

12. Borgerrådgiverens beretning 2007 (2008-99821)

Udvalget skal tage stilling til forslag til handleplan mhp. at implementere Borgerrådgiverens anbefalinger i beretning 2007 på udvalgets område.

INDSTILLING OG Beslutning

Børne- og Ungdomsforvaltningen indstiller til Børne- og Ungdomsudvalget,

1. at udvalget godkender handleplan for opfyldelse af Borgerrådgiverens anbefalinger

Problemstilling

Borgerrepræsentationen har på sit møde den 11. juni 2008 (BR 335/08) behandlet Borgerrådgiverens beretning for 2007 og har besluttet, at de stående udvalg i efteråret 2007 skal drøfte beretningen samt udarbejde handlingsplaner med henblik på at implementere beretningens generelle anbefalinger om at sikre den juridiske kompetence i forvaltningerne. Endelig skal udvalgenes opfølgning på beretningerne for 2005 og 2006 afsluttes.

De emner, som er særligt tematiseret i beretningen for 2007, er sagsbehandlingstid og manglende svar, betjening af borgere, orientering om sagens gang og status, vejledning, manglende stillingtagen til klager, manglende læring, aktindsigt, partshøring og begrundelse. Der er tale om kendte problemstillinger, som også har været omtalt de tidligere år. I år har Borgerrådgiveren valgt at belyse de rettighedstab, som en dårlig sagsbehandling kan have for borgerne.

Antallet af skriftlige klager på BUFs område udgør 25 ud af det samlede antal klager på 957.

Løsning

Som opfølgning på Borgerrådgiverens beretninger for 05 og 06 har forvaltningen sat fokus på en styrkelse af borgernes generelle rettigheder, videndeling gennem netværk og intranet, kommunikationsnetværk vedr. borgerbreve og sikkerhedsmæssig korrekt håndtering af e-mail.

BUF har desuden gennem forvaltningens organisering i børne- og ungdomsdistrikter i 8 bydele sikret øget fokus på forvaltningens klagesagsbehandling. Bla. er den juridiske ekspertise i distriktsforvaltningerne styrket.

I kraft af sager taget op i Børne- og Ungdomsudvalget har BUF desuden i den senere tid øget sit fokus på kommunikation med resurssvage forældre, jf. også kommunens kommunikationspolitik.

Tilbagemeldingsgarantien har som følge af Borgerrådgiverens rapport herom givet anledning til indskærpelse af procedurer herfor i central- og distriktsforvaltning. Der er desuden en øget ledelsesmæssig bevågenhed på besvarelsen af henvendelser fra borgerne inden for rimelige frister.

Endelig arbejdes der i forvaltningen på en introduktion til nyansatte om bla. generelle forvaltningsretlige forhold.

BUF deltager endvidere i et tværgående samarbejde i kommunen med henblik på at sikre en mere ensartet sagsbehandling og borgerbetjening samt koordinering af handlingsplaner for opfølgning på kritikpunkterne.

Økonomi

Initiativerne afholdes inden for BUFs eksisterende budgettrammer på de respektive bevillingsområder.

Videre proces

-

Else Sommer

Laila Kildesgaard

bilag

[Borgerådsgiverens beretning 2007 - beretningen kan ses på www.kk.dk](http://www.kk.dk)

Børne- og Ungdomsudvalgets beslutning den 17.09.2008

Indstillingen blev godkendt.

