

# Borgerrådgiverens årsberetning 2014 (O)

## Sagsfremstilling

### 4. Borgerrådgiverens årsberetning 2014 (O)

Sagsnr.: 330-2012-34341

Dok.nr.: 330-2015-136353

Åbent

Kompetence: Byrådet

#### Beslutningstema

Rådet for Socialt Udsatte orienteres om status på borgerrådgiverens arbejde i 2014. Borgerrådgiver Lone Engly deltager i mødet under punktet.

#### Baggrund

Økonomiudvalget i Slagelse Kommune traf den 21. marts 2011 beslutning om oprettelse af en borgerrådgiverfunktion, og borgerrådgiverfunktionen startede den 1. januar 2012.

Den 30. januar 2012 godkendte byrådet i Slagelse Kommune en vedtægt for borgerrådgiveren. Vedtægten danner grundlaget for borgerrådgiverens arbejde og beskriver formålet med borgerrådgiveren og borgerrådgiverens opgaver og kompetence. Det fremgår af vedtægten, at borgerrådgiveren er tiltænkt en uafhængig funktion i forhold til kommunens udvalg og forvaltning.

#### Opgaver og kompetence

Borgerrådgiverens grundlæggende opgave er at behandle klager over Slagelse Kommunes sagsbehandling, borgerbetjening og udførelse af praktiske opgaver. Endvidere hjælper borgerrådgiveren med at finde vej i den kommunale administration og yder vejledning og bistand i klagesystemet samt hjælp til forståelse af afgørelser mv.

Udgangspunktet for borgerrådgiverens sagsbehandling er dialog. Eventuelle uoverensstemmelser mellem forvaltningen og en borger skal søges løst af det relevante center, før borgerrådgiveren behandler en klage.

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser eller klager over kommunens personale- og ansættelsesforhold. Borgerrådgiveren kan heller ikke behandle klager på områder, hvor der eksisterer andre klagemuligheder, eller hvis klagen er indbragt for det kommunale tilsyn, domstolene eller Folketingets Ombudsmand. Borgerrådgiveren kan dog hjælpe borgeren med klagen, hvis borgeren ikke selv er i stand til det. Hvis borgeren ønsker at fastholde klagen, når klagen har været forelagt et center, kan borgerrådgiveren vælge at lave en nærmere undersøgelse af sagen.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik af mangelfuld eller forkert sagsbehandling mv. Derudover har borgerrådgiveren mulighed for at henstille eller komme med anbefalinger til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres.

#### Årsberetning 2014

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

Borgerrådgiveren konkluderer, 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 konkluderer 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**

Vedtægt for borgerrådgiveren

### **Handlemuligheder**

Ingen bemærkninger

### **Vurdering**

Ingen bemærkninger

### **Økonomiske og personalemæssige konsekvenser**

Ingen bemærkninger

### **Konsekvenser for andre udvalg**

Ingen bemærkninger

### **Indstilling**

Formanden indstiller,

1. **at** status på borgerrådgiverens arbejde i 2014 tages til efterretning.

#### **Beslutning i Rådet for socialt udsatte den 22. april 2015:**

**Fraværende:** Hanne Thomsen, René Køhn, Tove Axel

Lone Engly orienterede om Borgerrådgiverens funktion og kompetencer, samt antallet af henvendelser i 2014.

Sammenfattet giver det foreløbige resultat følgende overordnede betragtninger for den samlede indsats i kommunen:

- Generelt en velfungerende kommune
- Der er kommet mere fokus på borgernes retssikkerhed (fald i klager over vejledning – grundig opfølgning ved klager)
- Plads til forbedring på nogle områder (lang sagsbehandlingstid og borgernes inddragelse i sagerne)

Slides fra Lone Engly's oplæg delt ud.

Orienteringen blev taget til efterretning.