



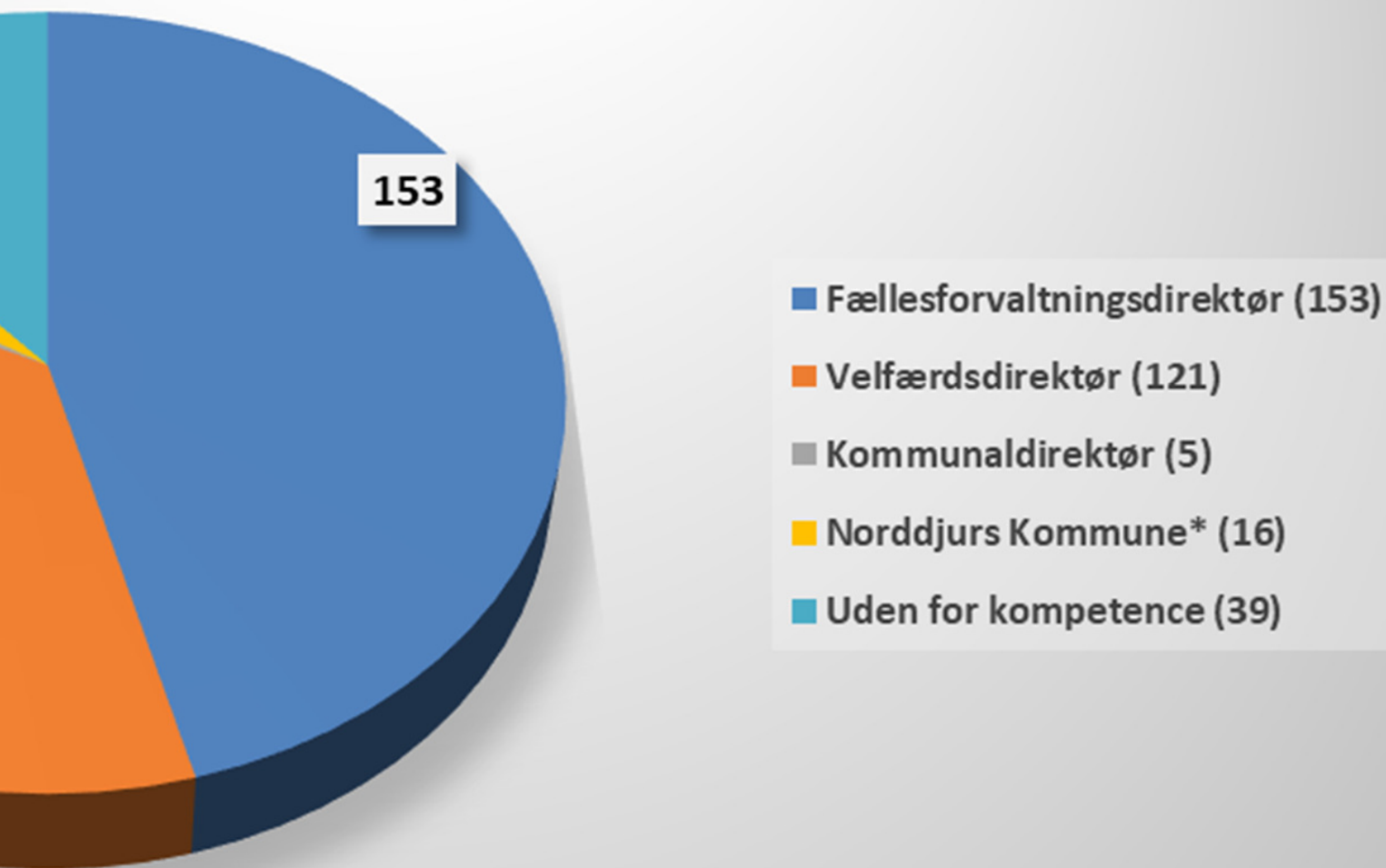
norddjurs
kommune

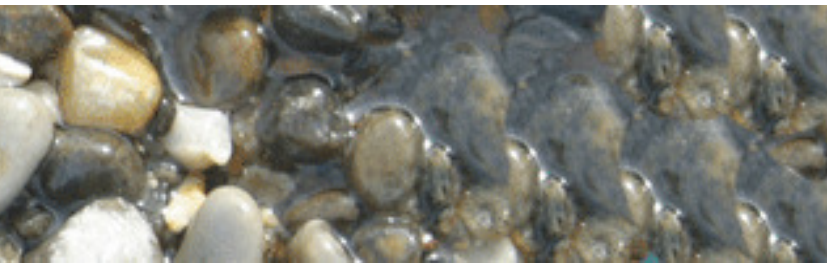
borgerrådgiver Norddjurs Kommune



ansættelser i 2020

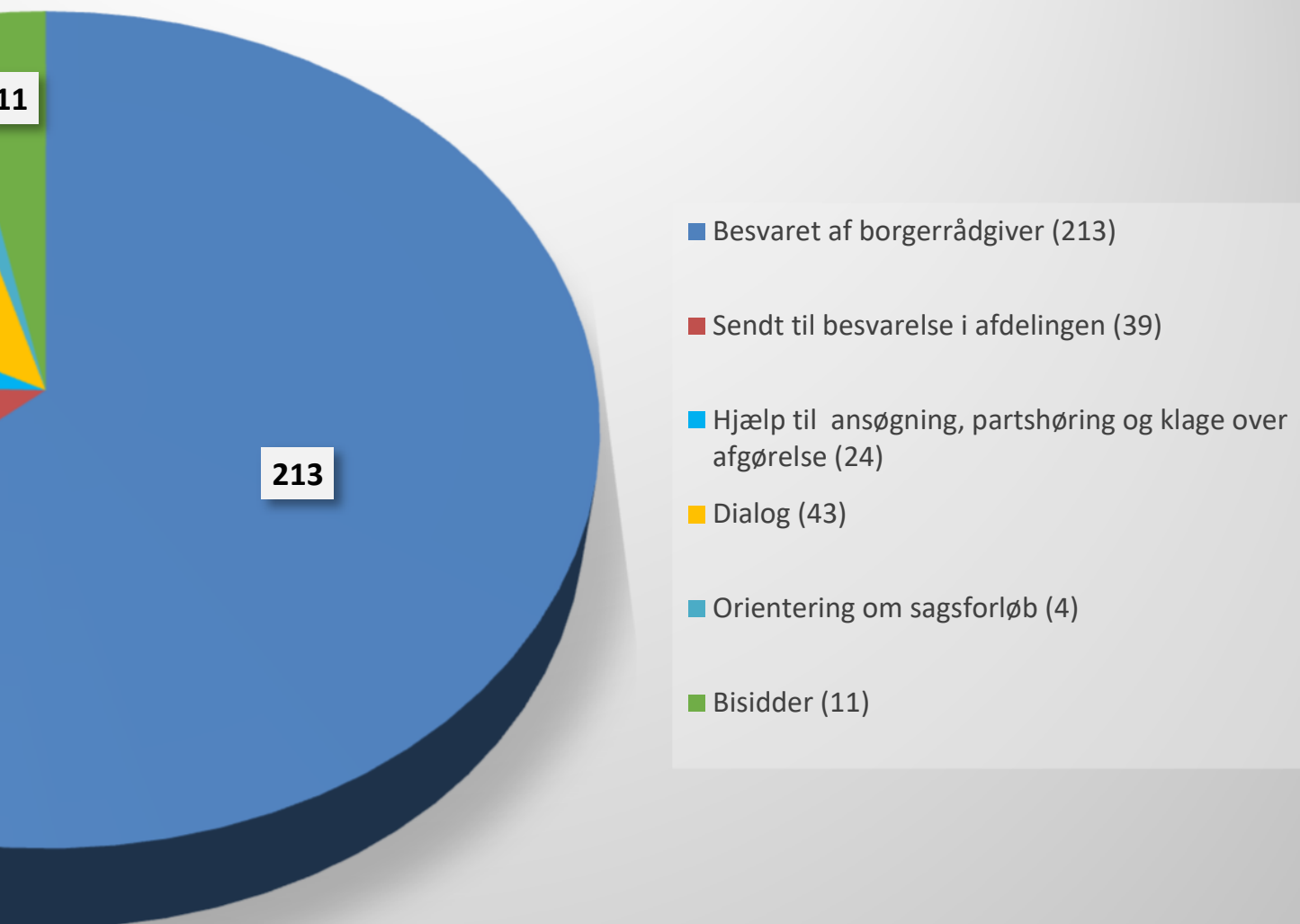
ansættelser fordelt på direktørområder



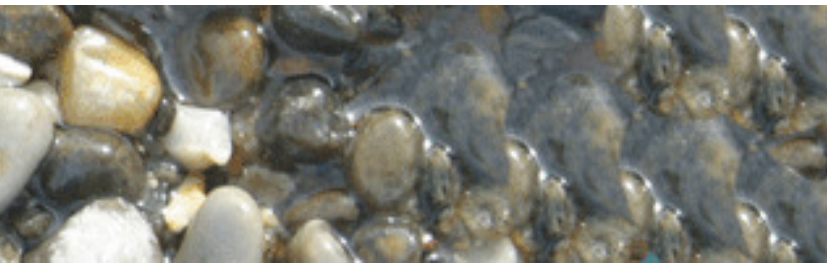


Udvikling af henvendelser

Udvikling af henvendelserne vedrørende Norddjurs Kommune (334)

