

Dato: 5. november 2020

Opgavevaretagelsen i borgerrådgiverfunktionen

I forbindelse med evalueringen af borgerrådgiverfunktionen, som gennemføres i efteråret 2020, har borgerrådgiveren tilbudt at udarbejde en beskrivelse af, hvorledes opgaverne i funktionen varetages. Dette notat gennemgår opgavernes baggrund, art, varetagelse og gennemsnitlige tidsforbrug.

Baggrund:

Borgerrådgiverfunktionen i Ringsted Kommune er oprettet i henhold til kommunestyrelseslovens § 65e, og funktionen blev i september måned 2019 skrevet ind i styrelsesvedtægten for Ringsted Kommune, kapitel VII. Det fremgår heraf, at borgerrådgiveren varetager rådgivning og vejledning af borgere, samt bistår Byrådets med dets tilsyn- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg og administrationsområder.

Borgerrådgiverfunktionen er en uvildig og uafhængig funktion, hvorfor det alene er Byrådet, der fastlægger de opgaver, som funktionen skal varetage. Opgaverne er beskrevet i den gældende funktionsbeskrivelse, der blev vedtaget den 6. marts 2018 på et møde i Økonomiudvalget. Funktionsbeskrivelsen er ikke revideret siden.

Det fremgår af funktionsbeskrivelsen, at borgerrådgiverens opgaver er, at:

1. Rådgive og vejlede borgerne samt lette vejen ind i kommunen.
2. Sikre, at borgerne føler sig hørt i sager, hvor borgeren ikke finder kommunens sagsbehandling tilfredsstillende.
3. vejlede borgere om klagemuligheder indenfor det offentlige system samt rettigheder i forbindelse med sagsbehandlingen.
4. Bistå borgerne der ønsker at klage over kommunens sagsbehandling, den personlige betjening eller kommunens måde at varetage praktiske opgaver på.
5. Bidrage til borgernes forståelse af kommunens afgørelser.
6. Evaluerer borgernes adgang til kommunen, via hjemmeside, selvbetjening, telefon, personligt fremmøde, borgermøder m.m.
7. Tage sager op på eget initiativ, hvis borgerrådgiveren bliver opmærksom på forhold, der giver anledning til nærmere undersøgelse.
8. Rådgive den kommunale organisation om god borgerbetjening og komme med forslag til forbedringer, både i relation til den daglige sagsbehandling og i det mere langsigtede perspektiv.
9. Profilere borgerrådgiverens funktion, såvel i forhold til borgerne som internt i

Ringsted Kommune
Borgerrådgiver

Sct. Bendtsgade 1
4100 Ringsted

Tel.: +45 57 62 67 93
Mobil:+45 23 99 48 14

Sagsnummer: 20/2821

borgerraadgiver@ringsted.dk

www.ringsted.dk/borgerraadgiver

Åbningstid:
Mandag – torsdag på Rådhuset
Kl. 10.00-15.00

kommunen.

10. Udarbejde årsberetning til Ringsted Byråd.

Beskrivelse:

I nedenstående beskrivelse gennemgås opgaverne som følge af funktionsbeskrivelse samt de øvrige opgaver, som er en nødvendig del af opgavevaretagelsen i funktionen. Opgaverne beskrives i forhold til indhold, varetagelse og estimeret gennemsnitlige tidsforbrug. Tidsforbruget viser samtidig en vægtning af hvilke opgaver, som fylder mest i funktionen..

Tidsestimaterne er angivet i forhold til, hvor meget opgaven udgør af en tænkt arbejdsuge, hvor alle opgaver i funktionen varetages i samme uge. Dette giver et indtryk af, hvorledes opgaverne fylder over en længere periode på fx en måned eller et år, men er ikke et retvisende billede af en almindelig arbejdsuge i funktionen.

Den samlede estimerede tid for alle opgaver udgør **39 timer og 35 minutter**, hvilket stemmer overens med et løbende merforbrug af timer i funktionen.

Opgaver fra funktionsbeskrivelsen:

Borgerrådsgiverens opgaver er beskrevet nærmere i funktionsbeskrivelsen, og de relevante dele fra den uddybende beskrivelse af opgaver, er medtaget her.

