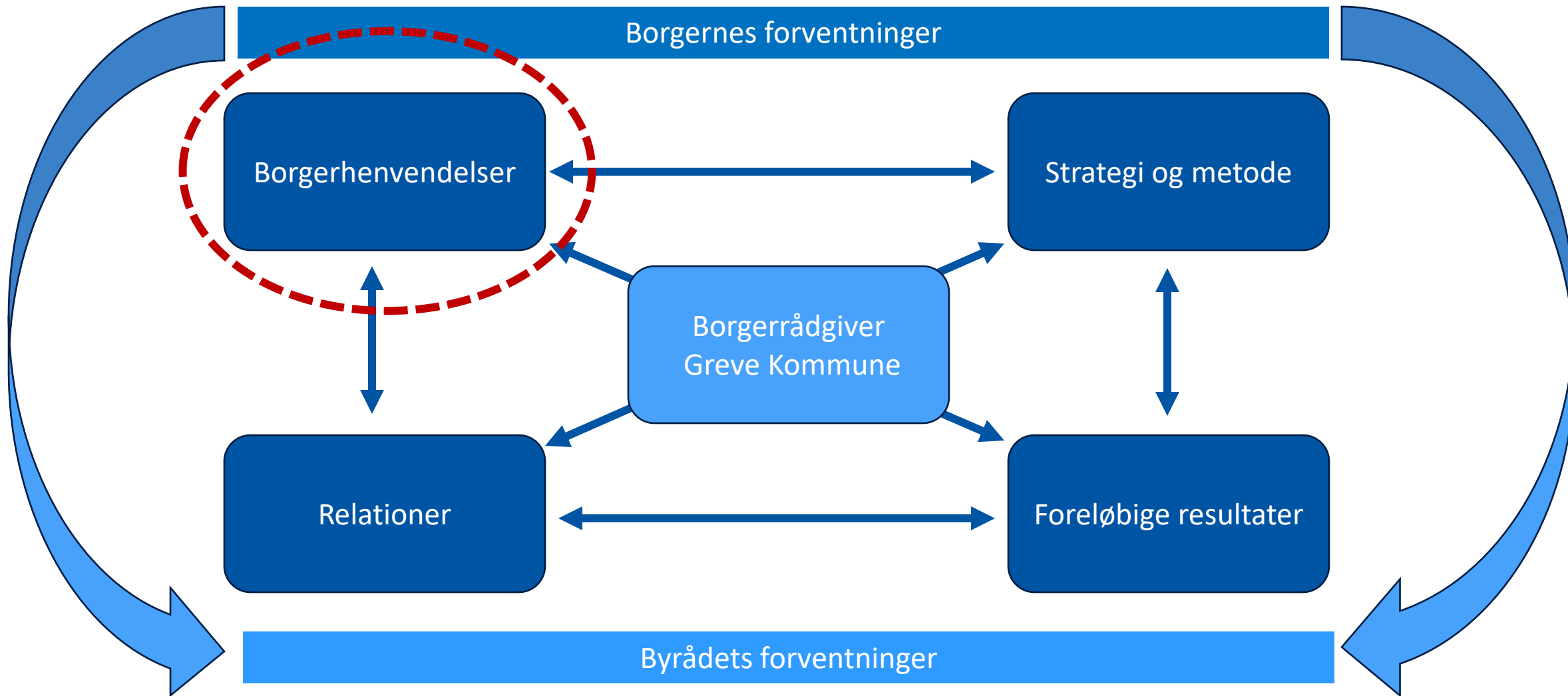


# ***Borgerrådgiveren i Greve***

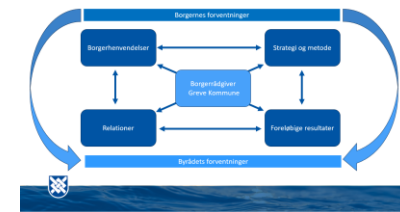
***Årsberetning for 2024***

***Slides til kommunens hjemmeside***





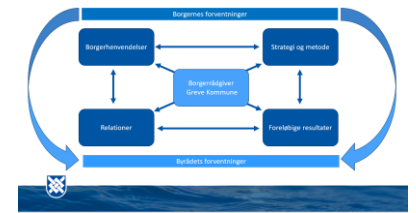
# Principper for håndtering og registrering af borgerhenvendelser