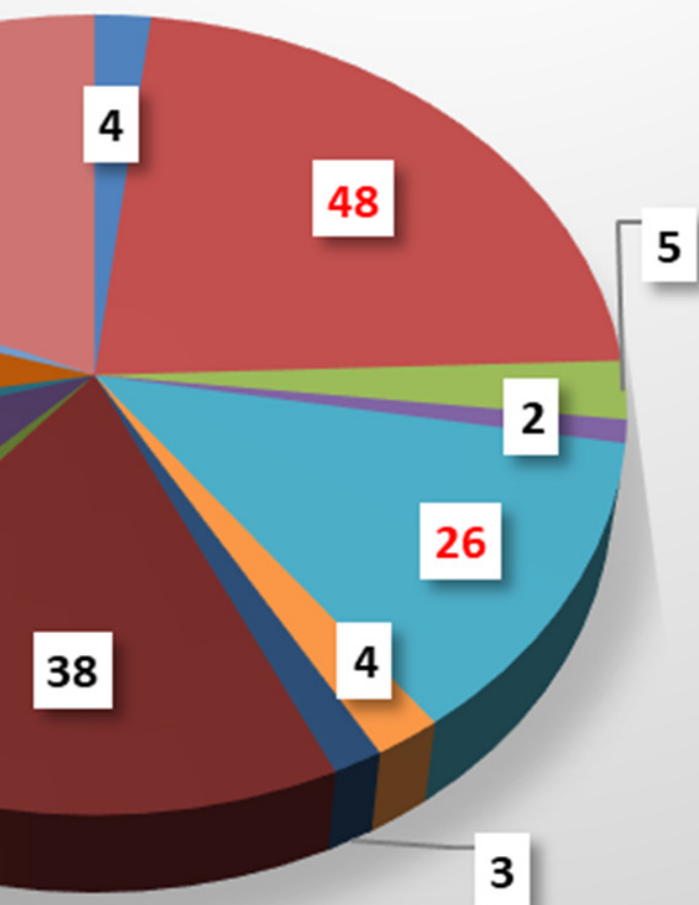


Udvikling 60 % i 2019

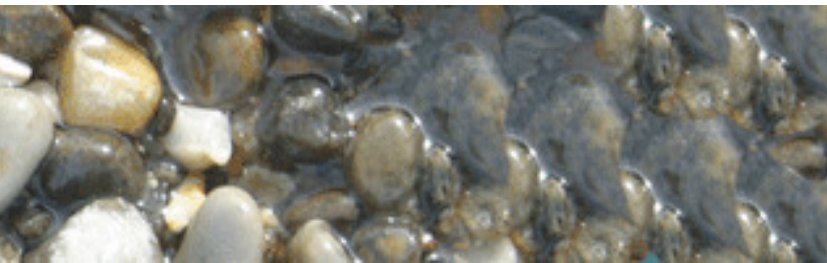


Ret af Borgerrådgiveren

erne besvaret af Borgerrådgiveren (213)
har handlet om

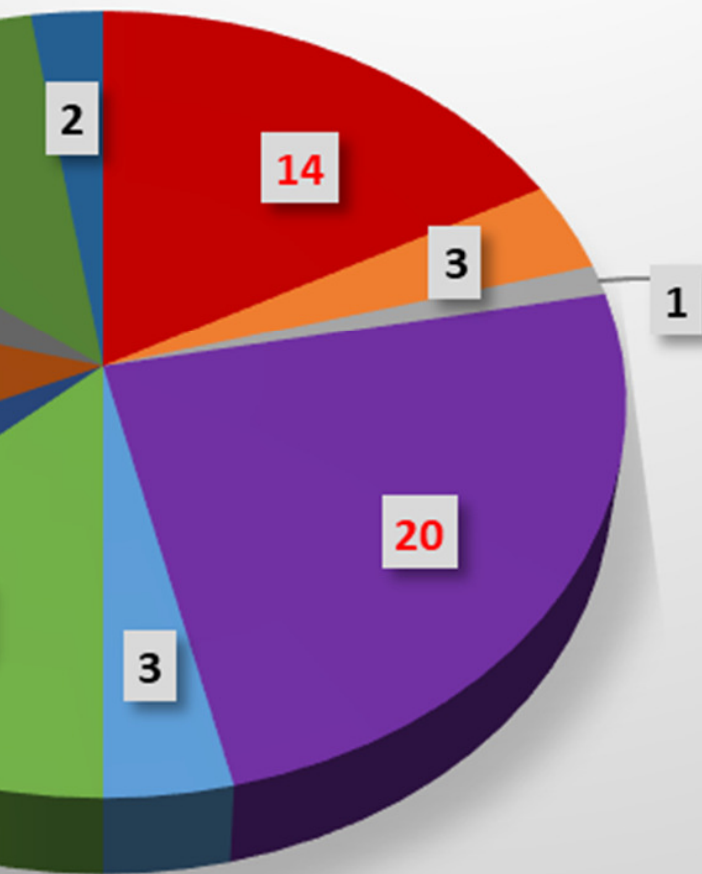


- Dialog om sagsforløb (4)
- Spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren (48)
- Klage over afgørelse (5)
- Lang sagsbehandlingstid (2)
- Spørgsmål til afgørelse (26)
- Manglende afgørelse (4)
- Manglende inddragelse (3)
- Uden for kompetence (38)
- Manglende svar (3)
- Sparring med personale (17)
- Personalets optræden (4)
- Spørgsmål til borgerrådgiverfunktionen (16)
- Spørgsmål til sagsbehandlingstid (4)
- Spørgsmål til sagsbehandlingen (39)



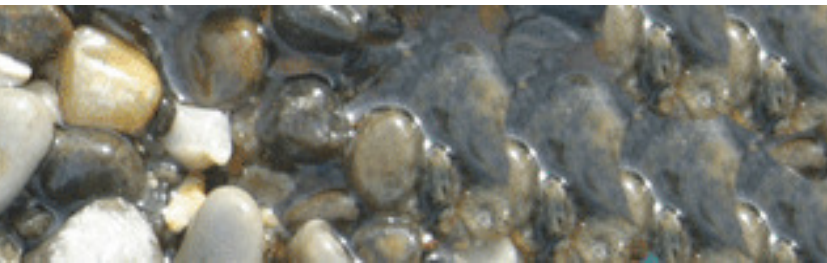
en til frustration (82)