1. Rådgive og vejlede borgerne samt lette vejen ind i kommunen:

Borgerrådsgiverfunktionen har dagligt telefonisk eller personlig kontakt med borgere, som bliver vejledt og rådgivet i forhold til deres rettigheder, og som får hjælp til at finde rundt i kommunens indretning. Herudover sikres også borgernes kontakt med relevant afdeling eller medarbejder.

Det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug til opgaven er estimeret til **10 timer**, hvilket også inkluderer nedenstående opgave (3) med at vejlede borgere om deres klagemuligheder.

2. Sikre, at borgerne føler sig hørt i sager, hvor borgeren ikke finder kommunens sagsbehandling tilfredsstillende:

Borgerrådsgiverfunktionen varetager opgaven på forskellig vis, såvel i form af dialogsager (mundtlig kontakt til centeret) eller i form af skriftlige sager (oversendelsessager). Herudover varetages opgaven ved konkrete tilbagemeldinger til centeret i sagerne på baggrund af borgerens henvendelse eller borgerrådsgiverens konstatering af, at der er grundlag for en sådan tilbagemelding.

Det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug til opgaven er estimeret til **10 timer**.

3. Vejlede borgere om klagemuligheder indenfor det offentlige system samt rettigheder i forbindelse med sagsbehandlingen:

Borgerrådsgiveren varetager dagligt opgaven hermed, idet det ofte indgår som en del af den vejledning, der ydes borgerne under varetagelsen af den generelle vejledning, jf. ovenstående om opgave 1. Borgere vejledes således dagligt om

deres muligheder for at klage internt i kommunen og eksternt til øvrige myndigheder, betingelserne herfor samt processen forbundet hermed. En stor del af opgaven består også i at vejlede borgerne om deres rettigheder i forbindelse med sagsbehandlingen.

Det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug er en del af de estimerede 10 timer om ugen jf. ovenstående punkt 1. Det konkrete tidsforbrug for denne opgave er ikke selvstændigt vurderet, men udgør hovedandelen af tidsforbruget i de 10 timer.

4. Bistå borgerne der ønsker at klage over kommunens sagsbehandling, den personlige betjening eller kommunens måde at varetage praktiske opgaver på: En stor del af opgaven består i at bistå borgere med at formulere klager såvel over sagsbehandlingen som afgørelser, hvilket en relativ stor andel af borgerne benytter sig af. I sidste beretningsperiode blev udarbejdet 43 skriftlige klager (ud af samlet set 114 henvendelser).

Det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug til denne opgave er estimeret til **7 timer**.

5. Bidrage til borgernes forståelse af kommunens afgørelser:

En del af opgaven med at vejlede borgere består også i at hjælpe borgere, der har vanskeligt ved at forstå kommunens afgørelser. Opgaven varetages ofte som en del af vejledningen til borgeren om dennes rettigheder eller ved at kontakte centeret for uddybning af afgørelsen i form af en dialogsag, men er også en selvstændig opgave.

Det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug til denne opgave er estimeret til **1 time**, hvilket indbefatter kildesøgning.

6. Evaluerer borgernes adgang til kommunen, via hjemmeside, selvbetjening, telefon, personligt fremmøde, borgermøder m.m.:

Borgerrådgiveren skal løbende evaluere borgernes adgang til kommunen i form af borgernes elektroniske, telefoniske, skriftlige og personlige møde med kommunen og sikre, at dette fungerer optimalt. Borgerrådgiveren varetager opgaven ved at rette henvendelse til relevant afdeling, når borgerrådgiveren bliver opmærksom på sådanne forhold.

Det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug til denne opgave er estimeret til **fem minutter**.

7. Tage sager op på eget initiativ, hvis borgerrådgiveren bliver opmærksom på forhold, der giver anledning til nærmere undersøgelse:

Borgerrådgiveren har som en del af sin tilsynsforpligtelse mulighed for at tage sager op på eget initiativ, hvis der er formodning om grove eller væsentlige fejl, eller hvis der formodes at foreligge et principielt aspekt. Borgerrådgiveren har siden opstart af funktionen taget to sager op på eget initiativ, og opgaven løses på mere projektorienteret basis, hvor der i perioder afsættes mere tid til at gennemføre og afslutte undersøgelserne.

