

Årsberetning 2019

Borgerråd giverfunktionen

INDHOLD: **Årsberetning for perioden september 2018 – december 2019
vedr. Borgerråd giverfunktionen**



Indholdsfortegnelse

1. Borgerrådgiverfunktionens rammer og virksomhed	3
1.1. Organisering.....	3
1.2. Formålet med borgerrådgiverfunktionen	3
1.3. Borgerrådgiverfunktionens opgaver, sagsbehandling og kontakt	3
1.4. Kontakt	4
1.5. Henvendelser / Klager, som borgerrådgiveren ikke kan behandle	5
2. Registrering, statistik og afrapportering	5
2.1. Registrering ved borgerhenvendelse	5
2.2. Registrering ved intern supervision, undervisning m.v.....	5
2.3. Statistik metoden.....	5
2.4. Afrapportering	6
3. Afrapportering fra sept. 2018 – dec. 2019	6
3.1. Henvendelser i alt	6
3.2. Henvendelser med sagsbehandling hos borgerrådgiveren fordelt pr. center	6
3.3 Henvendelser efter kategorisering	7
3.4 Udspecificering af kategori nr. 4 (Klager over sagsbehandling)	7
3.5 Intern supervision, undervisning m.v.	7
4. Konklusion og anbefalinger	8
4.1. Konklusion.....	8
4.2. Anbefaling - God forvaltningsskik / Generel forvaltningsret	8
4.3. Anbefaling - Godt sprog	8

1. BORGERRÅDGIVERFUNKTIONENS RAMMER OG VIRKSOMHED

1.1. Organisering

Stevns Kommunes Økonomiudvalg besluttede i april 2018, at der skulle oprettes en borgerrådgiverfunktion i Stevns Kommune med gns. 10-12 timer ugentligt.

Borgerrådgiverfunktionen er etableret under Kommunaldirektørens ressortområde med daglig reference til centerchefen for Politik & Borger

Borgerrådgiverfunktionen er placeret i den juridiske stabsenhed i Politik & Borger, og funktionens opgaver varetages bredt af stabsenhedens tre medarbejdere.

1.2. Formålet med borgerrådgiverfunktionen

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at styrke dialogen mellem borgerne og Stevns Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktisk forvaltningsvirksomhed.

Borgerrådgiveren skal

- yde hjælp og vejledning omkring det kommunale system, herunder klagesystemet
- guide borgere rundt i kommunens centre og evt. formidle kontakt til relevante fagpersoner.
- styrke borgernes oplevelse af at blive hørt
- bidrage til at øge tilfredsheden med kommunens service.

Dette er kun muligt i et samspil med kommunens centre, som skal medvirke til at sikre kontinuerlig faglig udvikling, optimering og refleksion over deres egen praksis.

Udgangspunktet for borgerrådgiverens sagsbehandling er dialog.

Eventuelle uoverensstemmelser mellem forvaltningen og en borger, skal altid søges løst af det relevante center, før borgerrådgiveren ser nærmere på klagen.

1.3. Borgerrådgiverfunktionens opgaver, sagsbehandling og kontakt

Opgaver:

Borgerrådgiveren skal:

- hjælpe borgeren med at finde vej i den kommunale organisation.
- hjælpe borgeren med at forstå afgørelse eller andre breve fra kommunen.
- give råd og vejledning omkring klagesystemet og sagsbehandlingsregler
- i læringsøjemed og efter aftale undervise kommunens personale i forvaltningsretlige emner

Sagsbehandling hos borgerrådgiven i forhold til borgerhenvendelser

Afhængig af henvendelsens karakter bliver borgeren inviteret til et møde hos borgerrådgiveren eller vejledt telefonisk eller skriftligt.

Alt efter henvendelsens umiddelbare indhold og borgerens behov aftales det videre forløb ud fra tre løsningsmuligheder.

1. Borgerrådgiveren vejleder borgeren til forståelse af afgørelsen eller andre breve fra kommunen. Sagen afsluttes herefter.
2. Borgerrådgiveren vejleder til hvilket fagcenter borgeren efter endt samtale skal rette henvendelse til. Sagen afsluttes herefter.
3. Borgerrådgiveren tilbyder at videregive sagens indhold og i den forbindelse af tage den relevante dialog med det faglige center. Formålet er – i samarbejde med det faglige center – at evt. relevante ændringer i sagsbehandlingen gennemføres.
Fagcenter formidler herefter på ny henvendelse til borgeren med afsæt i henvendelsen fra Borgerrådgiveren. For Borgerrådgiveren afsluttes sagen efter videregivelse af sagens indhold / henvendelsen til det relevante fagcenter, og når der er modtaget kopi af centerets svar til borgeren.

