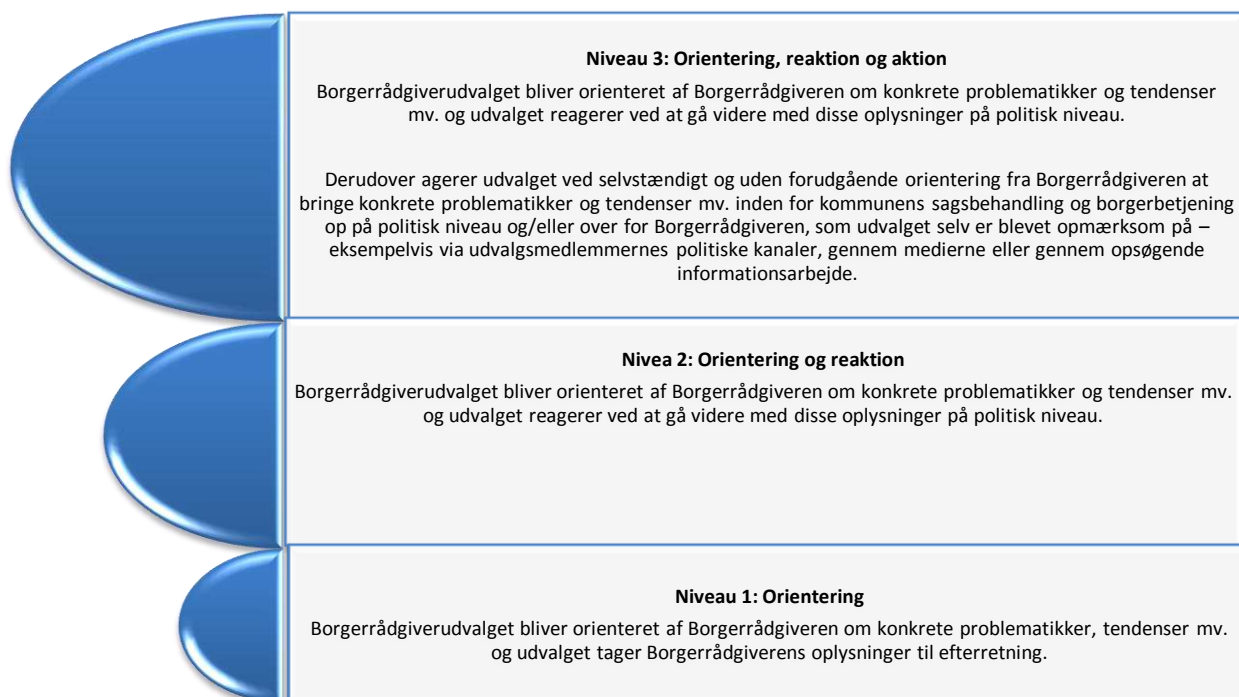


Overordnet målsætning

Den overordnede målsætning for Borgerråd giverudvalget er at medvirke til forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening i sammenhæng med Borgerråd giverens arbejde.

Hvilken konkret rolle udvalget ønsker at indtage – og i hvilket omfang og med hvilken vægt udvalget ønsker at søge at gøre sin indflydelse gældende – for at opfylde denne målsætning, beror på udvalget.

Spektrummet for udvalgets mulige roller strækker sig overordnet set fra blot at modtage orientering, til reaktion og endelig til aktion og kan f.eks. illustreres således:



Borgerråd giverudvalgets mulighed for at indtage en aktiv rolle forudsætter til en vis grad, at udvalget modtager fornøden og tilstrækkelig konkret orientering fra Borgerråd giveren til, at udvalget kan agere på et oplyst grundlag.

Konkrete målsætninger

Efter Borgerråd giverens opfattelse bør udvalget bibeholde fokus på de generelle problemstillinger i arbejdet med at skabe forbedringer i de enkelte forvaltningers sagsbehandling og borgerbetjening. Begrundelsen herfor er, som Borgerråd giveren påpegede i årsberetningen for 2012, at temaerne for borgernes klager har ikke ændret sig nævneværdigt over de sidste ni år. Det står således klart, at resultaterne i forhold til omfattende, væsentlig og varig reduktion af fejl indtil videre er udeblevet. Udvalget bør derfor fokusere på de overliggende aspekter såsom forvaltningernes og herunder de enkelte enheders ressource-, arbejds-, og kompetencemæssige forudsætninger for at udføre nye og allerede eksisterende arbejdsopgaver. Det er Borgerråd giverens anbefaling, at man ikke låser sig

fast på målsætninger om en konkret fastsat procentsats for reduktion af nærmere bestemte fejl i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening eller lignende, medmindre en sådan målsætning beslattes i Borgerrepræsentationen og således bliver forpligtende for hele kommunen.

I. Udvalgets bør i stedet indtage en understøttende rolle ift. målsætninger og tiltag i de konkrete handleplaner for sagsbehandling og borgerbetjening, eksempelvis ”Handleplan for God Sagsbehandling” udarbejdet af Juridisk Koordinationsgruppe og vedtaget af Borgerrepræsentationen den 20. juni 2012.