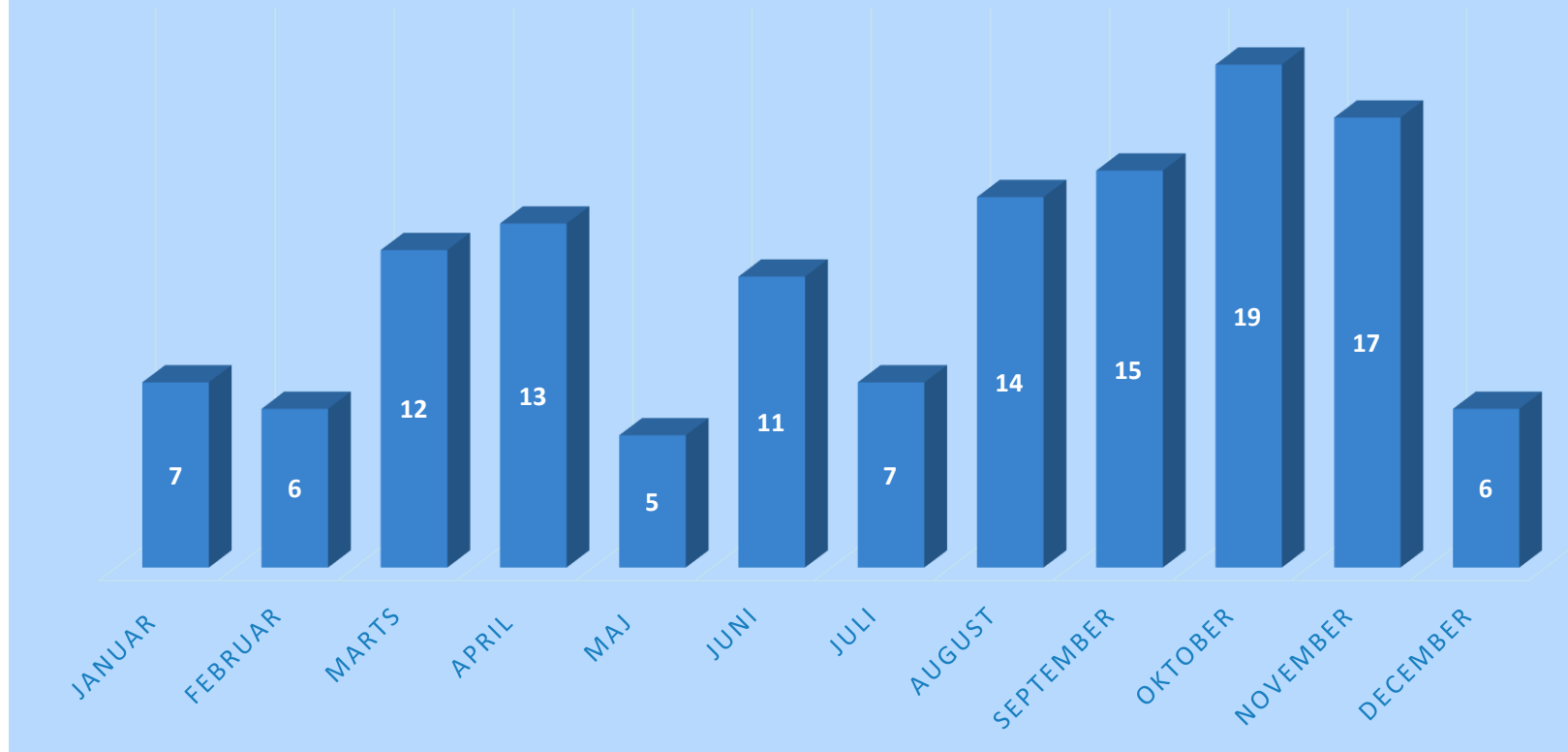
- Borgerrådgiveren kan som udgangspunkt altid kontaktes på tlf. inden for almindelig kontortid (kl. 08-16).
- I langt de fleste sager følges telefonsamtalen op med et personligt møde inden for en uge.
- Borgeren bestemmer selv, om mødet holdes på rådhuset eller i borgerens hjem.
- Sager registreres ud fra borgerens perspektiv og ikke ift. kommunens organisering.
- Alle borgerhenvendelser, der giver anledning til dispositioner, registreres som en sag.
- Hver borgerhenvendelse registreres som en sag, uanset hvor mange problemstillinger den omhandler.
- Ingen borgere "stilles om" - sagen håndteres af borgerrådgiveren til den evt. kan overtages af andre.



