





Til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

30-09-2013

Sagsnr.  
2013-83218

**Beskrivelse af forskellen mellem undersøgelser foretaget af revisionen og Borgerrådgiveren**

Dokumentnr.  
2013-83218-11

**Baggrund.**

På Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets møde den 16. september 2013 blev det i forbindelse med behandlingen af pkt. 2. (Borgerrådgiverens Beretning) besluttet, at der skal udarbejdes et kort notat, der skitserer forskellene i Borgerrådgiverens undersøgelser og revisors undersøgelser, herunder fx forskellen i udvælgelsen af sager og andre forhold der kan begrunde, at Borgerrådgiveren finder flere fejl.

**Borgerrådgiveren.**

Borgerrådgiverens overordnede forhold er reguleret i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune efter en bemyndigelse i lov om kommunernes styrelse. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i en vedtægt.

Borgerrådgiveren har primært 3 opgaver:

- konkret egen driftundersøgelser – behandling af klagesager i situationer, hvor borgeren ikke er tilfreds med forvaltningens besvarelse og borgerrådgiveren vurderer, at sagsbehandlingen kan forbedres,
- generelle egen driftundersøgelser - undersøgelse af den generelle administration af et konkret område udvalgt på baggrund af eks. klagesager eller andre indikatorer af, at sagsbehandlingen kan forbedres, og
- inspektioner – en stikprøvekontrol af fx et jobcenter, en døgninstitution eller et plejehjem, hvor borgere færdes. Inspektionen tager udgangspunkt i overholdelsen af regler om fx handikaptilgængelighed, arbejdsmiljø, rengøring mv. Inspektionerne kan foretages med forudgående varsel eller være uvarslede.

Udvælgelsen af sager/undersøgelser er således konkrete tilfælde og områder, hvor Borgerrådgiveren bliver opmærksom på og forventer, at der kan være væsentlige problemer med sagsbehandlingen, personalets optræden eller udførelsen af praktiske opgaver. Der optræder som led i undersøgelserne som oftest flere kritikpunkter i hver sag, som på Borgerrådgiverens område opgøres i overensstemmelse hermed.

**Kvalitetssporet**

Abel Cathrines Gade 13+  
17  
1654 København V

Mobil  
2677 3416

E-mail  
K184@bif.kk.dk

www.kk.dk

Borgerrådgiverens vurdering af kvaliteten i sagsbehandlingen sker med udgangspunkt i de forvaltningsretlige regler, dvs. de formelle regler for behandling af en sag herunder borgerens retssikkerhed.

### **Revisionen.**

I medfør af lov om kommunernes styrelse er fastsat en bekendtgørelse om kommunernes budget- og regnskabsvæsen, revision mv. I medfør af denne bekendtgørelse er udarbejdet revisionsregulativ for Københavns Kommune.

Revisionen ser i hovedsagen på de materielle generelle regler i lovgivningen på forvaltningens refusionsbelagte ydelsesområder, dvs. om forvaltningen træffer korrekte afgørelser primært af økonomisk betydning.

Revisor foretager sagsrevision 1 gang årligt og tager stikprøver på alle ydelsesområder – dog flest stikprøver på ydelsesområder, hvor der er flest ydelsesmodtagere.

- Revisor udtager i alt ca. 110 sager.
- Stikprøver er udvalgt bevidst for at afdække fejl i modsætning til tilfældig stikprøveudtagelse, hvorfor fejlandelen ikke kan tages som et udtryk for den forventede fejlandel i hele sagsmængden.
- De udtrukne sager undersøges for en række parametre og er der fejl i én af disse parametre, rubriceres sagen som en fejl. Er der flere fejl i samme sag, tæller sagen kun som én fejl.

### **Konklusion**

Både formålet med og indholdet af henholdsvis Borgerrådgiverens virksomhed og revisionens virksomhed er forskelligt. Det er derfor ikke muligt umiddelbart at sammenligne resultater fra de to aktører.