2. Opfølgning på anbefalingerne i Borgerrådgiverens beretninger for 2005, 2006 og 2007 samt Borgerrådgiverens rapport om tilbagemeldingsgarantien (2008-123491)

Indstillingen omhandler forvaltningernes opfølgning på anbefalingerne i Borgerrådgiverens beretninger for 2005, 2006 og 2007 samt Borgerrådgiverens rapport om tilbagemeldingsgarantien.

INDSTILLING OG Beslutning

Økonomiforvaltningen indstiller, at Økonomiudvalget over for Borgerrepræsentationen anbefaler,

1. at udvalgenes og forvaltningernes opfølgning på Borgerrådgiverens beretninger vedrørende 2005 og 2006 godkendes, og
2. at den i indstillingen anførte status for opfølgningen på Borgerrådgiverens beretning for 2007 og Borgerrådgiverens rapport om tilbagemeldingsgarantien tages til efterretning.

Problemstilling

Borgerrepræsentationen tog den 11. juni 2008 (BR 335/08) Borgerrådgiverens beretning for 2007 til efterretning og pålagde de stående udvalg at drøfte beretningen i efteråret 2008.

Borgerrepræsentationen pålagde endvidere udvalgene at afslutte deres opfølgning på beretningerne for 2005 og 2006 i indeværende år.

Borgerrepræsentationen pålagde desuden udvalgene at udarbejde handlingsplaner med henblik på at implementere Borgerrådgiverens generelle anbefalinger i beretningen for 2007 om at sikre den juridiske kompetence internt i forvaltningerne samt at sikre en styrkelse af det tværgående faglige samarbejde imellem forvaltningerne. Udarbejdelsen af disse handlingsplaner ifølge beslutningen koordineres i den nedsatte tværgående juridiske koordinationsgruppe under ledelse af Økonomiforvaltningen.

Borgerrepræsentationen pålagde videre Økonomiudvalget at foretage en samlet indsats for at sikre overholdelse af tilbagemeldingsgarantien.

Borgerrepræsentationen besluttede endelig, at der skal forelægges en indstilling med status på arbejdet for opfølgningen på beretningerne for 2005-2007 samt ovenstående handlingsplaner og indsatser for borgerrepræsentationen inden udgangen af november 2007.

Løsning

Udvalgene har drøftet beretningerne og igangsat en række initiativer med henblik på at imødekomme Borgerrådgiverens anbefalinger.

Beretningerne for 2005 og 2006

Borgerrådgiveren er i sine beretninger for 2005 og 2006 kommet med en række anbefalinger til udvalgene og forvaltningerne.

Beretningerne indeholder 10 konkrete anbefalinger.

Herudover konstaterer Borgerrådgiveren i beretningen for 2005 uensartethed i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen på tværs af forvaltningerne. Kendskabet til og anvendelse af centrale regler om aktindsigt, notatpligt, skriftlighed, partshøring, begrundelse og klagevejledning fremstår ifølge Borgerrådgiveren uensartet i kommunen som helhed. Den uensartethed, som lettest lader sig konstatere og er bedst dokumenteret ved Borgerrådgiveren, vedrører kommunens præsentationsform. Det kan efter Borgerrådgiverens opfattelse være medvirkende til at skabe mistillid til medarbejdernes indsats og påvirke kommunens omdømme som professionel myndighed negativt, når eksempelvis officielle breve fra kommunen udformes individuelt eller lemfældigt.

Der er med henblik på opfølgning på Borgerrådgiverens anbefalinger nedsat en tværgående juridisk koordinationsgruppe med deltagelse af jurister fra kommunens 7 forvaltninger. Koordinationsgruppen har udarbejdet et notat, der indeholder en samlet beskrivelse af udvalgenes og forvaltningernes opfølgning på anbefalingerne i Borgerrådgiverens årsberetninger for 2005 og 2006 og status på opfølgningen. Notatet er vedlagt som *bilag 1*.

For så vidt angår spørgsmålet om uensartet sagsbehandling og uensartet fremtræden udadtil beskriver den tværgående juridiske koordinationsgruppe de tiltag, der er iværksat af forvaltningerne. Herudover har den tværgående juridiske koordinationsgruppe iværksat et projekt med opbygning af en sagsbehandlingsportal på kommunens intranet. Portalen forventes at kunne lægges på intranettet i en første version inden udgangen af 2008.

Portalen skal indeholde overordnede oplysninger om grundlæggende sagsbehandlingsregler og sagsbehandlingsprincipper. De enkelte forvaltninger vil skulle supplere det overordnede materiale med forvaltningsspecifikt materiale, fx oplysninger om retsregler, der alene vedrører arbejdet i en enkelt forvaltning.

Den tværgående juridiske koordinationsgruppe vil løbende sikre vedligeholdelse af den tværforvaltningsmæssige del af portalen, således at den altid er ajour, og sikre, at protalen udbygges med oplysninger om nye emner, når der viser sig behov for det.

I øvrigt henvises om opfølgning og status på Borgerrådgiverens anbefalinger i beretningerne vedrørende 2005 og 2006 til *bilag 1*.

Beretningen for 2007

De stående udvalg har medio november 2008 afsluttet behandlingen af beretningen for 2007.

Den tværgående juridiske koordinationsgruppe vil på baggrund af udvalgenes beslutninger vurdere behovet for at koordinere udvalgenes handlingsplaner vedrørende sikring den juridiske kompetence internt i forvaltningerne og styrkelse af det tværgående faglige samarbejde imellem forvaltningerne.

En ny status på udvalgenes opfølgning vil blive forelagt for Borgerrepræsentationen inden udgangen af 2008.

Tilbagemeldingsgarantien

Den tværgående juridiske koordinationsgruppe koordinerer udarbejdelse af retningslinjer om tilbagemeldingsgarantien. Arbejdet forventes afsluttet i november 2008, og vil herefter blive fremlagt for Borgerrepræsentationen til orientering og sendt til Borgerrådgiveren.

Indstillingen har været i høring i Kultur- og Fritidsforvaltningen, Børne- og Ungdomsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Socialforvaltningen, Teknik- og Miljøforvaltningen samt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Økonomi

Indstillingen har ikke økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Efter behandlingen i Økonomiudvalget forelægges indstillingen for Borgerrepræsentationen.

Claus Juhl /Bjarne Winge

bilag

1. Den tværgående juridiske koordinationsgruppes opfølgning på Borgerrådgiverens beretninger for 2005 og 2006