

Borgerrådgiverens beretning 2022

23/3533 Åben Sag

Sagsgang

HU, ØK, KB

Sagsfremstilling

Borgerrådgiveren har udarbejdet en beretning om henvendelser i 2022. Beretningen vedrører perioden 1. januar til 31. december 2022, hvor der har været 246 henvendelser til Borgerrådgiveren. Til sammenligning var der 287 henvendelser i 2021. Beretningen er vedlagt som bilag.

Henvendelserne i 2022 fordeler sig på følgende områder:

- Fællesforvaltningsdirektør 93
- Velfærdsdirektør 113
- Norddjurs Kommune* 23
- Uden for kompetence 16

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

Borgerrådgiverens beretning er baseret på henvendelser til Borgerrådgiveren i 2022, og den indeholder en redegørelse for, hvilke emner og problemstillinger, som har kendetegnet de henvendelser, Borgerrådgiveren har modtaget.

Beretningen indeholder en beskrivelse af antallet af henvendelser, hvilke direktørområder henvendelserne har vedrørt, samt en beskrivelse af hvilke emner og problemstillinger, som har kendetegnet henvendelserne. Der er i beretningen større fokus, end tidligere, på de områder med flest henvendelser. Det med henblik på at give en mere retvisende beskrivelse af borgerens frustration over mødet med kommunen og sagsbehandlingen, og hvad der i de enkelte tilfælde gør borgeren frustreret. Borgerrådgiveren giver i beretningen konkrete eksempler for dels at give et indblik i borgerrådgiverens arbejdsfunktion, dels for at illustrere de problemstillinger, som borgere eller erhvervsdrivende konkret har oplevet ved henvendelse til kommunen. Eksemplerne bør derfor

ikke læses som et udtryk for, at netop den pågældende afdeling, hvorfra der er præsenteret et eksempel, har særligt store udfordringer i forhold til sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren har i 27 af de 246 henvendelser anmodet forvaltningen om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse. I yderligere 36 tilfælde har Borgerrådgiveren anmodet forvaltningen om at tage direkte kontakt til borgeren. Endelig har Borgerrådgiveren i 19 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 2022 kan Borgerrådgiveren konstatere, at årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed i en større andel af henvendelserne er manglende indblik i eller forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt og sagsbehandlingsproceduren i deres sag eller sagens afgørelse. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at man særligt i de komplekse og langstrakte sagsforløb vil kunne fjerne meget af borgerens usikkerhed omkring sagsbehandlingen, og det fremadrettede forløb med tydeligere information og bedre inddragelse af borgerne. Desuden vil det også i de mere simple forløb give god mening at have fokus på borgerens forståelse af sagsforløbet og sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren gør forvaltningen opmærksom på, at Borgerrådgiveren er til rådighed for de enkelte afdelinger med henblik på præsentation af borgerrådgiverfunktionen ligesom Borgerrådgiveren er til rådighed, hvis et område eller enkelte afdelinger ønsker hjælp og inspiration til, hvordan man forebygge andelen af utilfredse borgere. Endelig tilbyder Borgerrådgiveren også undervisning i de mere generelle sagsbehandlingsregler, f.eks. omkring aktindsigtsager, partshøring, notat- og journaliseringspligt, databeskyttelsesreglerne mv.

Borgerrådgiverens beretning behandles i Hovedudvalget den 27. april, i Økonomiudvalget den 16. maj og i Kommunalbestyrelsen den 23. maj.

Økonomiske konsekvenser

Punktet har ingen økonomiske konsekvenser.

Indstilling

Formanden indstiller, at Hovedudvalget har en dialog om Borgerrådgiverens beretning for 2022.

Beslutning i Hovedudvalget den 27-04-2023

Fællesforvaltningsdirektøren gav en overordnet præsentation af borgerrådgiverens beretning, der redegør for de henvendelser som borgerrådgiveren har modtaget i 2022. Borgerrådgiveren oplever en organisation, der lytter og ønsker læring og udvikling. Rapporten er denne gang mere afdelingsspecifik, så det bliver nemmere at arbejde videre med de opmærksomhedspunkter, der er.

Afbud:

Anni Hovmann Nielsen

Ole Andersen

Carsten Willadsen

Indstilling

Fællesforvaltningsdirektøren indstiller at borgerrådgiverens beretning godkendes.

Beslutning i Økonomiudvalget den 16-05-2023

Tiltrådt.

Bilag:

1 - 3459455 Åben Borgerrådgiverens beretning Norddjurs kommune 2022 (46432/23) (H)