Hvis der ved henvendelser fra borgere kan ses sammenhæng i uhensigtsmæssig sagsbehandling, tager borgerrådgiveren kontakt til det relevante fagcenter, og i samarbejde med centerchefen iværksættes der foranstaltninger, således at retssikkerheden eller andet sikres / genetableres.

En stor del af henvendelserne afsluttes pr. telefon eller efter et møde hos borgerrådgiveren. Borgeren har her fået mulighed for at fremføre sine synspunkter og oplevelser af kontakten med kommunen, og borgerrådgiveren har evt. kunnet give en forklaring på et sagsforløb eller har givet vejledning om reglerne på området, herunder klagemuligheder.

I visse tilfælde aftaler borgerrådgiveren og borgeren, at borgerens oplevelser videregives til centrene som konkrete forslag til forbedring af sagsbehandlingen.

Hvis borgeren klager over et aktuelt sagsforløb, vil borgerrådgiveren normalt sende sagen til det center, der er klaget over. Centeret bliver bedt om at udtale sig om sagen direkte til borgeren og med kopi af svaret til borgerrådgiveren.

I de tilfælde hvor borgeren kontakter borgerrådgiveren igen, kan borgerrådgiveren se på sagen og vurdere, om der er mulighed for at undersøge sagen nærmere. Borgerrådgiveren har ikke pligt til at undersøge alle klager nærmere, men vil i hvert tilfælde vurdere, om der er udsigt til, at borgerrådgiveren vil kunne hjælpe yderligere.

Som udgangspunkt behandler borgerrådgiveren, ikke klager over sagsforløb, der er mere end ½ år gamle.

Det er forudsat, at der skal være en løbende dialog mellem borgerrådgiveren og forvaltningen. Dialogen sker i form af konkrete beskrivelse af borgerens klage, som sendes til det relevante center. Dialogen sker også uformelt pr. telefon eller pr. mail, hvis det drejer sig om problemstillinger, som kan afklares med det samme.

Den mere uformelle dialog sker for at sikre borgerne en hurtigere kontakt og dermed mulighed for at få afklaret et enkelt spørgsmål eller måske at få ryddet misforståelser af vejen – og er med til at forebygge klager.

1.4. Kontakt

Borgerrådgiveren har adresse på Rådhuset i Store Heddinge.

Borgerrådgiveren kan træffes via mail, brev og telefon og følger i øvrigt kommunes almindelige åbningstider.

Telefon : 56 57 57 57 (kommunens hovednr.)
E-mail: Borgerraadgiver@stevns.dk ,
hvis der ønskes fremsendelse af følsomme
personoplysninger skal dette ske som sikker post via www.borger.dk eller
www.eboks.dk til Stevns Kommune.

Personlig kontakt kan kun ske efter aftale.

1.5. Henvendelser / Klager, som borgerrådgiveren ikke kan behandle

Borgerrådgiveren kan ikke behandle:

- Klager over det politisk fastlagte serviceniveau
- Spørgsmål eller klager vedr. kommunens personale – og ansættelsesforhold
- Klager, hvis de kan indbringes for andet lovhjemlet klageorgan
- Spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
- Forhold, som Kommunalbestyrelsen har behandlet og taget stilling til.

Borgerrådgiveren kan endvidere ikke ændre på indholdet i den afgørelse, der er truffet.

I tvivlsspørgsmål afklares det mellem borgerrådgiveren og det enkelte center, om en konkret sag hører under borgerrådgiverens kompetenceområde.

2. REGISTRERING, STATISTIK OG AFRAPPORTERING

2.1. Registrering ved borgerhenvendelse

Ved enhver henvendelse afklares det umiddelbart:

- Henvendelsens formål (hvad er borgerens umiddelbare problemstilling)
- Hvilket center vedrører henvendelsen
- Har der været rettet formel henvendelse til den relevante enhed med en evt. klage

2.2. Registrering ved intern supervision, undervisning m.v.

Uagtet af borgerrådgiverfunktionen varetages der allerede i dag oplæring, supervision og undervisning for kommunens personale i forvaltningsretlige emner fra den juridiske stabsenhed.

Dog vil der fremover ved større supervisionsopgaver og/eller undervisningsforløb ske registrering til brug for den årlige afrapportering til det politiske niveau.

