

Borgerrådgiverens årsberetning 2014 (O)

Sagsfremstilling

5. Borgerrådgiverens årsberetning 2014 (O)

Sagsnr.: 330-2015-21583

Dok.nr.: 330-2015-128922

Åbent

Kompetence: Byrådet

Beslutningstema

Orientering om borgerrådgiverens virksomhed i 2014.

Baggrund

Årsberetningen er borgerrådgiverens tredje årsberetning og er en beskrivelse af borgerrådgiverens virksomhed i perioden fra 1. januar til den 31. december 2014.

I beretningen beskriver borgerrådgiveren rammerne for sit virke, og byrådet orienteres om antallet af henvendelser fra borgere, typer af henvendelser og om resultatet af de sager, som behandles. Desuden orienterer borgerrådgiveren om de overordnede forhold, som ikke er tilfredsstillende og kommer med anbefalinger til forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Det fremgår blandt andet af beretningen, at borgerrådgiveren i 2014 havde i alt 354 henvendelser fra borgere, hvilket er et fald på 5 procent i forhold til 2013. 99 henvendelser kunne besvares og afsluttes på kort tid. De øvrige 255 henvendelser medførte en vis sagsbehandling, og henvendelserne blev registreret på den enkelte borger. De 255 henvendelser danner grundlag for de statistiske oplysninger i årsberetningen.

Der blev registreret i alt 171 klager over sagsbehandlingen. De tre områder, som de fleste klager drejede sig om, var utilfredshed med sagsbehandlingstiden (39 procent), utilfredshed med opfølgningen og borgernes inddragelse i sagen (12 procent) og utilfredshed med den vejledning, som borgerne modtog (10 procent).

Borgerrådgiveren gjorde opmærksom på, at det ved læsningen af statistikken er relevant at perspektivere antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til de mange tusinde borgerkontakter i kommunen årligt.

Borgerrådgiveren konkluderede, at der er tale om en positiv udvikling på flere områder, bl.a. et markant fald i andelen af klager over utilstrækkelig vejledning og klager over personalets adfærd fra 2013 til 2014. Forskellige iværksatte tiltag for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen ser også ud til at have en positiv effekt.

Der er dog fortsat behov for forbedring på andre områder, bl.a. er antallet af klager over lang sagsbehandlingstid uændret fra 2013 til 2014, og antallet af klager over opfølgningen og borgernes inddragelse i sagerne er steget.

Samlet set konkluderede borgerrådgiveren, at kommunen i 2014 ikke altid har levet op til principperne om god forvaltningsskik og kommunens servicemål samt i visse tilfælde lovgivningens krav til sagsbehandling.

Retligt grundlag

Det fremgår af § 6, stk. 2, i vedtægt for borgerrådgiveren, at borgerrådgiveren skal afgive en årlig beretning til byrådet, hvor borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmesteren eller forvaltninger. Beretningen offentliggøres.

Det fremgår af § 21 i borgerrådgiverens vedtægt, at årsberetningen skal indeholde oversigter over antallet af behandlede sager samt resultatet af behandlingen. Årsberetningen skal også indeholde en beskrivelse af de generelt konstaterede problemer vedrørende sagsbehandlingen, borgerrådgiverens forslag til forbedring af de

konstaterede generelle problemer. Årsberetningen skal desuden indeholde forvaltningens beskrivelse af, hvad der i løbet af året har været af tiltag til at imødekomme de problemer, som borgerrådgiveren har påpeget. Borgerrådgiveren skal drøfte årsberetningen med de respektive udvalgsformænd, direktionen samt de respektive forvaltningsledelser.

Handlemuligheder

Ingen bemærkninger.

Vurdering

Ingen bemærkninger.

Økonomiske og personalemæssige konsekvenser

Ingen bemærkninger.

Konsekvenser for andre udvalg

Ingen bemærkninger.

Indstilling

Borgerrådgiveren indstiller,

1. at Årsberetningen for 2014 tages til efterretning

Bilag

330-2015-131582

Årsberetning2014

Beslutning i Byrådet den 23. marts 2015:

Fraværende: Anders Nielsen (A), Niels O. Pedersen (A), Troels Christensen (I)

Årsberetningen blev taget til efterretning.