*anvendelser sendt til besvarelse i
forvaltningen har handlet om*



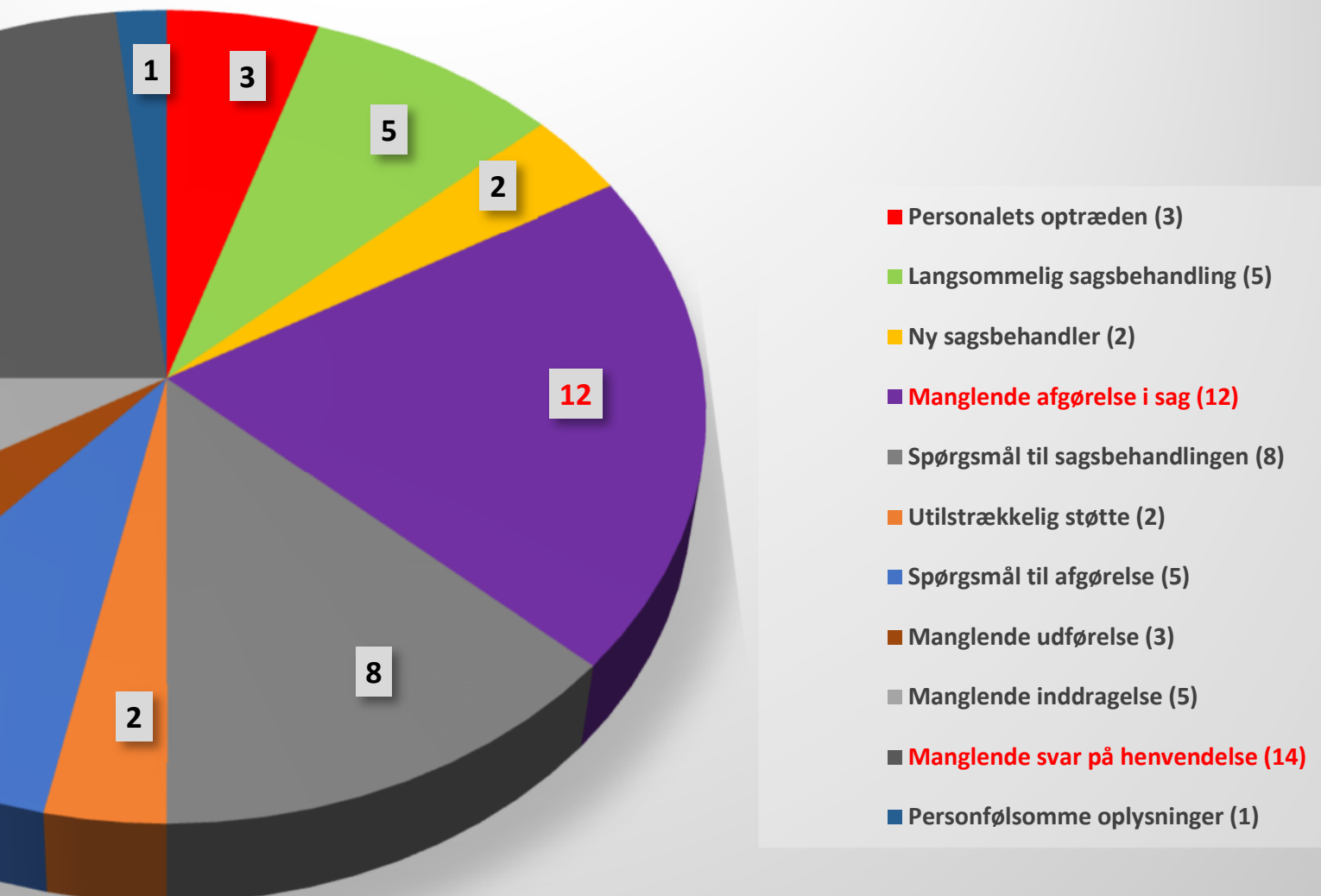
- **Lang sagsbehandlingstid (14)**
- Spørgsmål til afgørelse (3)
- Personalets optræden (1)
- **Manglende afgørelse i sag (20)**
- Hjælp til ansøgning (3)
- Spørgsmål til sagsbehandlingen (11)
- Utilstrækkelig støtte (4)
- Manglende inddragelse (9)
- Spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren (5)
- **Manglende svar på henvendelse (10)**
- Personfølsomme oplysninger (2)

