

17. Borgerrådgiverens beretning 2008 (2009-61453)

Orientering om Borgerrådgiverens beretning 2008 og Borgerrepræsentationens beslutning den 10. juni 2009

INDSTILLING OG Beslutning

Fejl! Ukendt betegnelse for dokumentegenskab. indstiller,

1. at Socialudvalget tager forvaltningens orientering om Borgerrådgiverens beretning 2008 til efterretning
2. at Socialudvalget tager forvaltningens orientering om initiativer til efterretning
3. at Socialudvalget drøfter den Tværgående Juridiske Koordinationsgruppes forslag til fælles fundament for forvaltningernes målfastsættelsesarbejde

Problemstilling

Borgerrådgiveren lægger i sin beretning 2008 blandt andet vægt på bedre styr på gældende ret, bedre kommunikation og bedre behandling af borgerne.

Borgerrådgiverens anbefalinger har givet anledning til, at Borgerrepræsentationen den 10. juni 2009 (BR 2009-62746) har godkendt en indstilling fra Økonomiudvalget om, at beretningen 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

Socialforvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i, at det er vigtigt at respektere de ”skæve borgeres” retssikkerhed og rumme dem i sagsbehandlingen, og at de retssikkerhedsmæssige hensyn bag sagsbehandlingsreglerne sætter den enkelte borger i centrum og er med til at synliggøre borgernes behov.

Socialforvaltningen er også enig med Borgerrådgiveren i, at det er vigtigt med det ledelsesmæssige fokus på, om forvaltningen er god nok til at synliggøre kommunens værdigrundlag over for sine medarbejdere og om medarbejderne har de tilstrækkelige frihedsgrader i arbejdet.

Socialforvaltningen er ligeledes enig med Borgerrådgiveren i, at der fortsat er behov for at fokusere på bedre styr på gældende ret, bedre kommunikation og bedre behandling af borgerne.

Socialforvaltningen har haft en antalsmæssig stigning i klager på i alt 19 sager (svarende til 8, 7 pct.) fra 2007 til 2008-beretningen, jf. bilag 1. Antallet af klager skal dog ses i sammenhæng med det meget store antal henvendelser og ansøgninger, som Socialforvaltningen behandler hvert år. Det drejer sig om ca. 390.000 henvendelser om året og ca. 98.000 ansøgninger om året.

Borgerrådgiverens statistik viser, at en væsentlig del af de påklagede forhold (svarende til 63,25 pct.) ligger inden for områderne sagsbehandlingstid, manglende svar, betjening af borgerne, vejledning og afgørelser, jf. bilag 1.

Sammenholdes ovenstående med Sekretariatets seneste kvartalsstatistik vedrørende borgmesterklager og den seneste årlige sagstidsmåling for maj måned 2009 ses der et lignende

billede.

Socialforvaltningen har blandt andet på baggrund heraf iværksat en række initiativer til forbedring af kvaliteten i sagsbehandlingen, jf. bilag 1, pkt. 1.2. og pkt. 3:

- Ny struktur pr. 1. september 2008 med fokus på styrkelse af den juridiske bistand såvel i centralforvaltningen som i forhold til det lokale sagsbehandlende niveau
- Intensiveret samarbejde mellem Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen som følge af behovet for særlig koordinering på en række indsatsområder
- Detaljeret uddannelsesprogram for nye medarbejdere og for øvrige medarbejdere i såvel viden om regler som om mødet med borgeren
- Målinger af sagsbehandlingstider og underretning af borgerne
- Faglige udviklingsplaner på handicapområdet, kvalitetsmodel på de socialpsykiatriske bosteder, udarbejdelse af kvalitetsstandarder, retningslinier om beboermidler, offentliggørelse af tilsynsrapporter og handleplaner, resultataftaler om mål for væsentlige indsatsområder
- Styregruppe for forbedring af kvalitet i sagsbehandlingen
- Kvalitetssikringsenheder om bedre sagsbehandling på handicapområdet og børneområdet
- Forbedret IT-understøttelse af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen

Borgerrepræsentationens beslutning den 10. juni 2009

Borgerrepræsentationen besluttede den 10. juni 2009 (2009-62746) blandt andet 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, hvor forvaltningerne er repræsenteret og Økonomiforvaltningen har formandskabet. Gruppen har blandt andet arbejdet på at operationalisere BR-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 blandt andet, at forvaltningerne fokuserer på overholdelse af følgende fælles mål:

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

Herudover kan forvaltningerne udpege andre fokusområder og fastsætte mål for reduktion af klager, fejl i sagsbehandlingen og om sagsbehandlingstiden.

Økonomiudvalget skal den 24. november 2009 godkende det fælles fundament for arbejdet med fremadrettet at fastsætte mål i forvaltningerne. Det fælles fundament skal forud for behandlingen i Økonomiudvalget være drøftet i fagudvalgene, jf. derfor punkt 3 i indstillingen til Socialudvalget.

I Socialforvaltningen vil arbejdet med udpegning af fokusområder og det videre arbejde i relation til reduktion af klager, fejl i sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden indgå i den nedsatte styregruppe for forbedring af kvalitet i sagsbehandlingen, jf. pkt. 3 i bilag 1.

Fokusområderne og de fastsatte mål vil blive forelagt Socialudvalget til godkendelse i januar 2010.

Økonomi

Indstillingen har ikke umiddelbart økonomiske konsekvenser.

Videre proces

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

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.

Anette Laigaard

/ Jens Elmelund

bilag

[Fælles fundament for forvaltningernes arbejde med mål for sagsbehandlingen](#)

[Opfølgning på Borgerrådgiverens beretning 2008 samt BR's beslutning af 10.juni 2009](#)

