

3. Borgerrådgiverens beretning for 2008 (2009-115042)

Indstillingen vedrører Borgerrådgiverens beretning for 2008, herunder Borgerrådgiverens anbefalinger til forvaltningerne, og Borgerrepræsentationens beslutning af 10. juni 2009 ((BR 2009-62746).

INDSTILLING OG Beslutning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indstiller,

1. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget drøfter Borgerrådgiverens beretning,
2. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tager Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens orientering om Borgerrådgiverens beretning til efterretning
3. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget drøfter den tværgående juridiske koordinationsgruppes forslag til fælles fundament for forvaltningernes arbejde med mål for sagsbehandling.

Problemstilling

Borgerrådgiveren har med beretningen for 2008 afgivet sin femte beretning siden borgerrådgiverfunktionen blev etableret i Københavns Kommune.

Borgerrådgiveren lægger i sin beretning for 2008 bl.a. vægt på:

- At der skal være bedre styr på gældende ret
- At der skal være bedre kommunikation
- At der skal være bedre behandling af borgerne

Borgerrådgiverens anbefalinger har givet anledning til, at Borgerrepræsentationen den 10. juni 2009 (BR 2009-62746) godkendte en indstilling fra Økonomiudvalget om, at beretningen for 2008 skal drøftes i de stående udvalg i efteråret 2009, at forvaltningerne skal beslutte forpligtende og synlige mål for reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen samt reduktion af sagsbehandlingstiden. Herudover skal Økonomiforvaltningen orienteres om forpligtende mål, ligesom der halvårligt skal ske afrapportering af status for målopfyldelsen til Økonomiudvalget.

Løsning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har haft et markant fald i omfanget af påklagede forhold til Borgerrådgiveren, som i 2008 er faldet med 14,2 pct. i forhold til 2007.

Modsat har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen haft en vis stigning i antallet af realitetsbehandlede sager, hvor Borgerrådgiveren har fundet anledning til at udtale kritik med eller uden henstilling eller alene har afgivet en henstilling.

De hyppigst påklagede forhold er fortsat sagsbehandlingstiden eller manglende svar.

I denne forbindelse bemærkes, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har gennemført en sagstidsmåling omfattende mere end 10.000 afgørelser, der viser en generel overholdelsesprocent på mere end 90 i forhold til de fastsatte sagsbehandlingsfrister, idet der dog er en betydelig spredning mellem de enkelte sagsområder.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid af ansøgninger i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ligger på ca. 11 kalenderdage.

Det skal i denne sammenhæng fremhæves, at sagsbehandlingsfristerne er fastsat i overensstemmelse med Socialministeriets vejledning, således at 80 til 90 pct. af ansøgningerne på et område skal kunne afgøres inden for den til området fastsatte sagsbehandlingsfrist. Dette overholdes således på tværs af sagsområderne iflg. sagstidsmålingen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder dog som Borgerrådsgiveren, at der er rum for forbedringer, jf. også forvaltningens opfølgning på Borgerrådsgiverens beretning og Borgerrepræsentationens beslutning af 10. juni 2009 (bilag 1).

Borgerrepræsentationen besluttede den 10. juni 2009 (2009-62746) bl.a. at pålægge forvaltningerne at arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne, herunder at fastsætte forpligtende og synlige mål for reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden samt eventuelle andre mål.

Arbejdet med at efterleve beslutningen 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 arbejde med mål for sagsbehandling” (bilag 2), som har til formål at skabe en fælles referenceramme, som forvaltningerne kan tage afsæt i ved fastsættelsen af de konkrete mål

Gruppen foreslår bl.a., at forvaltningerne skal fokusere på overholdelse af følgende fælles mål:

1. Opfyldelse af tidsfristen for besvarelse af indsigt/aktindsigt i hhv. offentlighedsloven, forvaltningsloven og persondataloven
2. Efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien på 10 dage

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen påtænker at udpege førtidspensionsområdet som fokusområde omfattet af det fælles fundament. Det skal ses i sammenhæng med, at dette område har det største relative klageomfang blandt forvaltningens sagsområder. Førtidspensionsområdet var samtidig i 2008 præget af lange sagsbehandlingstider. Den handlingsplan, der gennemføres i 2009 forventes dog at ændre på dette forhold.

Økonomi

Indstillingen har ikke umiddelbart økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Det ”Fælles fundament for forvaltningernes målfastsættelsesarbejde” forelægges Økonomiudvalget til godkendelse den 24. oktober 2009.

I løbet af december 2009 skal der ske en intern klarlægning af, hvordan forvaltningerne mere konkret vil arbejde ud fra det fælles fundament.

I januar 2010 skal de fremtidige forvaltningsspecifikke mål godkendes af de respektive stående udvalg.

I februar 2010 skal Økonomiudvalget orienteres herom.

Økonomiudvalget skal orienteres om målfastsættelsesarbejdet og det generelle arbejde med at højne den juridiske kvalitet første gang i august 2010 og herefter hvert halve år.

Bilag

1. Opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2008 samt Borgerrepræsentationens beslutning af 10. juni 2009 (BR 2009-62746)
2. Forslag til ”Fælles fundament for forvaltningernes arbejde med mål for sagsbehandling”

Morten Binder

/Thomas Thellersen Børner

bilag

[1: Opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2008 samt Borgerrepræsentationens beslutning af 10. juni 2009 \(BR 2009-62746\)](#)

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

