



29-01-2010

Sagsnr.
2008-65184

Socialforvaltningens udtalelse i anledning af Borgerrådgiverens endelige rapport om sagsbehandling i sager om enkeltydelser

Dokumentnr.
2010-154309

Borgerrådgiverens undersøgelse omfatter 40 sager om hjælp efter Aktivlovens § 82, hvor der i perioden marts 2007 – marts 2008 er givet afslag på hjælp. Det drejer sig blandt andet om økonomisk støtte til tandbehandling, briller, psykologbehandling, fysioterapi og medicin m.v.

Socialforvaltningen finder langt fra resultatet tilfredsstillende og har derfor besluttet bl.a. at gøre følgende for at give borgerne en bedre sagsbehandling:

- et tættere ledelsestilsyn, hvor det ved stikprøver flere gange årligt kontrolleres, at sagsbehandlingen er i orden
- handleplaner og opfølgning på sagerne, hvis der konstateres fejl på mere end højst 3 pct. af betydning for udbetalingen og højst 10 pct. omkring selve sagsbehandlingen
- interne retningslinier, der præciserer kravene til sagsbehandling og god borgerbetjening
- skabeloner til breve, som sikrer korrekt sagsbehandling
- undervisning af medarbejdere i såvel den faglige lovgivning som forvaltningens møde med borgeren
- overholdelse af sagsbehandlingsfrister og orientering af borgerne på de forskellige sagsområder
- juridisk konsulentbistand i vanskelige sager
- samarbejde med Borgerrådgiveren og Det Sociale Nævn om god social praksis og medinddragelse af borgerne i sagsbehandlingen.

Indsatsen styres af en gruppe under den administrerende direktørs formandskab.

Borgerrådgiverens undersøgelse har drejet sig ansøgninger om tandbehandling og sygebehandling efter Aktivlovens § 82. Der er på disse områder i november og december måned 2009 udsendt retningslinier og udarbejdet skabeloner til breve, som sikrer korrekt og god sagsbehandling over for borgerne.

Socialforvaltningen vurderer, at der med ovenstående tiltag kan leveres en højere kvalitet i sagsbehandlingen og dermed en bedre service for borgerne.