

## **12. Borgerrådgiverens beretning 2009 (2010-117144)**

Udvalget skal drøfte Borgerrådgiverens beretning 2009.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

Børne- og Ungdomsforvaltningen indstiller til Børne- og Ungdomsudvalget,

1. udvalget drøfter Borgerrådgiverens beretning 2009

#### **Problemstilling**

Borgerrepræsentationen har på sit møde den 16.6.10 behandlet Borgerrådgiverens beretning 2009 og pålagde de stående udvalg at drøfte beretningen i efteråret 2010 samt at fastholde fokus på retssikkerheden og fremdriften i det iværksatte arbejde med at forbedre sagsbehandlingen i kommunen, herunder gennem fastsættelse af forpligtende og synlige mål og sikre ensartet registrering af klagesager i kommunen.

#### **Løsning**

Af beretningen fremgår, at kommunens forvaltninger og medarbejdere generelt synes at være blevet mere opmærksomme på de regler, der sikrer borgernes rettigheder og inddragelse. Det afspejler sig blandt andet i, at forvaltningerne selv konstaterer færre fejl og forsømmelser i de klager, som bliver indgivet. Borgerrådgiveren vurderer dog, at det dog fortsat ikke er tilfredsstillende, at forvaltningerne i mere end halvdelen af klagesagerne har konstateret fejl i deres sagsbehandling.

Det fremgår af beretningen, at 651 borgerhenvendelser om klager vedr. forvaltningerne i 2009 har ført til oprettelse af selvstændige sager hos Borgerrådgiveren med efterfølgende brevveksling med forvaltningerne. Heraf vedrører 16 af sagerne BUF.

I beretningen for 2008 beskrev Borgerrådgiveren en række tiltag i forvaltningerne, som på sigt kunne forbedre sagsbehandlingen mv. Det er Borgerrådgiverens antagelse, at de forbedringer, som nu kan konstateres, blandt andet skyldes disse tiltag. Selv om tallene på flere punkter tyder på forbedringer i forvaltningerne, skal det understreges, at Borgerrådgiveren fortsat kan konstatere mange grundlæggende fejl i sagsbehandlingen og dårlig betjening af borgerne. Borgerrådgiveren anbefaler således, at retssikkerhed skal være et fast integreret princip, hvilket kræver konstant opmærksomhed på linje med den opmærksomhed som kommunens økonomi får.

I sin nye beretning anbefaler Borgerrådgiveren primært, at det arbejde, der blev igangsat på grundlag af beretningen fra 2008 holdes i gang. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at dette arbejde kræver fortsat vilje og målrettethed bag processen.

Vedr. retssikkerhed og fremme af juridisk kvalitet har BUF i forbindelse med den seneste organisatoriske omlægning af forvaltningen i foråret 2010 bla. foretaget en samling af den juridiske ekspertise i forvaltningen mhp at sikre bedre muligheder for videndeling, koordinering af klagesagsbehandlingen og højere kvalitet i sagsbehandlingen.

Vedr. borgernes retssikkerhed har BUF i 2009/10 udbudt kurser i sagsbehandling målrettet alle

medarbejdere og ledere i organisationen, som varetager borgerbetjening og klagesagsbehandling.

### **Opfølgning på beretning 2008**

Som opfølgning på Borgerrådgiverens beretning fra 2008 har Borgerrepræsentationen besluttet at forvaltningerne fremadrettet skal fastsætte forpligtende og synlige mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden en række områder og at indrapportering heraf skulle ske halvårligt til Økonomiudvalget.

BUU besluttede på sit møde den 27.1.10 forslag til mål for sagsbehandlingen om 100 % overholdelse af de gældende sagsbehandlingsfrister vedr. borgerhenvendelser til borgmesteren. Målet gælder tilagemeldingsgarantien og aktindsigt. Fristerne i målingerne vil være overholdt, hvis henvendelsen er besvaret endeligt inden for fristen eller hvis der er givet fyldestgørende oplysning om hvornår der kan forventes svar på henvendelsen samt hvis denne frist efterfølgende er overholdt.

Den halvårslige afrapportering til ØU om mål for sagsbehandlingen fremlægges for BUU på mødet den 22.9.10.

Desuden har ØU på sit møde den 23.3.10 besluttet, at der skal ske afrapportering af sammenlignelig registrering af borgmesterklager på tværs af forvaltningerne (alle klager til borgmesteren vedrørende den pågældende forvaltning med undtagelse af klager over afgørelser) til Økonomiudvalget, første gang i januar 2011. Udvalget vil blive orienteret om dette arbejde i BUF i slutningen af 2010.

### **Økonomi**

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser.

### **Videre proces**

-

Else Sommer

/Jesper Rønnow Simonsen

### **bilag**

[1. Borgerrådgiverens beretning 2009](#)