Det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug til denne opgave er estimeret til **10 minutter**.

8. Rådgive den kommunale organisation om god borgerbetjening og komme med forslag til forbedringer, både i relation til den daglige sagsbehandling og i det mere langsigtede perspektiv:

Borgerrådgiveren løser opgaven i forbindelse med de konkrete henvendelser fra borgere eller på baggrund af generelle observationer. Oftest løftes opgaven i forbindelse med en dialogsag med centeret, men borgerrådgiveren yder også såkaldt konsultativ bistand, hvor et center kontaktes om et udviklingspotentiale for god borgerbetjening. Herudover tilbyder borgerrådgiveren undervisning i relevante emner inden for kernekompetencen i funktionen. Meget få centre benytter borgerrådgiveren til sparring og undervisning, så opgaven løftes primært i den daglige dialog eller i form af konsultativ bistand.

En del af opgaven består også i at fungere som konfliktmægler i de sager, hvor dialogen mellem borger og medarbejder er gået i hårnude. Borgerrådgiveren skal løbende rådgive om, hvorledes konflikter forebygges og understøtte en kultur, der motiveres til at blive bedre og lære af borgernes henvendelser. Konfliktmægling efterspørges stort set ikke af centrene, og der har i årene været færre end fem henvendelser, hvor centeret fandt det relevant at afprøve konfliktmægling. De adspurgte borgere i de relevante sager har ikke ønsket at deltage i en konfliktmægling, hvorfor det ikke har været gennemført. Der ses i øvrigt ikke at være efterspørgsel på borgerrådgiveres rådgivning om forebyggelse af konflikter i centrene, selv om den tilbydes.

I opgaven varetages også sparring med organisationen om de anbefalinger, som borgerrådgiveren har afgivet og juridisk bistand generelt.

Det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug til denne opgave er estimeret til **30 minutter**.

9. Profilere borgerrådgiverens funktion, såvel i forhold til borgerne som internt i kommunen:

Borgerrådgiveren skal aktivt og løbende arbejde med at udbrede kendskabet til funktionen. Dette ved at sikre opdaterede oplysninger om funktionen på kommunens hjemmeside og ved annoncer i lokale ugeaviser samt stille op til interviews til pressen eller foredrag. Opgaven varetages løbende, og der er efter aftale med kommunikationsafdelingen sikret faste annoncer i lokalbladet, ligesom at hjemmesiden løbende opdateres med oplysninger om funktionen. Borgerrådgiveren har god kontakt til pressen og er i kontakt ved relevante nyheder fra funktionen. Borgerrådgiveren profilerer også funktionen selvstændigt via LinkedIn og lignende sociale medier. Der er trykte foldere om funktionen i kommunens centre, hvor borgere kommer, og opslag på informationsskærme på biblioteket. Herudover profilerer borgerrådgiveren funktionen internt i samarbejde med kommunikationsafdelingen.

Det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug til denne opgave er estimeret til **fem minutter**.

10. Udarbejde årsberetning til Ringsted Byråd:

Borgerrådgiveren skal løbende opsamle generelle erfaringer og stille disse til rådighed for udviklingen af borgerbetjeningen i kommunen dels ved løbende drøftelser med de involverede dele af kommunen og dels ved at lade de væsentligste erfaringer indgå i den årlige afrapportering til det politiske niveau. Borgerrådgiveren skal således registrere alle henvendelser for at kunne opsamle generelle problematikker, afrapportere til det politiske niveau og rådgive koncernledelsen.

Borgerrådgiveren varetager denne opgave ved at statistikføre alle henvendelser fra borgere og alle sager om konsultativ bistand, som borgerrådgiveren retter henvendelse til centrene om. Borgerrådgiveren har endnu ikke rådgivet koncernledelsen samlet, da dette ikke er blevet efterspurgt.

Det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug til denne opgave er estimeret til **15 minutter**.

Borgerrådgiveren udarbejder hvert år en årsberetning, som har til formål at støtte Byrådet i dets tilsyn med den kommunale forvaltning. Borgerrådgiveren udarbejder herudover en halvårsstatus, som anmodet af Byrådet, hvilket dog ikke er en opgave, der følger af funktionsbeskrivelsen.

Det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug til disse opgaver (årsberetning og halvårsstatus) er estimeret til **35 minutter**.

