



Dato: 27-11-2006

Sagsnr.: 1101-296972

Dok.nr.: 2006-19615

Bilag 2 - Borgerrådgiverens nærmere undersøgelser i 3. kvartal 2006

Borgerrådgiveren har i 3. kvartal 2006 bedt om en nærmere undersøgelse af 3 sager, og har i den forbindelse bedt om en udtalelse fra direktionen i sagerne.

Klagepunkter	Fagligt indhold	Direktionen i BIF udtaler
Betjening af borgere	Klage over at være udsat for diskrimination i forbindelse med en medarbejders afvisning af en borger	Direktionen beklager oplevelsen, men henviser til, at sagen synes mere kompleks, og at klager naturligvis ikke burde have været afvist. Direktionen har indskærpet overfor centret, at man skal leve op til kommunens værdigrundlag og møde borgeren med respekt, ligestilling, dialog og tillid.
Betjening af borgere	Manglende udbetaling af dagpengerefusion til en virksomhed og dårlig telefonservice	Direktionen bemærker at centret er uden indflydelse på registrering af en Nemkonto, idet det alene er virksomheden, der kan indberette oplysninger. Direktionen beklager, at man forgæves har forsøgt at komme igennem til centret pr. telefon. Det er naturligvis uacceptabelt for både borgere og virksomheder. Årsagen hertil skyldes etablering af en ny forvaltning, herunder oprettelse af nye servicecentre.
Sagsbehandling	Manglende opfølgning på borgers ansøgning om førtidspension	Direktionen finder det yderst kritisabelt og beklager meget, at der reelt ikke er foretaget en realitetsbehandling af førtidspensionssagen fra juni 2004, uanset om ansøgningsskemaet er bortkommet eller ej. Det er ligeledes kritisabelt, at jobcentret endnu ikke har haft indkaldt borgeren til en samtale om førtidspensionssagen, jf. i øvrigt centrets brev til borgeren af den 21. juli 2006, hvilket ligeledes beklages.