Konkrete målsætninger for udvalget kan i stedet være følgende:

- At udvalget støtter op om og følger op på det arbejde, der foregår i forvaltningerne med at opfylde forvaltningernes forpligtelse til løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling til nye og erfarne sagsbehandlere.
- At udvalget støtter op om og følger op på lignende undervisningsinitiativer, der har som målsætning at give sagsbehandlere i forvaltningerne et mere kvalificeret kendskab til de forvaltningsretlige regler og kommunens værdigrundlag.
- At udvalget støtter op om og følger op på forvaltningernes konkrete projekter inden for god sagsbehandling og borgerbetjening.
- At udvalget støtter op om og følger op på oprettelse og styrkelse af tværgående samarbejder, eksempelvis om ensartet registrering af klagesager og sagsbehandlingstider. At udvalget i forbindelse med sæde i fagudvalg og i Borgerrepræsentationen gennem spørgsmål og krav til forvaltningerne medvirker til at sikre, at retssikkerhedsspørgsmålet har fornøden fokus, herunder at forvaltningerne udnytter den ekspertise, som Borgerrådgiveren besidder.

II. Udvalgets arbejde bør ligeledes være fokuseret på de konkrete problematikker og tendenser, som Borgerrådgiveren orienterer udvalget om på udvalgsmøderne – eller som udvalget selv er blevet opmærksom på – og som de bl.a. kommer til udtryk i enkeltsager. Udvalgets arbejde med sådanne konkrete problematikker og tendenser kan omfatte følgende målsætninger:

- At udvalget på hvert møde drøfter, om udvalget samlet vil gå videre med de konkrete problematikker og tendenser.
- At udvalget herunder drøfter, hvilke(t) mål udvalget ønsker at opnå med at gå videre med en given konkret problematik eller tendens.
- At udvalget endvidere drøfter, hvordan udvalget konkret ønsker at gå videre med en given problematik eller tendens, herunder:
 - At udvalget tager stilling til, i hvilken form udvalget ønsker at gå videre med en given problematik eller tendens.

- At udvalget tager stilling til, i hvilke(t) forum/fora, udvalget går videre med en given problematik eller tendens.
 - At udvalget tager stilling til, hvilke(t) udvalgsmedlem(mer), der har ansvaret for at gå videre med en given problematik eller tendens på udvalgets vegne.
- At udvalget – når udvalget er gået videre med en konkret problematik eller tendens – sikrer, at det samlede udvalg modtager opfølgning på, hvad udvalgets reaktion har ført til.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at formen med få udvalgsmøder, som udvalget har valgt, muligvis ikke i tilstrækkelig grad understøtter behovet for at sikre, at det samlede udvalg modtager den nødvendige, rettidige opfølgning. Efter Borgerrådgiverens opfattelse bør udvalget derfor overveje, hvilken form for opfølgning, der er hensigtsmæssig. Eksempelvis kan det overvejes

- Om udvalgsmedlemmerne skal orienteres om opfølgningen skriftligt.
 - Om en skriftlig opfølgning over for hvert enkelt udvalgsmedlem skal følges op af skriftlige drøftelser via e-mail imellem udvalgsmedlemmerne.
 - Om udvalget i visse situationer bør afholde ekstraordinære møder.
 - Om det er en forudsætning for gennemførelsen af et sådant møde, at udvalget er beslutningsdygtigt.
- At udvalget orienterer Borgerrådgiveren om hvorvidt – og i så fald hvordan – udvalget har tænkt sig at gå videre med en konkret problematik eller tendens.
 - At udvalget orienterer Borgerrådgiveren om, hvad udvalgets reaktion har ført til.

III. I forbindelse med Borgerrepræsentationens behandling af Borgerrådgiverens beretning på mødet den 19. juni 2013 (BOR 2013-62387, dagsordenspunkt 4) pålagde Borgerrepræsentationen Borgerrådgiveren at udarbejde et forslag til en model, som muliggør et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Udover at støtte op om Borgerrådgiverens arbejde i almindelighed, bør udvalget støtte op om Borgerrådgiverens arbejde med denne nye model, der som et supplement til Borgerrådgiverens tilbagemelding på forvaltningernes fokuspunkter, skal resultere i en bredere vurdering af den enkelte forvaltnings indsatser og resultater. Dette arbejde kan indebære følgende målsætninger for udvalget:

- At udvalget går videre med Borgerrådgiverens overordnede vurdering af de enkelte forvaltningers indsatser og resultater, og at dette gøres ud fra nærmere fastsatte rammer for, hvordan udvalget går videre hermed, hvem der forestår dette og i hvilket forum.
- At udvalget – når udvalget er gået videre med Borgerrådgiverens overordnede vurdering af de enkelte forvaltningers indsatser og resultater – sikrer, at det samlede udvalg modtager opfølgning på, hvad udvalgets reaktion har ført til.
- At udvalget orienterer Borgerrådgiveren om, hvordan udvalget har tænkt sig at gå videre med Borgerrådgiverens overordnede vurdering af de enkelte forvaltningers indsatser og resultater.
- At udvalget orienterer Borgerrådgiveren om, hvad udvalgets reaktion har ført til.