



Punkt 2.

Orientering om borgerrådgiverens beretning fra 2020

2021-021768

Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen fremsender til Familie- og Socialudvalgets orientering, borgerrådgiverens beretning fra 2020

Borgerrådgiver, Karina Korsbæk Jensen, deltager under punktet til præsentation af og dialog om beretningen.

Beslutning:

Til orientering.

Familie- og Socialudvalget takker for god dialog med borgerrådgiveren om hidtidige erfaringer samt muligheder og udfordringer i funktionen.



Sagsbeskrivelse

Den 1. november 2020 tiltrådte Karina Korsbæk Jensen som ny borgerrådgiver. Aalborg Kommune har haft en borgerrådgiverordning siden 2015

Om borgerrådgiverordningen

Borgerrådgiveren har til formål at styrke dialogen mellem borgerne og Aalborg Kommune og bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Aalborg Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Der er et særligt fokus på dialog og samarbejde mellem borger og forvaltningen med henblik på at skabe en større forståelse for kommunens arbejde og færre konflikter. Borgerrådgiveren har en kort sagsbehandlingstid og samtidig en nær samarbejdsrelation og direkte adgang til forvaltningens ansatte. Det gør, at borgernes aktuelle udfordringer med kommunen kan søges løst i nær tilknytning til deres opståen. Borgerrådgiveren kan således hjælpe med de juridiske aspekter af sagsbehandlingen, søge afklaring af hvad der evt. er gået skævt i kommunikationen og forståelsen af en sag og herefter bidrage til en forbedret dialog mellem borgeren og forvaltningen.

Beretning fra borgerrådgiveren 2020

Beretningen giver som sædvanligt et indblik i "perioden i tal" med overblik over antallet af henvendelser fordelt på forvaltninger og afdelinger. Afsnittet viser et fald i antallet af henvendelser. Det skyldes primært, at der i en periode på tre måneder i 2020 ikke har været en borgerrådgiver at henvende sig til, men også at store dele af samfundet har været lukket helt eller delvist ned. Tallene ses derfor kan derfor ikke læses som et udtryk for, at der i 2020 har været færre borgere med et behov for at henvende sig til borgerrådgiveren. Som vanligt vedrører størstedelen af henvendelserne Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen. Det er, efter borgerrådgiverens opfattelse, en naturlig følge af det store antal myndighedsopgaver, der ligger i forvaltningen, som vedrører mange borgeres rent personlige forhold. I beretningen sættes der også fokus på metoden i registreringer af henvendelser til borgerrådgiveren, idet dette har givet anledning til refleksion.

Beretningen er den første for nuværende borgerrådgiver, som alene har været ansat i funktionen i de to sidste måneder af 2020. Beretningen kommer derfor ikke med nogen eventuelle overordnede konstateringer og anbefalinger på baggrund af årets arbejde, som ellers er det primære formål med beretningen. I stedet gives der et generelt indblik i en borgerrådgivers arbejde på baggrund af nogle eksempler/sager, som har været behandlet i årets sidste to måneder. Endelig sættes der fokus på borgerrådgiverordningen generelt ud fra en analyse af borgerrådgiverordningen foretaget af Justitia i oktober 2020.

Borgerrådgiverens samarbejde med forvaltningerne

Borgerrådgiveren har en vigtig opgave i at balancere rollen som borgernes tilsynsfunktion, og samtidig være forvaltningens konstruktive samarbejdspartner. Det har derfor siden tiltrædelsen ligget borgerrådgiveren på sinde at få hilst på flest muligt af kommunens ansatte for at få opbygget et netværk blandt kommunens ansatte, som forhåbentligt kan være tillidsskabende, og dermed fundamentet for et konstruktivt samarbejde. Dette har til en start primært været på ledergrupper. Der har været planlagt en form for "praktikker" for borgerrådgiveren forskellige steder - bl.a. i Job- og Ydelsesafdelingen og Socialafdelingen i Familie- og beskæftigelsesforvaltningen, for at borgerrådgiveren kan få et indblik i den praktiske hverdag i forvaltningen samt møde nogle af forvaltningens ansatte. Praktikkerne er dog blevet udsat som følge af covid-19 restriktioner, men det er et håb og forventning, at disse, og gerne flere, bliver en realitet i løbet af 2021.



Bilag:

Bilag. Beretning fra Borgerrådgiveren 2020