



Borgerrådgiver Norddjurs Kommune



Borgerrådgiver?

Uafhængig funktion

Utilfreds med sagsbehandling eller oplevelse

Foretage vurdering af sagsbehandlingen

- Evt kritisere sagsbehandlingen

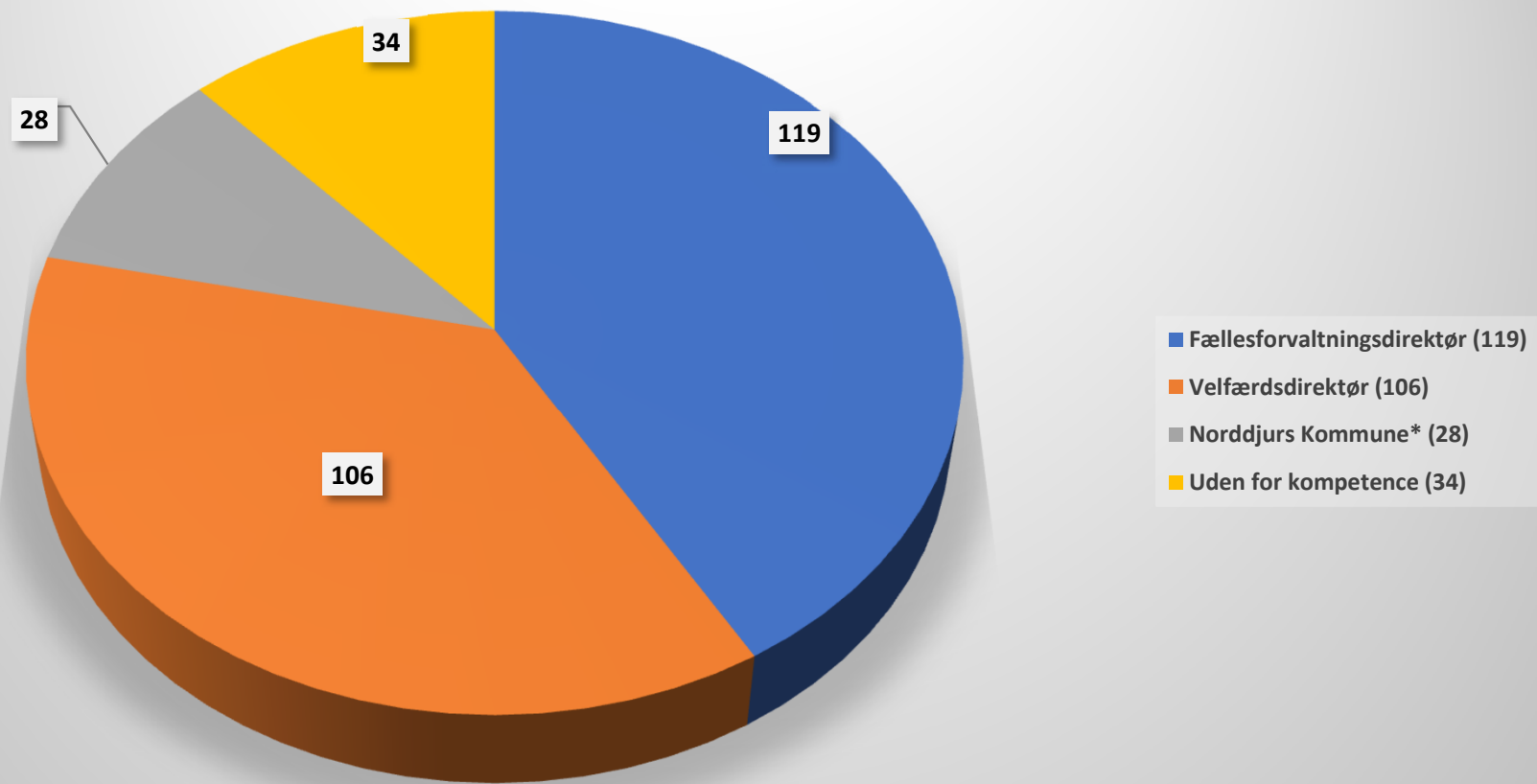
Formål:

Forbedre sagsbehandlingen i kommunen

287 henvendelser i 2021

Figur 1

287 henvendelser fordelt på direktørområder



Til sammenligning var der 334 i 2020

Behandling af henvendelser

215 henvendelser: Besvaret uden at forvaltningen har været involveret (75%)

- Til sammenligning næsten 64 % i 2020 og 60 % i 2019

19 henvendelser: Forvaltningen er anmodet om at forholde sig til og besvare henvendelsen

23 henvendelser: Forvaltningen er anmodet om at tage direkte kontakt til borgeren

21 henvendelser: Borgerrådgiveren har hjulpet borgere med enten at få indsendt:

- en ansøgning
- bemærkninger til en partshøring
- bemærkninger til en klage over en afgørelse