# 132 journaliserede borgersager



## REGISTREREDE BORGERSAGER JANUAR – DECEMBER 2024

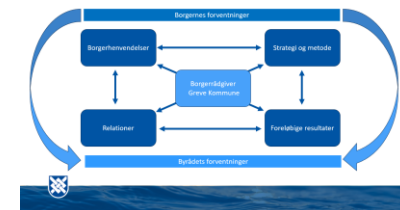


\*11 sager i gennemsnit  
pr. måned

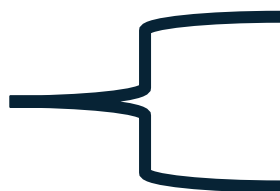
\*\*42 % modtaget i  
august-november



# Opdeling af borgersager – 6 kategorier

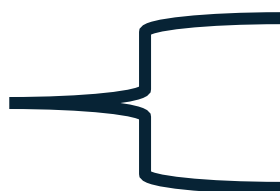


30 Sager vedr. børn



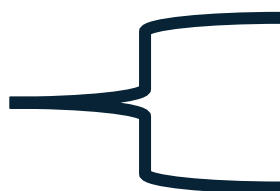
1. Støtte til børn i hjemmet (14)
2. Støtte til børn i skole/dagtilbud (16)

53 Sager vedr. voksne



3. Voksnes indtægtsgrundlag (23)
4. Anden støtte til voksne (30)

49 Andre sager

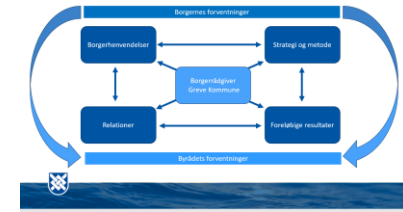


5. Bolig og omgivelser (31)
6. Kommunikation med kommunen (18)



# Opdeling af borgersager

## Støtte til børn i hjemmet (14)



3 sager vedr. anbringelse uden for hjemmet

3 sager vedr. for få hjælpetimer til børn

2 sager vedr. børnefaglige undersøgelser

2 sager vedr. bekymringsindberetninger

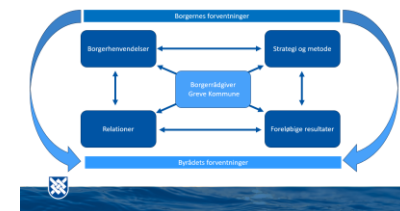
2 sager vedr. "Fra barn til voksen"

2 sager vedr. andre forhold



# Opdeling af borgersager

## Støtte til børn i skole/dagtilbud (16)



9 sager vedr. for få støttetimer i skoler og dagtilbud

3 sager, hvor der ønskes andre dagtilbud

2 sager vedr. transport mellem hjem og skole

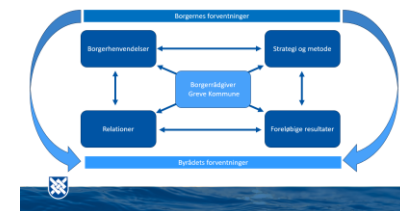
1 sag vedr. uenighed om diagnose

1 sag vedr. uenighed om betaling/daginstitution



# Opdeling af borgersager

## Voksnes indtægtsgrundlag (23)



9 sager vedr. beregning af div. offentlige ydelser

3 sager vedr. beregning af sygedagpenge

3 sager vedr. tabt arbejdsfortjeneste

2 sager vedr. dækning af transportudgifter mv.

