



Nedbringelse af fejl i kommunen – særlig indsats fra Borgerrådgiveren

7. september 2012

Sagsbehandler
JBU

Baggrund

Borgerrådgiveren har i sine årlige beretninger siden 2004 påvist et højt niveau af fejl i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Det handler om borgere som ikke får svar på deres henvendelser til kommunen, ikke får den lovpligtige vejledning o.l.

Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 2011 det højeste antal klager nogensinde og mere end halvdelen af dem var behæftet med fejl. I mange tilfælde er der tale om fejl, som kan betyde, at borgerne lider et retstab – oplever formuetab, mister en rettighed eller mister muligheden for at gøre en rettighed gældende.

Forvaltningerne følger hvert år op på Borgerrådgiverens konstateringer, men i det store hele er kvalitetsniveauet det samme hen over årene på trods af konsulentrapporter, omstruktureringer, undervisning af medarbejdere mv.

Det er utilfredsstillende for borgerne at skulle leve med tingenes tilstand til trods for de samme konstateringer fra Borgerrådgiveren år efter år.

Der er derfor behov for en ny og intensiv indsats, som har gennemslagskraft til at sikre, at kvaliteten i sagsbehandlingen løftes inden for en kort tidshorizont.

Indhold

Det foreslås, at Borgerrådgiveren får en særopgave med at gennemgå og analysere, hvad der skal til for at løfte kvalitetsniveauet i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren skal i den forbindelse udrede hvilke fejl, der er alvorligst, hvilket kvalitetsniveau der kan betragtes som tilfredsstillende samt på hvilken måde det tilfredsstillende kvalitetsniveau kan opnås.

Indsatsen skal dække 2-3 indsatsområder pr. år, som f.eks. kan være Københavns Kommunes Jobcenter, Handicapcenter København, et lokalområde under Sundheds- og Omsorgsforvaltningen eller Københavns Borgerservice, Center for Pension.

Det foreslås samtidigt, at Borgerrådgiveren skal fremlægge sine løsningsforslag direkte over for det pågældende stående udvalg som kan pålægge forvaltningen at implementere det.

Indsatsen foreslås at løbe i 2013 og 2014. Borgerrådgiverens erfaringer og resultaterne af de igangsatte undersøgelser og indsatser

Eksekveringsparat?

	JA / NEJ
Udvalgsbehandlet	NEJ
Kan igangsættes uden yderligere udvalgsbehandling	NEJ

skal formidles til forvaltninger og politikere med henblik på videre implementering dér, hvor Borgerrådgiverens særlige indsats ikke er nået ud til.

Indsatsen forankres hos Borgerrådgiveren som en projektorganisation, der i fornødent omfang kan indhente ad hoc-bistand og ekstern konsulentbistand.

De økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Serviceudgifter

1.000 kr. – 2013 p/l	2013	2014	2015	2016
<i>Serviceudgifter:</i>				
Projektetablering	50	0	0	0
En projektleder/analysemedarbejder (A/C'er)	650	650	0	0
Tre projektmedarbejdere (studentermedhjælpere)	350	450	0	0
Ekstern konsulentbistand og ad hoc bistand	950	850	0	0
Afrapportering		50		
Serviceudgifter i alt	2000	2000	0	0

Tabel 2. Tidsangivelse for driftsaktivitet

Driftsaktivitet, tidsangivelse	2013				2014				2015				2016			
	1. kv	2. kv	3. kv	4. kv	1. kv	2. kv	3. kv	4. kv	1. kv	2. kv	3. kv	4. kv	1. kv	2. kv	3. kv	4. kv
- Projekt igangsat	X															
- BR-bevilling givet	X				X											
- Projekt sat i fuld drift		X														
- Projekt afsluttet								X								