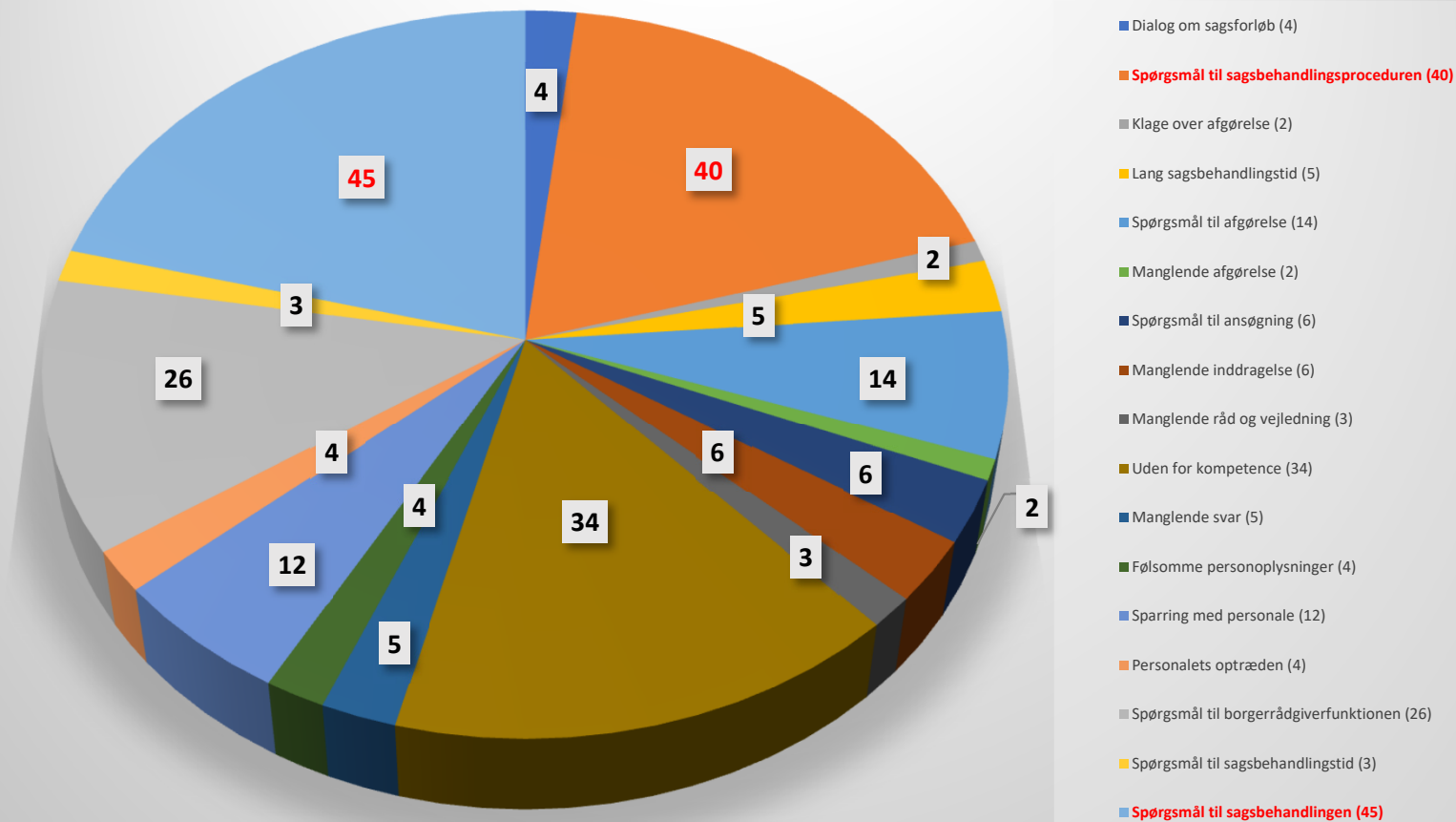
7 henvendelser: Borgerrådgiveren har deltaget i borgerens møde med forvaltningen

