

## **18. Orientering om Borgerråd giverens beretning 2007 (2008-62307)**

Orientering om Borgerråd giverens beretning 2007 og Socialforvaltningens handlingsplan.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

Socialforvaltningen indstiller,

1. at Socialudvalget tager forvaltningens orientering om Borgerråd giverens beretning til efterretning
2. at Socialudvalget tager forvaltningens handlingsplan til efterretning

### **Problemstilling**

Borgerråd giverens beretning for 2007 beskæftiger sig særligt med klagesagerne. Derudover omhandler beretningen egendriftopgaven, som har haft betydelig fokus på Socialforvaltningen.

Beretningen har været forelagt Borgerrepræsentationen den 11. juni 2008, hvor beretningen blev taget til efterretning og det blev pålagt de stående udvalg at drøfte beretningen i efteråret 2008. Derudover blev der vedtaget en række pålæg til Økonomiudvalget og de stående udvalg.

Forslag til løsning af pålæggene er indarbejdet i Socialforvaltningens handlingsplan.

### **Løsning**

Som forslag og anbefalinger til at løse op for problemstillingerne fremhæver Borgerråd giveren særligt sikring af juridisk bistand i forvaltningerne, hvilket er gennemført i Socialforvaltningens nye struktur.

Der er også i den nye struktur lagt op til en styrkelse af kvalitetsarbejdet i forhold til det lokale sagsbehandlende led særligt inden for de lovbundne sikringsområder, boligstøtte, børnefamilieydelse mv., enkeltydelser efter aktivloven og førtidspension.

Derudover er der lagt op til et intensiveret samarbejde med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Endelig er der taget initiativer i forhold til sagsbehandlingstider, kendskab til sagsbehandlingsregler, tilbagemeldingsgaranti, telefonbetjening, fælles pjece om sagsbehandling, ensartet præsentationsform, brug af eDoc, journaliserings- og sagsstyringssystemer, fastsættelse af frist på hjemviste sager og retningslinjer for e-mail.

Der henvises til handlingsplan i forhold til Borgerråd giverens beretning 2007 og opfølgning på tidligere planer, jf. vedlagte bilag.

Det blev på Borgerrepræsentationens møde pålagt de stående udvalg at drøfte beretningen i efteråret 2008 samt at afslutte udvalgenes opfølgning på beretning 2005 og 2006 i indeværende år

Opfølgningen på beretningerne 2005-2006 er indeholdt i forvaltningens aktuelle handlingsplan og indgår i arbejdet i den tværgående koordinationsgruppe mellem forvaltningerne.

Endvidere blev de stående udvalg pålagt at udarbejde handlingsplaner med henblik på at implementere beretningens generelle anbefalinger om at sikre den juridiske kompetence internt i forvaltningerne.

Socialforvaltningen har den 1. september 2008 implementeret en ny struktur med en styrkelse af den juridiske sagsbehandling både ved juridisk bistand i Mål- og Ramme- og Drifts- og Udviklingskontorerne og ved oprettelse af Den tværgående juridiske enhed under MR-Misbrug, bolig og udsatte grupper.

Derudover blev det pålagt Økonomiforvaltningen og de stående udvalg at sikre en styrkelse af det tværgående faglige samarbejde imellem forvaltningerne. Udarbejdelsen af disse handlingsplaner koordineres i den nedsatte tværgående koordinationsgruppe under ledelse af Økonomiforvaltningen.

Økonomiforvaltningen og de stående udvalg blev pålagt at foretage en samlet indsats for at sikre overholdelse af tilbagemeldingsgarantien. Indsatsen skal bl.a. opgive særlige retningslinjer, der direkte adresserer tilbagemeldingsgarantien.

Socialforvaltningen har allerede i 2006 udarbejdet retningslinjer for tilbagemeldingsgarantien og orienteret Borgerrådgiveren herom. Derudover foretager forvaltningen 2 årlige målinger på overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien.

Endelig har Borgerrepræsentationen vedtaget, at der forelægges en indstilling indeholdende en status på arbejdet for opfølgning på beretning 2005-2007 samt ovenstående handlingsplaner og indsatser for Borgerrepræsentationen inden udgangen af november 2008.

Indstillingen koordineres i den tværgående koordinationsgruppe, hvor også Socialforvaltningen er repræsenteret.

## **ØKONOMI**

Ingen økonomiske konsekvenser

### **Videre proces**

Opfølgningen på beretningerne 2005-2006 indgår i arbejdet i den tværgående koordinationsgruppe mellem forvaltningerne, hvorfra en indstilling indeholdende en status på arbejdet for opfølgning på beretning 2005-2007 samt ovenstående handlingsplaner og indsatser forelægges for Borgerrepræsentationen inden udgangen af november 2008.

## **BILAG**

Socialforvaltningens handlingsplan

Anette Laigaard

**bilag**

[Handleplan i forhold til Borgerrådgiernes beretning 2007](#)

