

Borgerrådgiverens beretning 2020

21/7215 Åben Sag

Sagsgang

ØK, KB

Sagsfremstilling

Borgerrådgiveren har udarbejdet beretning om henvendelserne i 2020. Der har i perioden 1. januar 2020 til 31. december 2020 været 334 henvendelser til Borgerrådgiveren i Norddjurs Kommune. Til sammenligning var der 309 henvendelser i 2019. Beretningen er vedlagt som bilag.

Henvendelserne i 2020 fordeler sig på følgende områder:

- Fællesforvaltningsdirektør (153)
- Velfærdsdirektør (121)
- Kommunaldirektør (5)
- Norddjurs Kommune* (16)
- Uden for kompetence (39)

* Generelle henvendelser, der ikke vedrører et direktørområde, f.eks. henvendelser fra andre kommuner om borgerrådgiverfunktionen, interview mv.

Borgerrådgiverens årsberetning er baseret på henvendelser til borgerrådgiveren i 2020, og den indeholder en redegørelse for hvilke emner og problemstillinger, som har kendetegnet de henvendelser, som borgerrådgiveren har modtaget. Beretningen indeholder en beskrivelse af antallet af henvendelser, hvilke direktørområder henvendelserne har vedrørt, samt en beskrivelse af de generelle problemstillinger, der er indeholdt i disse henvendelser. Herefter kommer der en nærmere beskrivelse af henvendelserne inden for de områder, hvor der har været flest, eller hvor henvendelserne har haft en sådan karakter, at de efter Borgerrådgiverens opfattelse bør nævnes i denne beretning. Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at henvendelserne til borgerrådgiveren er en mulighed for at se nærmere på, hvad der karakteriserer de sager, hvor den enkelte borger eller erhvervsdrivende er utilfredse med den behandling, de har oplevet i forbindelse med kommunens behandling af deres sag. Der skal i den forbindelse også knyttes en bemærkning til de udvalgte case-eksempler, borgerrådgiveren præsenterer i denne beretning. Borgerrådgiveren medtager disse

eksempler af to årsager: Dels for at give læseren et indtryk af det daglige arbejde i borgerrådgivningen, dels for at illustrere nogle af de problemstillinger, borgere eller erhvervsdrivende har oplevet i forbindelse med deres henvendelse til kommunen. Eksemplerne bør derfor ikke læses som et udtryk for, at netop den pågældende afdeling, hvorfra der er præsenteret et eksempel, har særlige udfordringer i forhold til sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren har i 39 af de 334 henvendelser anmodet forvaltningen om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse. I yderligere 43 tilfælde har borgerrådgiveren anmodet forvaltningen om at tage direkte kontakt til borgeren, for derigennem at få løst borgerens problem. Endelig har borgerrådgiveren i 24 tilfælde hjulpet borgere med enten at få indsendt deres ansøgning, bemærkninger til en partshøring eller bemærkninger i forbindelse med, at de ønskede at klage over en afgørelse.

På baggrund af henvendelser i 2020 kan borgerrådgiveren konstatere, at det stort set svarer til indholdet af beretningen for 2019. Derfor gentages opfordringerne til forvaltningen om at have fokus på at imødegå borgernes frustration og utilfredshed over ”manglende afgørelse”, ”lang sagsbehandlingstid” og ”manglende svar” på henvendelse fra borgerne. I den forbindelse er de enkelte afdelinger meget velkomne til at kontakte borgerrådgiveren, hvis de ønsker inspiration eller råd og vejledning i forhold til at forbedre sagsbehandlingen på disse punkter.

Derudover tilbyder Borgerrådgiveren undervisning i de generelle sagsbehandlingsregler, f.eks. omkring aktindsigtsager, partshøring, notatpligt og journaliseringspligt, databeskyttelsesreglerne mv.

Til orientering har Borgerrådgiveren i 2020 også været inviteret ud til flere afdelinger for at holde oplæg om borgerrådgiverfunktionen og borgerrådgiverens beretning.

Sammenhæng til andre politikker/strategier og fagområder

Ingen bemærkninger.

Økonomiske konsekvenser

Ingen økonomiske konsekvenser.

Indstilling

Borgmesteren indstiller, at beretningen for 2020 godkendes.

Beslutning i Økonomiudvalget den 15-06-2021

Tiltrådt.

Afbud:

Hans Fisker Jensen (A)

Beslutning i Kommunalbestyrelsen den 22-06-2021

Godkendt.

Afbud:

Fritz Birk Sørensen (A)

Sebastian Rode-Møller Grauert (I)

Indstilling

Formanden indstiller, at borgerrådgiverens beretning drøftes.

Beslutning i Hovedudvalget den 19-08-2021

Formanden orienterede om borgerrådgiverens beretning og hovedudvalget havde en dialog herom. Beretningen viser grundlæggende, at kommunen har serviceområder, der fungerer rigtigt godt, dog er der tilbagevendende emner fx vedr. kommunikation og formidling, hvor der er en målsætning om forbedring. Der blev kvitteret for muligheden for at have en lokal dialog med borgerrådgiveren.

Afbud:

Kim Tommy Jensen (Vej- og ejendomschef)

Tinne Christiansen (Næstformand)

Carsten Willadsen

Ole Andersen

Mia Hedegaard van de Sande (SL)

Bilag:

1 - 3100396	Åben	Borgerrådsgiverens beretning 2020	(84199/21)	(H)
-------------	------	-----------------------------------	------------	-----