2 sager vedr. socialt frikort

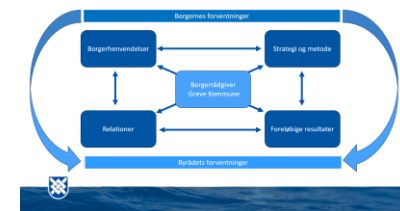
4 sager vedr. andre forhold





# Opdeling af borgersager

## Anden støtte til voksne (30)



7 sager vedr. sprogbrug/adfærd/sagsbehandlingstid

5 sager vedr. manglende pleje/støtte i hjemmet

5 sager vedr. manglende støtte til træningsaktiviteter mv.

5 sager vedr. assistance til ansøgninger, aktindsigt mv.

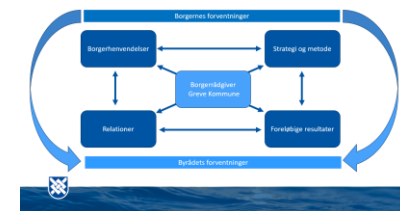
3 sager vedr. personlige hjælpemidler

5 sager vedr. andre forhold



# Opdeling af borgersager

## Bolig og omgivelser (31)



13 sager vedr. opskrivning/visitation til lejebolig

6 sager vedr. udfordringer med naboer og omgivelser

4 sager vedr. sagsbehandlingstider mv. i byggesager

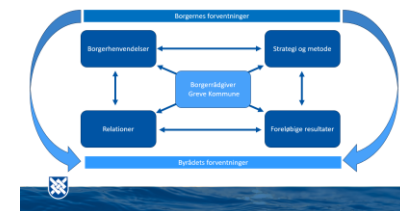
3 sager vedr. veje og grønne områder

5 sager vedr. øvrige forhold



# Opdeling af borgersager

## Kommunikation med kommunen (18)



6 sager vedr. ønske rådgiverskift

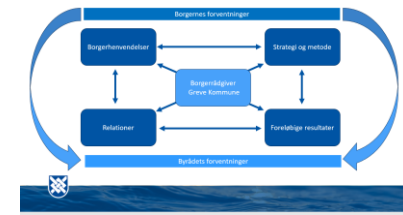
5 sager vedr. forskellige former for sagsoplysninger

4 sager vedr. kommunalt ansattes sprogbrug/adfærd

3 sager vedr. manglende kontakt til kommunen



# Ombudsmanden om "God Forvaltningskik"



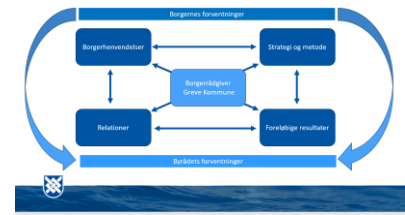
*God forvaltningskik er normer og principper for, hvordan myndighederne bør opføre sig i forhold til borgerne.*

*Det betyder, at myndigheder bl.a. skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning*

Kilde: Ombudsmandens hjemmeside



# Fokus på udvalgte område af "God Forvaltningsskik"



## Tillidsskabende forvaltning

En myndighed bør i overensstemmelse med god forvaltningsskik udøve sin virksomhed på en sådan måde, at den styrker offentlighedens tillid til forvaltningen. Dette gælder naturligvis også for de enkelte ansatte i deres arbejde.

## Venlig og hensynsfuld optræden

En myndighed bør i overensstemmelse med god forvaltningsskik optræde venligt, høfligt og hensynsfuldt over for borgerne.

## Sprog

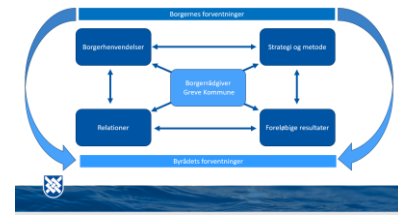
Det følger af god forvaltningsskik, at en myndighed bør skrive til borgerne i et sprog, som er let at læse og forstå for borgeren, og som er målrettet den konkrete situation og fremstår høfligt, venligt og hensynsfuldt.