2.3. Statistik metoden

Til brug for afrapporteringen skal der ske registrering og kategorisering af henvendelserne samt på det arbejde, som i øvrigt igangsættes / varetages af borgerrådgiveren.

Ved henvendelser skal der ske registrering ud fra følgende kategorier:

1. Vejvisning i organisationen
2. Vejledning til forståelse af afgørelsen eller andre breve.
3. Vejledning om regler (f.eks. spørgsmål til det kommunale klagesystem)
4. Klager over sagsbehandling
5. Klager over afgørelser
6. Andet
7. Henvendelser, som ikke kan / må behandles.

Henvendelserne skal ligeledes kategoriseres i de enkelte centre.

I forhold til de henvendelser, som vedrører klager over sagsbehandlingen skal der ske kategorisering af hvad det drejer sig om. F.eks. sagsbehandlingstid, diverse procesregler, manglende inddragelse / vejledning / koordinering, opfølgning, adfærd eller lignende.

2.4. Afrapportering

Der sker en årlig afrapportering til behandling i CG, Direktionen og Økonomiudvalget.

3. AFRAPPORTERING FRA SEPT. 2018 – DEC. 2019

3.1. Henvendelser i alt

	Antal henvendelser	Henvendelser uden sagsbehandling hos borgerrådgiver *1	Henvendelser til sagsbehandling hos borgerrådgiveren
Sept. – dec. 18	17	7	10
1. kv. 19	13	3	10
2. kv. 19	7	3	4
3. kv. 19	9	1	8
4. kv. 19	7	2	5
I alt	53	16	37

* 1 – Fejlhenvendelser/henvendelser videresendt til relevant center uden yderligere sagsbehandling fra borgerrådgiver, f.eks. ansøgning om tandbehandling, flytteanmodning, opskrivning til pladstilbud m.v.

3.2. Henvendelser med sagsbehandling hos borgerrådgiveren fordelt pr. center

	Henvendelser til sagsbehandling hos borgerrådgiveren	P&B	AM	B&L	S&O	T&M	ØH&I
Sept. – dec. 18	10	0	4	4	2	0	0
1. kv. 19	10	2	4	3	1	0	0
2. kv. 19	4	0	3	0	1	0	0
3. kv. 19	8	0	2	4	1	1	0
4. kv. 19	5	0	1	3	1	0	0
I alt	37	2	14	14	6	1	0

P&B = Politik & Borger
S&O = Sund & Omsorg

AM = Arbejdsmarked
T&M = Teknik & Miljø

B&L = Børn & Læring
ØH&I = Økonomi, HR & IT

3.3 Henvendelser efter kategorisering

	I alt	P&B	AM	B&L	S&O	T&M	ØH&I
1. Vejvisning	4	1	3	0	0	0	0
2. Vejledning til forståelse af afgørelsen eller andre breve	2	0	1	1	0	0	0
3. Vejledning om regler (f.eks. spørgsmål til det kommunale klagesystem)	3	0	1	2	0	0	0
4. Klager over sagsbehandling	18	0	3	10	4	1	0
5. Klager over afgørelser	4	1	1	1	1	0	0
6. Andet	6	0	5	0	1	0	0
7. Henvendelser, som ikke kan/må behandles	0	0	0	0	0	0	0
I alt	37	2	14	14	6	1	0

P&B = Politik & Borger

AM = Arbejdsmarked

B&L = Børn & Læring

S&O = Sund & Omsorg

T&M = Teknik & Miljø

ØH&I = Økonomi, HR & IT

3.4 Udspecificering af kategori nr. 4 (Klager over sagsbehandling)

	I alt	P&B	AM	B&L	S&O	T&M	ØH&I
Klager over sagsbehandling Registres i seks underkategorier							
Sagsbehandlingstid	9	0	1	4	3	1	0
Diverse Procesregler	3	0	1	1	1	0	0
Manglende inddragelse/vejledning/Koordinering	1	0	0	1	0	0	0
Opfølgning	2	0	0	2	0	0	0
Adfærd	1	0	1	0	0	0	0
Andet	2	0	0	2	0	0	0
I alt	18	0	3	10	4	1	0