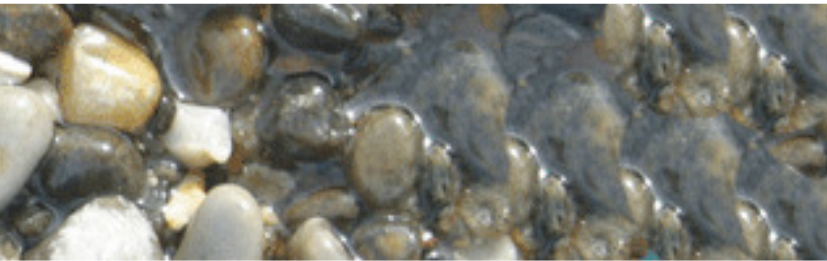
3), lang sagsbehandlingstid (15) og manglende svar (10)



borgernes utilfredshed 2018

Årsag til borgernes utilfredshed (60)





Borgernes utilfredshed

for 2020 anbefalinger:

se i borgernes sag

For simple sager følger de sagsbehandlingsfrister, der er bestemt af Norddjurs Kommune, så undtagelsesvis ikke kan det, bør man af egen drift orientere borgeren herom, samt forventes.

For mere komplicerede sagsforløb have et så tilstrækkeligt overblik over sagen, at man er i stand til at orientere om, hvornår de kan forvente en afgørelse i deres sag. Såfremt en afdeling således orienterer om sagsforløbet ikke længere kan følges, så bør man, igen af egen drift, orientere om sagsforløbet.

Sagsbehandling

Informere borgeren om sagsforløbet i borgerens egen sag, således at borgeren har en viden og indsigt i borgerens egen sag