## Sagsbehandlingstid

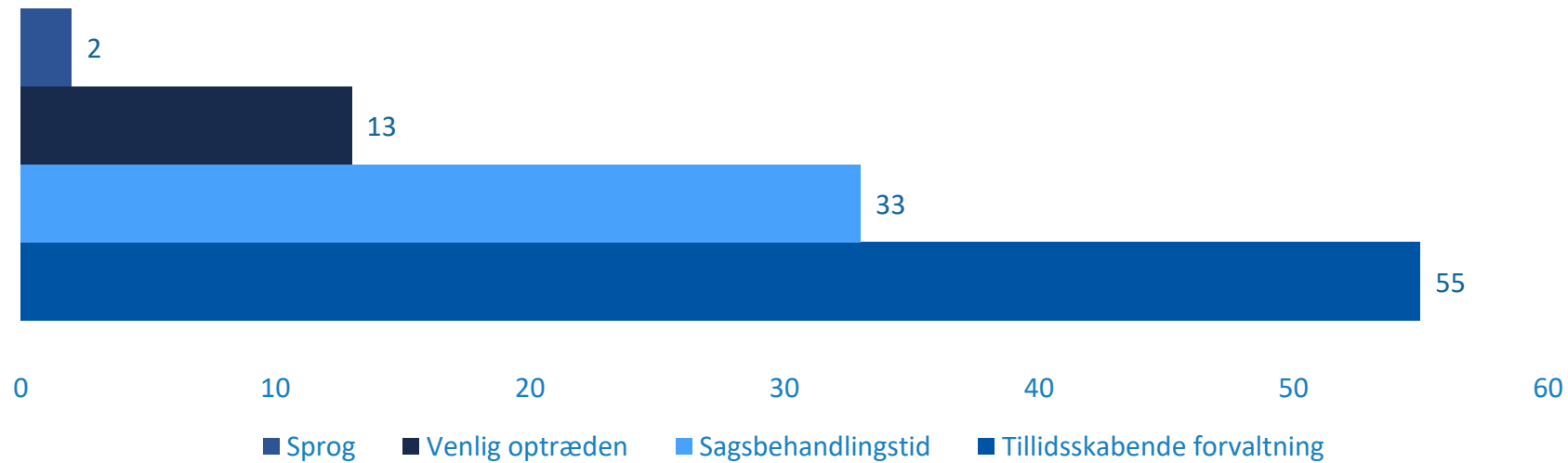
Lange *sagsbehandlingstider* kan have store økonomiske og personlige konsekvenser for de berørte borgere og virksomheder. Spørgsmålet om sagsbehandlingstid er også generelt afgørende for borgere og virksomheders tilfredshed med og tillid til den offentlige forvaltning.



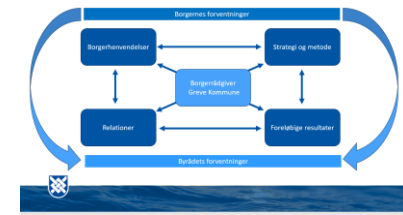
# "God Forvaltningsskik"



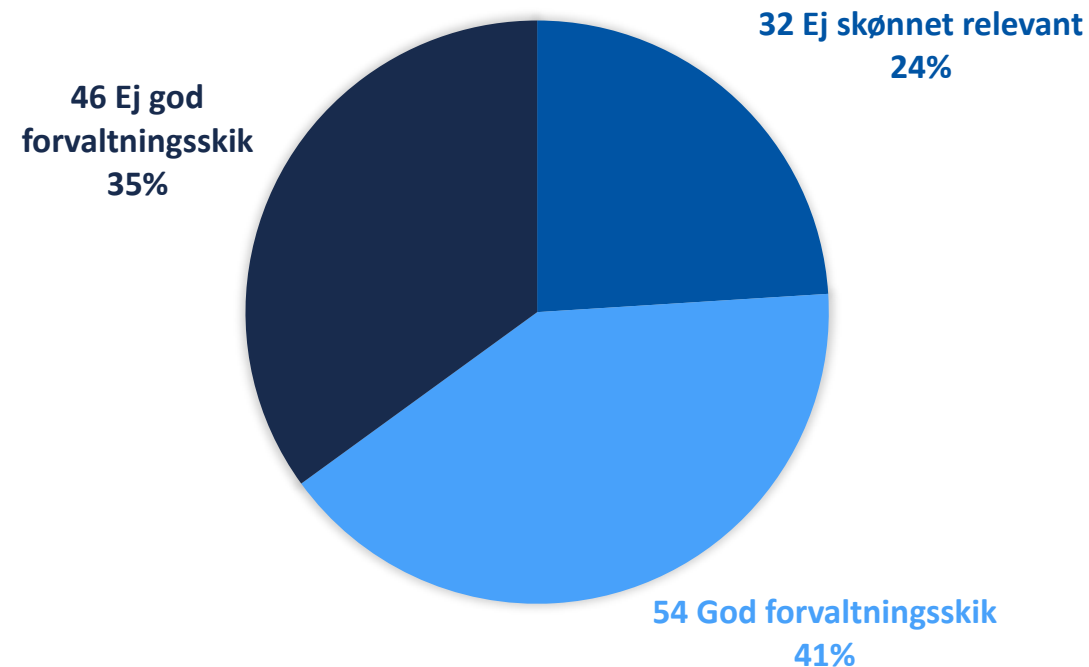
De 132 borgersager "testet" i forhold til fire forvaltningsmæssige fokusområder



