres og løses.

Løsning

Borgerråd giverudvalget anmodes om en overordnet drøftelse og eventuel tilkendegivelse vedrørende planen for Borgerråd giverens inspektioner og generelle undersøgelser i 2019.

Som anført ovenfor er der i 2018-2019 særligt fokus på borgernes oplevelse, når en kommunal indsats involverer flere forvaltningers koordinerede indsats (eller mangel på samme), og også digitalisering udgør et overordnet tema.

Borgerråd giveren vil i lighed med tidligere år gennemføre en høringsfase af forvaltningerne, hvor forvaltningerne kan komme med deres bidrag til planen. Borgerråd giveren forventer at foretage denne høring, når udvalgets tilkendegivelse foreligger og kan videreformidles som ramme for forvaltningernes egne bidrag. Når høringssvarene foreligger, vil Borgerråd giveren udarbejde en plan, der med afsæt i udvalgets tilkendegivelse vil inkludere inspektioner og skriftlige undersøgelser.

Planen udarbejdes på denne baggrund med afsæt i udvalgets tilkendegivelser, og de konkrete temaer tager endvidere afsæt i forvaltningernes høringssvar, indkomne forslag fra faglige netværk over året samt i Borgerråd giverens erfaringer med felter, der i særlig grad synes at give udfordringer.

Traditionelt er en del af de emner, der når frem til planen, problemfelter, hvor det ikke igennem andre dialogbaserede indsatser er lykkedes for Borgerråd giveren at tilvejebringe en tilfredsstillende løsning (dvs. hvor Måltrettet Indsats igennem konsultativ bistand, undervisning eller blot orientering til forvaltningerne om mulige udfordringer, ikke fører til relevante initiativer eller forandringer).

Udkast til egen drift-plan for 2019 vil derefter blive forelagt udvalget til drøftelse. Det bemærkes for god ordens skyld, at egen drift-planen for 2018 af ressourcemæssige årsager ikke er fuldt ud iværksat, men forventes at være det, når 2019-planen ligger fast.

Økonomi

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

-