

Anmodning om optagelse af sag: Svartider på borgerhenvendelser (B)

Sagsfremstilling

22. Anmodning om optagelse af sag: Svartider på borgerhenvendelser (B)

Sagsnr.: 330-2015-48921

Dok.nr.: 330-2015-319136

Åbent

Kompetence: Byrådet

Beslutningstema

Byrådsmedlemmerne, Jørn Melchior Nielsen og Thomas Clausen, Enhedslisten, har den 21. juni 2015 via deres initiativret ønsket, at Byrådet tager stilling til svartiderne på borgernes henvendelser til kommunen via Borgerservice og til sagsbehandlingstiderne i Jobcentret.

Baggrund

Borgerrådgiveren skrev i sin rapport for 2013, som blev behandlet på byrådsmødet den 31. marts 2014, at "Særligt sagsbehandlingstiden giver fortsat forvaltningen problemer i forhold til at leve op til principperne om god forvaltningsskik. Klager over manglende svar på henvendelser inden for svarfristen på 10 dage viser, at kommunens servicemål ikke overholdes i alle tilfælde.

Endeligt viser klager over overskridelse af fristen for at give aktindsigt, brud på notatpligten og mangelfuld vejledning, at forvaltningen ikke altid har levet op til lovgivningens krav i årets løb."

Borgerrådgiveren skrev i sin rapport for 2014, som blev forelagt på byrådsmødet den 23. marts 2015, at "På andre områder er der fortsat behov for forbedring, 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.

Særligt sagsbehandlingstiden giver fortsat forvaltningen problemer i forhold til at leve op til principperne om god forvaltningsskik. Klager over manglende svar på henvendelser inden for svarfristen på 10 dage viser, at kommunens servicemål ikke overholdes i alle tilfælde.

Endeligt viser klager over overskridelse af fristen for at give aktindsigt, videregivelse af personfølsomme oplysninger og mangelfuld vejledning, at forvaltningen ikke altid har levet op til lovgivningens krav i årets løb."

Til Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets seminar den 8.-9. juni 2015 blev det fra administrationen oplyst, at der er problemer med at overholde svarfristen på 10 dage på borgernes henvendelser.

Dertil kommer den manglende overensstemmelse mellem administrationens og borgernes oplevelse af lang sagsbehandlingstid, hvor der kan være tale om et svælg mellem måneder og år.

I en ny undersøgelse fra Dansk Industri viser det sig for eksempel, at Slagelse Kommune ifølge Sjællandske fra den 15. juni 2015 ligger i top, når det gælder om at få ekspederet byggetilladelser.

Specielt når det gælder erhvervsbyggerierne, udmærker Slagelse Kommune sig. Det er den kommune i hele Region Sjælland, som er hurtigst til at behandle ansøgninger om byggetilladelser, for det tager i gennemsnit 29 dage at få sådan en sag afgjort.

Når det gælder behandlingen af byggesager om enfamiliehuse, er Slagelse tredjehurtigst med et gennemsnit på 44 dage.

Denne hurtighed i sager om byggetilladelser må gerne smitte af på behandlingen af borgernes henvendelser generelt.

Retligt grundlag

Byrådsmedlemmernes ret til at indbringe en sag for Byrådet følger af § 11 i styrelsesloven.

Handlemuligheder

Ingen bemærkninger.

Vurdering

Ingen bemærkninger.

Økonomiske og personalemæssige konsekvenser

Ingen bemærkninger.

Konsekvenser for andre udvalg

Ingen bemærkninger.

Indstilling

Byrådsmedlemmerne Jørn Melchior Nielsen og Thomas Clausen indstiller,

1. at Slagelse Byråd pålægger administrationen at forhandle med de ansatte medarbejdere og deres repræsentanter om at finde eventuelle bedre arbejdsformer til at nedbringe svartider og sagsbehandlingstiden.
2. at Slagelse Byråd pålægger Økonomiudvalget til behandlingen af budget for 2016 at afsætte de fornødne personalemæssige ressourcer til at nedbringe svartider og sagsbehandlingstiden i Borgerservice, Jobcentret og de øvrige centre i kommunen.

Beslutning i Byrådet den 29. juni 2015:

Fraværende: Ali Yavuz (A), Steen Olsen (A)

Et mindretal bestående af (Ø) (i alt 2) stemte for. Forslaget bortfaldt dermed.

Økonomiudvalget modtager i august/september en orientering fra kommunaldirektøren om status for sagsbehandlingstider i Slagelse Kommune.