P&B = Politik & Borger

AM = Arbejdsmarked

B&L = Børn & Læring

S&O = Sund & Omsorg

T&M = Teknik & Miljø

ØH&I = Økonomi, HR & IT

3.5 Intern supervision, undervisning m.v.

Centre	Aktiviteter
Alle	<ul style="list-style-type: none"> 3 heldagskurser i grundlæggende forvaltningsret med undervisere fra KL
Arbejdsmarked	<ul style="list-style-type: none"> Undervisning i efterværn, Servicelovens § 85, misbrugsbehandling, kontanthjælp for unge under 18 år
Sundhed & Omsorg	<ul style="list-style-type: none"> Undervisning i Servicelovens § 85
Sundhed & Omsorg	<ul style="list-style-type: none"> Undervisning i forvaltningsret (visitatorer og demenskoordinatorer)
Teknik & Miljø	<ul style="list-style-type: none"> Undervisning i forvaltningsret
Arbejdsmarked	<ul style="list-style-type: none"> Undervisning i ressourceforløb

4. KONKLUSION OG ANBEFALINGER

4.1. Konklusion

Borgerråd giverfunktionen har i perioden september 2018 til 31. december 2019 modtaget i alt 53 henvendelser, hvoraf de 37 har været til reel sagsbehandling hos borgerrådgiveren.

Af de 37 henvendelser er der 18 henvendelser, der er registreret under kategorien "klage over sagsbehandling". Hvor af de 9 har omhandlet sagsbehandlingstiden (dvs. Knap hver 4. sagsbehandling hos borgerrådgiveren vedrører sagsbehandlingstiden).

Udover ekspedition af borgerhenvendelser har borgerrådgiverfunktionen også afholdt interne kursusforløb, som bl.a. har omhandlet undervisning i forvaltningsret samt servicelovens bestemmelser.

4.2. Anbefaling - God forvaltningsskik / Generel forvaltningsret

God forvaltningsskik er normer og principper for, hvordan myndigheder bør opføre sig i forhold til borgerne, og i relationen til styrkelse af tilliden mellem borgeren og kommunen.

Generel forvaltningsret omhandler rammen for sagsbehandlingen og forholdet mellem borgeren og kommunen, herunder sikring af overholdelse af bl.a. offentligheds- og forvaltningsloven.

Sagsbehandlingstid, herunder overholdelse af frister og svartider

Det anbefales, at der sættes fokus på overholdelse af sagsbehandlingstid, herunder overholdelse af frister og svartider både i forhold til gældende lov, men også egne interne regler.

Af egne interne regler kan bl.a. nævnes, at telefonbeskeder sendt fra omstillingen eller borgerens egne anmodninger om "ring mig op" – skal besvares inden næste arbejdsdag ophør.

Derudover generel fokus på bl.a. offentligheds- og forvaltningslovens regler omkring overholdelse samt egne politiske fastsatte sagsbehandlingstider.

Notat- og journaliseringspligt.

Det anbefales, at der sættes fokus på kommunens overholdelse af notat- og journaliseringspligt.

Notatpligten følger af offentlighedslovens § 13, og er en almindelige retsgrundsætning om, at alle væsentlige oplysninger i en sag skal skrives ned. Notatpligten gælder uanset, på hvilken måde oplysningerne er tilgået sagen.

Begrundelsen for vigtigheden i notat- og journaliseringspligten er bl.a. at forvaltningen skal kunne fungere og sagsbehandle, også selv om en borger skifter sagsbehandler undervejs.

Ligeledes skal kommunen også altid kunne fremvise, hvad der findes af oplysninger i en sag (f.eks. i forbindelse med anmodning om aktindsigt).

4.3. Anbefaling - Godt sprog

For år tilbage blev der gennemført et to årigt udviklingsprojekt omkring det gode sprog i Stevns Kommune. Projektet satte fokus på bedre skrivning af breve til borgerne samt bedre skrivning af sagsfremstillinger til de politiske dagsordner.

Det anbefales, at der fortsat er stort fokus på "godt sprog" i vores daglige arbejde. Igangsættelse af særlige tilrettelagte interne uddannelsesforløb og/eller forløb omkring eftersyn af breve bør overvejes.

Modtagerne / borgerne skal kunne forstå, hvad vi skriver, første gang de læser et brev, og vide, hvordan de skal forholde sig.

De skal ikke bruge unødigt tid på at kontakte os for at få opklaret, hvad vi har skrevet, og vi skal ikke bruge tid på at forklare, det vi allerede har skrevet. Det er ikke hensigtsmæssigt for nogen.

Vores sprog skal afspejle åbenhed, at vi er hjælpsomme og imødekommende samt kompetente til vores arbejde. Det gælder uanset, hvem vi skriver til, og om det er breve, dagsordener eller andre tekster.