



Nedbringelse af fejl i kommunen – særlig indsats fra Borgerrådgiveren

22. maj 2013

Sagsbehandler
RIK/ARE

Baggrund

Borgerrådgiveren har i sine årlige beretninger siden 2004 og senest i maj 2013 påvist et højt niveau af fejl i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Det handler om borgere, som ikke får svar på deres henvendelser til kommunen, ikke får den lovpligtige vejledning o.l.

I mange tilfælde er der tale om fejl, som kan betyde, at borgerne lider et retstab – oplever formuetab, mister en rettighed eller mister muligheden for at gøre en rettighed gældende.

Forvaltningerne følger hvert år op på Borgerrådgiverens konstateringer, men i det store hele er kvalitetsniveauet det samme hen over årene på trods af konsulentrapporter, omstruktureringer, undervisning af medarbejdere mv.

Det er utilfredsstillende for borgerne at skulle leve med tingenes tilstand til trods for de samme konstateringer fra Borgerrådgiveren år efter år.

Der er derfor behov for en ny og intensiv indsats, som har gennemslagskraft til at sikre, at kvaliteten i sagsbehandlingen løftes inden for en kort tidshorison.

Indhold

Det foreslås derfor, at Borgerrådgiveren får en sær opgave med at afdække og analysere, hvad der skal til for at løfte kvalitetsniveauet i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening på udvalgte områder. Borgerrådgiveren skal i den forbindelse udrede hvilke fejl, der er alvorligst, hvilket kvalitetsniveau der kan betragtes som tilfredsstillende samt på hvilken måde det tilfredsstillende kvalitetsniveau kan opnås.

En del af opgaven vil være at afdække forskelle i kvaliteten i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i kommunen – herunder uddannelsesmæssige, kulturelle, ledelsesmæssige eller organisatoriske forskelle – som giver en ringere (forskellig) service i kommunen.

Analysen af forskelle i kvalitetsniveauet vil blandt andet kunne ske gennem specifikke undersøgelser, interviews og andre dataindsamlinger. Det må antages, at der allerede i et vist omfang findes anvendelige data i de relevante forvaltninger.

Indsatsen skal dække 2-3 indsatsområder pr. år, eksempelvis Københavns Kommunes Jobcenter, Handicapcenter København eller

Eksekveringsparat?

	JA / NEJ
Udvalgsbehandlet	NEJ
Kan igangsættes uden yderligere udvalgsbehandling	NEJ

et lokalområde under Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Et indsatsområde vil ligeledes kunne være Socialforvaltningens tilsyn med bosteder, opholdssteder o.l.

Borgerrådgiverens indsats skal i videst muligt omfang samtænkes med den model for, hvordan Borgerrådgiveren bedst muligt med udgangspunkt i krav til forvaltningernes bagvedliggende analyser af problemer og løsninger bidrager til et individuelt og sammenligneligt overblik over status for og effekten af de syv forvaltningers indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Der henvises til dagsorden for Borgerrådgiverudvalgets møde den 17. maj 2013, punkt 6 (4. indstillingspunkt).

Indsatsen foreslås at løbe i 2014 og 2015. Borgerrådgiverens erfaringer og resultaterne af de igangsatte undersøgelser skal formidles via Borgerrådgiverudvalget og Økonomiudvalget til Borgerrepræsentationen og til de enkelte forvaltninger med henblik på videre opfølgning dér. Borgerrepræsentationen kan pålægge forvaltningerne at foretage fornøden opfølgning.

Indsatsen forankres hos Borgerrådgiveren som en projektorganisation, der i fornødent omfang kan indhente ad hoc-bistand og ekstern konsulentbistand.

Inden indsatsperiodens udløb skal der fra politisk side foretages en evaluering af projektet med henblik på at vurdere, om indsatsen skal fortsætte.

De økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Serviceudgifter

1.000 kr. – 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
<i>Serviceudgifter:</i>				
Projektetablering	50	0	0	0
En projektleder/analysemedarbejder (A/C'er)	700	700	0	0
2-3 projektmedarbejder (studentermedhjælpere)	350	350		
Ekstern konsulentbistand og ad hoc bistand	700	700	0	0
Driftoverhead (personaleadministration, IT mv.)	100	100		
Afsluttende afrapportering		50		
Serviceudgifter i alt	1900	1900	0	0

Tabel 2. Tidsangivelse for driftsaktivitet

Driftsaktivitet, tidsangivelse	2014				2015				2016				2017			
	1. kv	2. kv	3. kv	4. kv	1. kv	2. kv	3. kv	4. kv	1. kv	2. kv	3. kv	4. kv	1. kv	2. kv	3. kv	4. kv
- <i>Projekt igangsat</i>	X															
- <i>BR-bevilling givet</i>	X				X											
- <i>Projekt sat i fuld drift</i>		X														
- <i>Projekt afsluttet</i>								X								