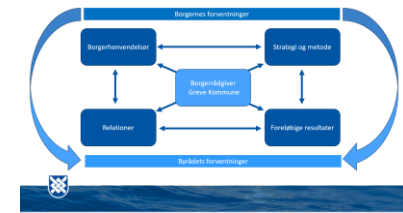
# "God Forvaltningskik"



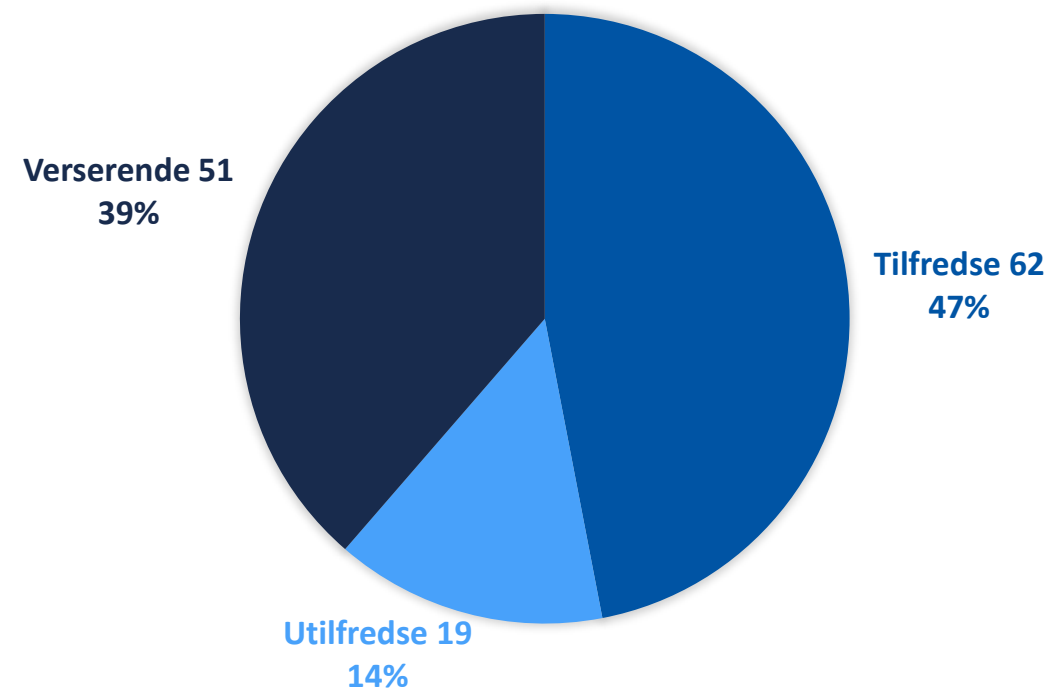
Skøn over de 132 borgersager – hvilke opfylder kravene til god forvaltningskik



