

# Borgerrådgiverens rapport for 1. maj til 31. august 2015 (O)

## Sagsfremstilling

### 18. Borgerrådgiverens rapport for 1. maj til 31. august 2015 (O)

Sagsnr.: 330-2015-38262

Dok.nr.: 330-2015-526081

Åbent

Kompetence: Byrådet

#### Beslutningstema

Orientering om aktiviteter hos borgerrådgiveren i perioden fra 1. maj til og med 31. august 2015.

#### Baggrund

Borgerrådgiveren afrapporterer hver 4. måned til Byrådet om sine aktiviteter. Rapporten for perioden fra 1. maj til og med 31. august 2015 indeholder statistiske oplysninger om henvendelserne til borgerrådgiveren samt en konklusion.

Det fremgår blandt andet af rapporten, at der i perioden har været i alt 104 henvendelser til Borgerrådgivningen, hvilket er på niveau med samme periode i 2014. Henvendelser omfatter både klager samt råd og vejledning mv.

Antallet af klager er også opgjort samlet for de første 8 måneder af 2015. Der blev registreret 73 klager, hvilket set i forhold til samme periode i 2014 udgjorde et fald på 39 procent.

Med 38 ud af 73 klager – 52 procent – udgjorde klagerne over lang sagsbehandlingstid fortsat den største del af klagerne i de første 8 måneder af 2015. Men antallet af klager er faldet, både set i forhold til samme periode sidste år og særligt over de seneste 4 måneder.

Næst hyppigste klageforhold vedrørte borgernes klager over mangelfuld vejledning, hvor 9 borgere henvendte sig. 7 borgere klagede over medarbejdernes adfærd.

Det konkluderes i rapporten, at der er tale om en positiv udvikling med et faldende antal klager, og at det kan tyde på, at forvaltningens initiativer til forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen har haft effekt.

#### Retligt grundlag

Det fremgår af § 6, stk. 1, i Vedtægt for borgerrådgiveren, at borgerrådgiveren skal afrapportere hver 4. måned til Byrådet om sine aktiviteter. Afrapporteringen omfatter et overblik over antal henvendelser til borgerrådgiveren, hvilke typer af henvendelser, der er tale om, samt eventuelle igangværende indsatser.

I henhold til kompetencedelegeringen forestår Økonomiudvalget det sagsforberedende arbejde for Byrådet i borgerrådgiverens sager. Derfor afrapporterer borgerrådgiveren til Økonomiudvalget om sine aktiviteter før forelæggelsen for Byrådet.

#### Handlemuligheder

Ingen bemærkninger.

#### Vurdering

Ingen bemærkninger.

#### Økonomiske og personalemæssige konsekvenser

Ingen bemærkninger.

#### Konsekvenser for andre udvalg

Ingen bemærkninger.

## Indstilling

Borgerrådgiveren indstiller,

1. at Økonomiudvalget anbefaler, at Byrådet tager Borgerrådgiverens rapport for maj-august 2015 til efterretning.

## Bilag

330-2015-526192

Borgerrådgiverens rapport for 1. maj til 31. august 2015

### **Beslutning i Økonomiudvalget den 19. oktober 2015:**

**Fraværende:** John Dyrby Paulsen (A)

Nedgangen i antallet af klager over lang sagsbehandlingstid (side 5 i rapporten) er gået fra 24 sager til nu 14 sager og ikke som oplyst i rapporten 15 sager.

Administrationen har igangsat et tværgående arbejde med henblik på at nedbringe antallet af sager.

Økonomiudvalget indstiller, at Byrådet tager Borgerrådgiverens afrapportering til efterretning.