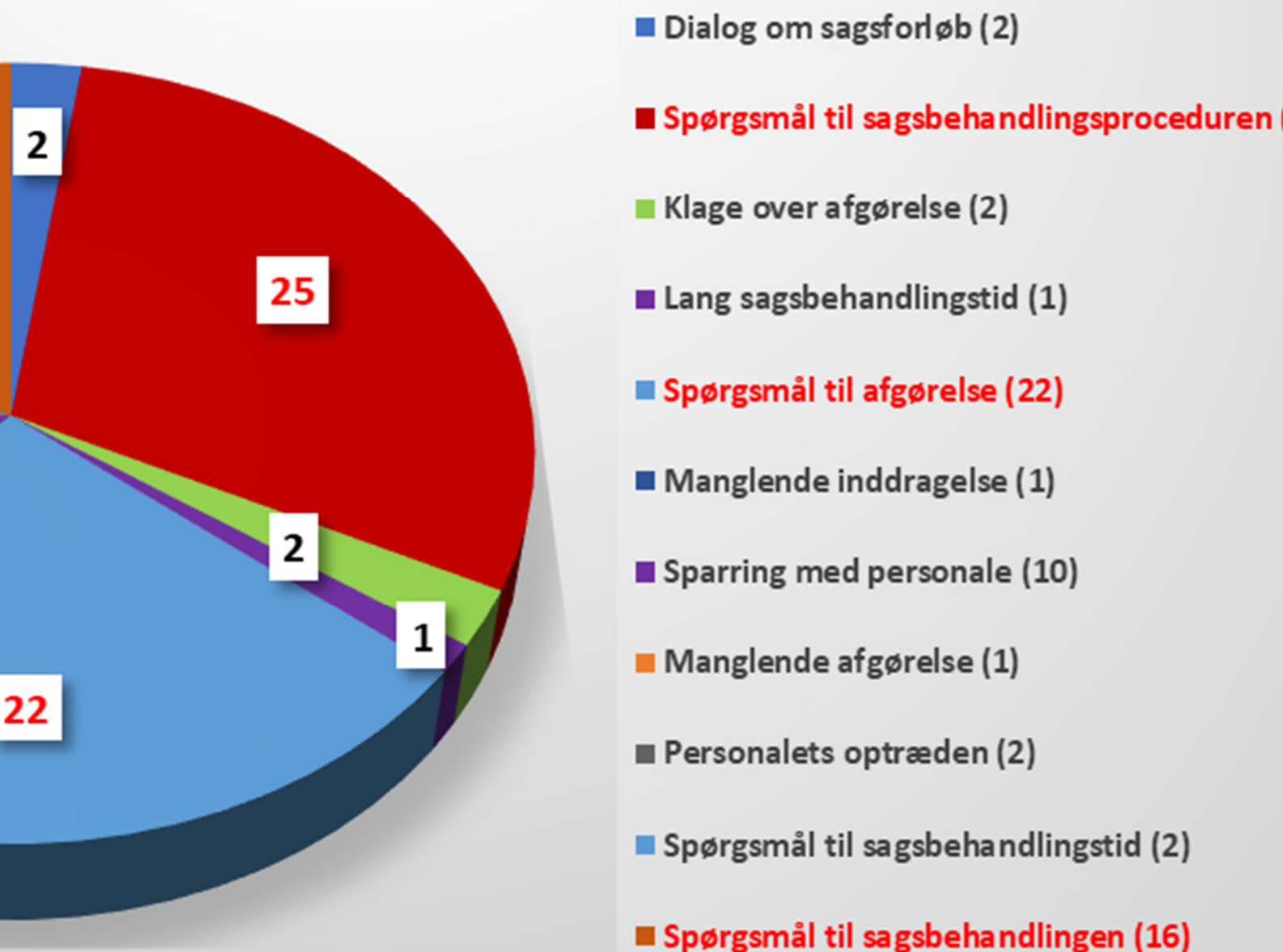
Personlig henvendelse

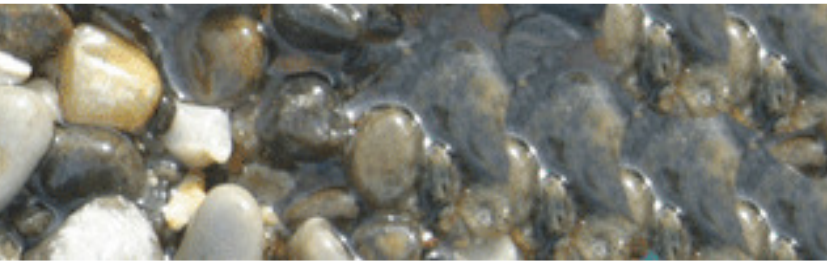
Personlige henvendelser fra borgerne, således de ikke sidder tilbage med en oplevelse af, at ingen modtager



Salgsafdelingen

Spørgsmål
erne besvaret af Borgerrådgiveren (84)
har handlet om 2020





Sagsforvaltningen 2020

Sagsområdet er involveret i besvarelsen af borgernes henvendelse vedrørende deres sager i 2029)

Der er registreret 11 henvendelser fra borgere, som var frustrerede eller utilfredse med lang ventetid i deres sag.

Der er fokus på, at få inddraget og forklaret borgerne om det forventede sagsforløb, herunder ventetid i deres sag.

Der er fokus på at reducere ventetidsforsinkelser samt det nye forløb

Der er fokus på de forvaltningsretlige og socialretlige sagsbehandlingsregler. Overholdelse af reglerne og borgernes opfattelse også føre til, at antallet af borgere, som er frustreret eller utilfredse med sagsbehandlingen i arbejdsmarkedsafdelingens område vil falde mærkbart.