# Borgernes tilfredshed

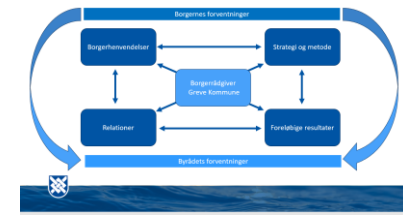


Skøn over borgernes tilfredshed med udfaldet af deres sag

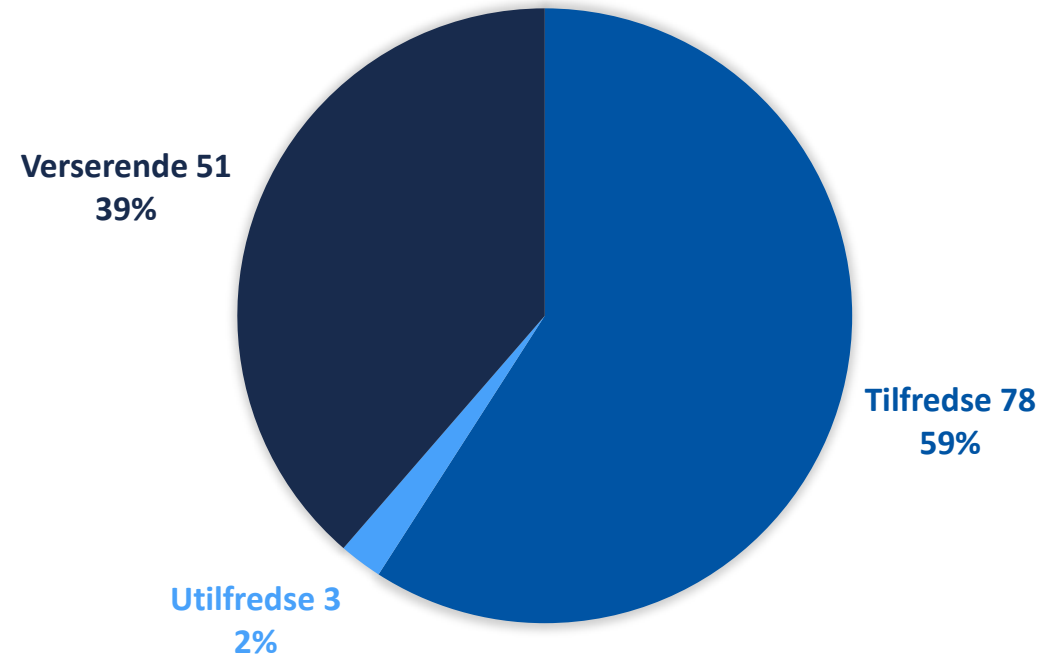




# Borgernes tilfredshed



Skøn over borgernes tilfredshed med borgerrådgiverfunktionen



# Borgersager

## - oversættelsen til organisatorisk læring



### Det synlige – over overfladen

De 132 unikke borgersager. Håndteres som udgangspunkt i samarbejde med afd. ledere og fagledere efter aftale med centercheferne. Her anvendes under tiden aktionslæring.

### Det usynlige – lige under overfladen

De 132 borgersager samlet under overskrifter/tendenser. Drøftes med centerchefgruppen

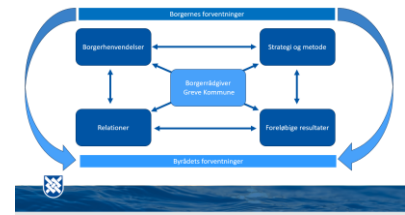
### De grundlæggende antagelser – nede i dybet

Den opfattelse, der ligger til grund for de ansattes måde at handle på. Drøftes med direktionen og styringskæden i øvrigt



# Borgersager

## - oversættelsen til organisatorisk læring

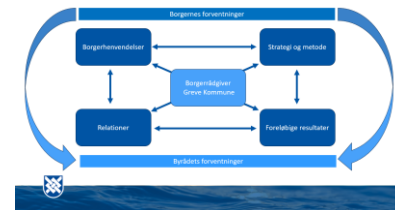


Arbejdet med de grundlæggende antagelser – vær opmærksom på magtforholdet.....



# Borgersager

- oversættelsen til organisatorisk læring – anbefalinger:



Strategisk fokus på organisationens grundlæggende antagelser – fire eksempler

Tværgående samarbejde + koordinering

Borgeroplevelse gennem "Outside In"

Arbejdet med lederudvikling

Styringskæden forrest i processen

Grundlæggende antagelser: *Kommunens økonomi* *Love, regler og arbejdsgange* *Borgeren i centrum*

