

## 16. Borgerrådgers årsberetning for 2023

Sagsnr.: 24-003915

Åbent

### Kompetence

Byrådet

### Beslutningstema

Byrådet orienteres om Borgerrådgers beretning for 2023.

### Indstilling

Borgerrådgeren indstiller,

**1. at** Byrådet tager Borgerrådgers årsberetning for 2023 til efterretning

### Sagens indhold

Årsberetningen dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2023.

I beretningen orienterer borgerrådgeren om antallet af henvendelser fra borgere, typer af henvendelser og om klager. Desuden orienterer borgerrådgeren om de overordnede forhold, som er konstateret i forbindelse med henvendelserne, og kommer med anbefalinger til forvaltningens arbejde med at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Det fremgår af beretningen, at der i 2023 er kommet 463 henvendelser til borgerrådgeringen. Til sammenligning modtog borgerrådgeringen i 2022 335 henvendelser.

Ved årsskiftet 2022-2023 blev registrering af klagepunkter ændret. Tidligere var der alene registrering af klagepunkter, der fremkom ved egentlige klager. Udviklingen er gennem de sidste ti år gået fra at udfærdige klager, til at have dialog med forvaltningen. På baggrund heraf er praksis ændret. Fremadrettet registreres klagepunkter i alle sager, hvor der var en problemstilling, dvs sager, der ikke havde karakter af vejvisning eller en helt generel vejledning.

Årsberetningens opgørelse viser, at sagsbehandlingstiden, forsat er et hyppigt klagepunkt, men at mangelfuld vejledning er det klagepunkt, der er hyppigst forekommende.

Beretningen er vedlagt som bilag 1.

### Retligt grundlag

Det fremgår af § 6 i Vedtægt for borgerrådgeren, at borgerrådgeren skal afgive en årligberetning til Byrådet, hvor borgerrådgeren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for borgerrådgers kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgeren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmesteren eller forvaltninger. Beretningen offentliggøres.

Det fremgår af § 21 i borgerrådgers 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 og borgerrådgers 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 borgerrådgeren har påpeget. Borgerrådgeren skal tilbyde at drøfte årsberetningen med udvalg, direktion samt forvaltningsledelser.

### Økonomiske og personalemæssige konsekvenser

Ingen bemærkninger.

### Tværgående konsekvenser

Ingen bemærkninger.

### Sagens videre forløb

Ingen bemærkninger.

## **Beslutning i Byrådet den 18. marts 2024**

**Fraværende:** Ole Drost (V)

At 1: Sagen taget til efterretning.

### **Bilag**

24-003915-3      Årsberetning 2023 endelig