



### **Opfølgning på Borgerrådgiverens beretning 2006**

I overensstemmelse med Borgerrepræsentationens beslutning den 13. juni 2007 skal de stående udvalg drøfte Borgerrådgiverens beretning i efteråret 2007.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

Kultur- og Fritidsforvaltningen indstiller,  
1. at Kultur- og Fritidsudvalget med udgangspunkt i denne indstilling drøfter Borgerrådgiverens beretning 2006.

### **Problemstilling**

Borgerrepræsentationen har besluttet, at de stående udvalg skal drøfte Borgerrådgiverens beretning 2006, samt at der i de enkelte forvaltninger tages initiativ til gennemførelse af de nødvendige forbedringer af de administrative forhold, herunder af forvaltningernes borgerbetjening.

Herudover er det af forvaltningernes administrative direktører besluttet, at hver forvaltning udarbejder forslag til handlingsplan for opfølgning på forslagene og anbefalingerne i Borgerrådgiverens beretning for 2005 og 2006 vedrørende den pågældende forvaltning. Handlingsplanerne fremsendes til Økonomiforvaltningen, med henblik på en samlet forelæggelse af handlingsplanerne for Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen.

### **Løsning**

I 2006 blev der rejst i alt 1.304 forhold over for Borgerrådgiveren. Af disse vedrørte 12 forhold Kultur- og Fritidsforvaltningen, hvilket svarer til 0,9 %. Borgerrådgiveren realitetsbehandlede 142 sager i 2006 – kun én af disse vedrørte Kultur- og Fritidsforvaltningen.

Den realitetsbehandlede sag vedrører en opkrævningssag, hvor borgeren rettede personlig henvendelse til Borgerrådgiveren for at klage over sagsforløbet. Borgerrådgiveren oversendte sagen til Opkrævningsafdelingen, der besvarede henvendelsen. Borgeren var utilfreds med svaret, og ønskede at fastholde klagen. Herpå gennemgik Borgerrådgiveren det konkrete forhold. På denne baggrund vurderede Borgerrådgiveren, at der ikke var udsigt til, at der ved en nærmere undersøgelse ville kunne udtales kritik af Opkrævningsafdelingen. Udfaldet af sagen blev dermed, at der ikke fandtes anledning til kritik.

Borgerrådgiverens beretninger for 2005 og 2006 indeholder tilsammen 10 anbefalinger; af disse er 3 anbefalinger relevante for Kultur- og Fritidsforvaltningen. Anbefalingerne fremgår af s. 134-141 i beretningen for 2006.

Følgende anbefaling har væsentligst betydning for Kultur- og Fritidsforvaltningen:

- Borgerrådgiveren anbefaler, at samtlige forvaltninger fastlægger nærmere

uddannelsesplaner med henblik på at sikre, at relevante medarbejdere har tilstrækkeligt kendskab til borgernes grundlæggende retssikkerhedsgarantier, herunder forvaltningsrettens grundlæggende krav til sagsbehandlingen og adgangen til aktindsigt.

Kultur- og Fritidsforvaltningen gennemførte bl.a. på baggrund af denne anbefaling i 2007 en kursusrække (bestående af 4 kurser) for sagsbehandlere i forvaltningen. Kursets overskrift var ”God sagsbehandling i Kultur- og Fritidsforvaltningen”. Kurset gennemførtes i et samarbejde mellem Kultur- og Fritidsforvaltningens Sekretariat og Borgerråd giverfunktionen. Kurset tog udgangspunkt i forvaltningens pjece ”Retningslinier for god sagsbehandling i Kultur- og Fritidsforvaltningen”, der omhandler vigtige emner som forvaltningsretlige grundprincipper, aktindsigt, fortrolige oplysninger, notatpligt og persondatalov. Endvidere indgik spørgsmål som telefonkultur, journaliseringspligt og svartider i pjecen og kurset. Formålet med kurset er, at give sagsbehandlerne dels den teoretiske baggrund i relation til de enkelte emner, dels konkretisere emnerne specifikt i forhold til Kultur- og Fritidsforvaltningen. Da kursusrækken var gennemført have i alt godt 100 sagsbehandlere gennemført kurset. Kurset opdateres med de mest aktuelle emner og vil gennemføres 1-2 gange i 2009 af sekretariatet.

De administrerende direktører har i øvrigt iværksat et arbejde med henblik på at der – bl.a. på grundlag af Kultur- og Fritidsforvaltningens pjece om retningslinier for god sagsbehandling - udarbejdes en samlet vejledning til kommunens forvaltninger om god sagsbehandling og borgerbetjening.

Herudover er Kultur- og Fritidsforvaltningen opmærksom på anbefalingen om, at forvaltninger, der er omfattet af større, væsentlige omstruktureringer, sikrer et højere informationsberedskab, ikke mindst i forbindelse med den telefoniske betjening og på Internettet.

Afslutningsvis bemærkes, at Kultur- og Fritidsforvaltningen deltager i et tværgående samarbejde i kommunen med henblik på at sikre en mere ensartet sagsbehandling og borgerbetjening samt koordinering af handlingsplanerne i relation til Borgerråd giverens beretninger.

### **Økonomi**

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser.

### **Videre proces**

Efter behandlingen i Kultur- og Fritidsudvalget sendes indstillingen til Økonomiforvaltningen, med henblik på en samlet forelæggelse for Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen.

### **Bilag**

1. Borgerrådgiverens beretning 2006 (elektronisk og fremlagt på mødet)

Carsten Haurum

/Thomas Jakobsen