2 henvendelser: Borgerrådgiveren holdt oplæg om borgerrådgiverfunktionen

Besvaret af Borgerrådgiveren

Figur 2

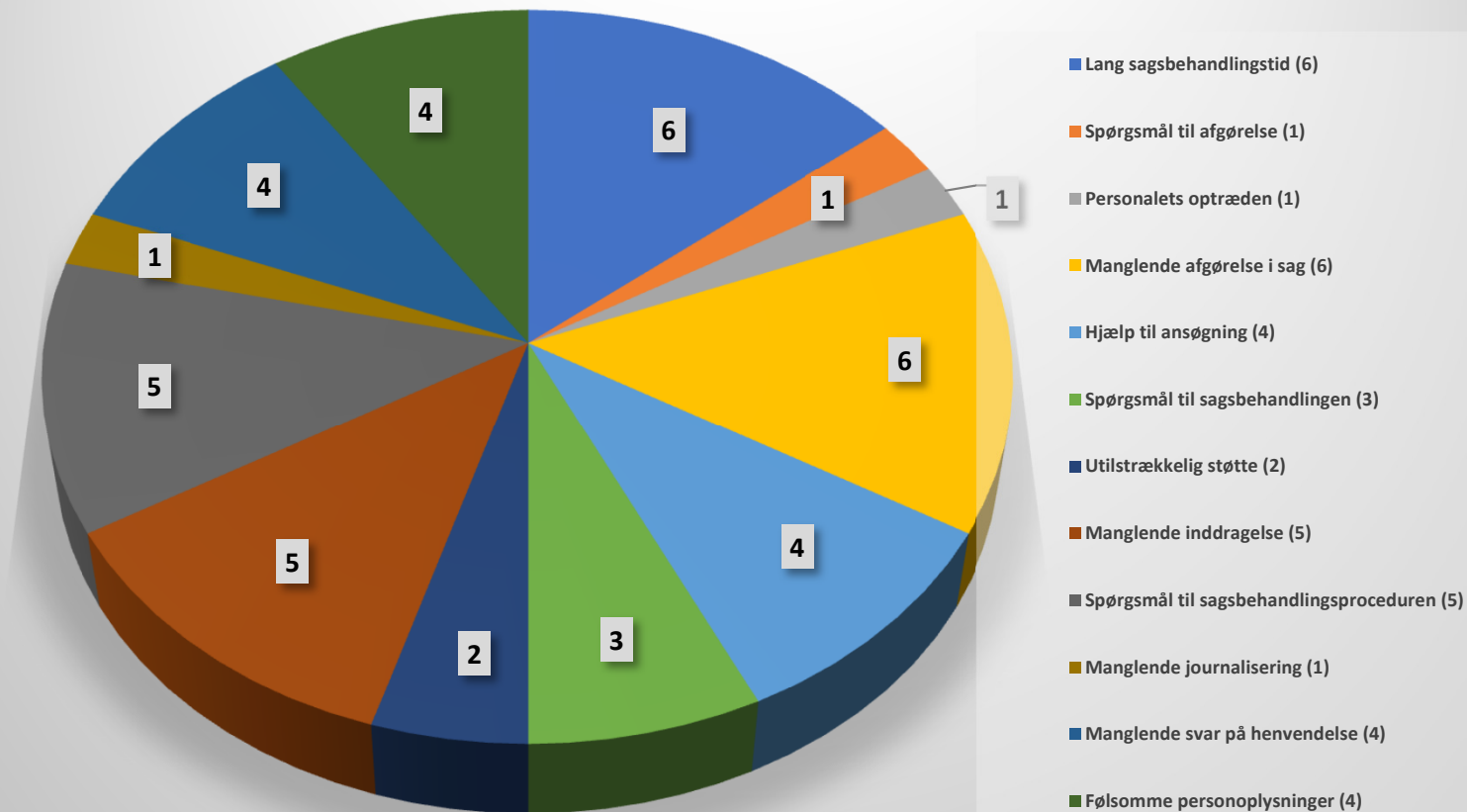
Henvendelser besvaret af Borgerrådgiveren (215)



Besvaret af forvaltningen

Figur 3

Årsag til borgernes henvendelse (42)



82 i 2020 og 2019, Manglende afgørelse, lang sagsbehandlingstid og manglende svar



Fællesforvaltningen (119)

102 henvendelser vedrørende Erhverv og Arbejdsmarked

9 henvendelser vedrørende Borgerservice, IT og Digitalisering

4 henvendelser vedrørende Byg og miljø

4 henvendelser vedrørende Vej og ejendom

Arbejdsmarked (102)

74 henvendelser besvaret af Borgerrådgiveren (73%)

- 19) vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen
- 18) vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren
- 8) vedrørende spørgsmål til afgørelse
- 5) vedrørende sparring med personale
- 4) vedrørende personalets optræden
- 3) vedrørende manglende råd og vejledning
- 2) vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingstid
- 2) vedrørende manglende svar
- 2) vedrørende klage over afgørelse
- 2) vedrørende manglende afgørelse
- 2) vedrørende manglende inddragelse
- 2) vedrørende følsomme personoplysninger
- 2) vedrørende dialog om sagsforløb
- 2) vedrørende hjælp til ansøgning
- 1) vedrørende lang sagsbehandlingstid

Arbejdsmarked (102)

12 henvendelser hvor Arbejdsmarked har været involveret i besvarelsen

- 3) vedrørende lang sagsbehandlingstid
- 3) vedrørende manglende afgørelse
- 2) vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren
- 2) vedrørende manglende inddragelse
- 1) vedrørende personalets optræden
- 1) vedrørende utilstrækkelig støtte

Borgerrådgiverens opfordringer

Næsten 40 % de henvendelser, der besvares direkte af Borgerrådgiveren, Omhandler borgeres frustration eller utilfredshed over manglende forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt eller sagsbehandlingsproceduren.

- **45 henvendelser vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **40 henvendelser vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren**

Vil gerne i dialog med forvaltningen omkring disse observationer og mulige løsninger