Det bemærkes særligt, at det samlede tidsforbrug til udarbejdelse af en årsberetning inklusiv skrivearbejde, opsætning og korrektur, statistikvalidering og grafisk opsætning, udarbejdelse af dagsorden til politisk behandling, deltagelse i behandling og opfølgning i centrene er estimeret til at fylde 100 – 120 timer afhængigt af omfanget af opfølgningen. Borgerrådgiveren varetager selv disse opgaver, idet der ikke købes eksternt hjælp hertil. En halvårsstatus kan udarbejdes og behandles på ca. 40 timer.

Samlet gennemsnitlige tid til de ovenstående opgaver er **29 timer og 40 minutter**.

Øvrige opgaver:

Ovenstående gennemsnitlige estimat udgør ikke en normal arbejdsuge, og den resterende tid bruges til øvrige opgaver, der også er nødvendige for varetagelse af funktionen. Nogle af nedestående opgaver kunne i princippet kategoriseres under de ovenstående opgaver, men vil ikke vise et så retvisende billede af opgaven, og er derfor udskilt nedenfor.

Borgermøder:

Borgerrådgiveren kan afholde op til to borgermøder i hverdage (dog ikke fredage), som enten gennemføres på Rådhuset, på biblioteket eller hjemme hos borgeren. Afhængigt af mødets indhold kan der dels være behov for vejledning af borgeren, bistand til udarbejdelse af klagesvar, gennemgang af en afgørelse eller lignende.

Der afholdes gennemsnitligt møder med borgere i **4 timer** hver uge.

Observatørmøder:

Borgerrådgiveren deltager som observatør i de møder mellem borger og center, hvor der er behov herfor. Det er oftest i de mere konfliktfyldte sager, hvor borger har et ønske om borgerrådgiverens deltagelse som observatør. Borgerrådgiverens rolle er at lytte og stille afklarende spørgsmål, men er ikke repræsentant for borger eller forvaltning. Flere opgaver varetages under observatørmødet, herunder særligt vejledning af forvaltning og borger samt at sikre, at borgerne føler sig hørt i sager, hvor de ikke finder kommunens sagsbehandling tilfredsstillende.

Det vurderes at det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug hertil udgør **10 minutter** uden forberedelse.

Samarbejds møder med centre, borgmester og samarbejdspartnere:

Borgerrådgiveren har faste samarbejds møder med visse centre, borgmester og samarbejdspartnere, som oftest månedsmøder, hvor de seneste sager eller generelle forhold drøftes. De opgaver der varetages under møderne handler oftest om konsultativ bistand, udvikling af god borgerbetjening og rådgivning af centeret. Det er således ikke hver uge, at der afholdes faste møder.

Det vurderes, at det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug til disse møder er **10 minutter** inklusiv forberedelse.

Deltagelse i borgerrådgivernetværket:

Borgerrådgiveren deltager i borgerrådgivernetværket, som samlet mødes en gang årligt og i mindre grupper 2 gange årligt. Desuden deltager borgerrådgiveren i en lokal netværksgruppe, som mødes ad hoc. Derudover er der til tider kollegial sparring i netværket i form af telefonisk kontakt.

Det vurderes, at det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug til netværket udgør **15 minutter**.

Administrativ tid:

Der er dagligt behov for administrative opgaver i form af journalisering, oprettelse af nye sager, indscanninge bilag fra borgere, udarbejdelse af notater efter møder og samtaler, telefonbetjening, erindringer om svar fra centrene og lignende.

Det vurderes, at det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug hertil udgør **5 timer**

Arbejds miljø, supervision mv.

Borgerrådgiveren deltager i de halvårslige BRUS (MUS samtaler) med HR chefen, idet det er besluttet, at alle ansatte skal gennemføre dette. Samtalen gennemføres med borgerrådgiverens særlige placering og opgavevaretagelse for øje. Herudover får borgerrådgiveren ekstern supervision 10 gange om året, som gives grundet opgavevaretagelsens karakter og påvirkning.

Det vurderes, at det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug hertil udgør **15 minutter**.

Opdatering af viden/faglig input:

Borgerrådgiveren følger med i faglige nyheder inden for relevante myndigheder såsom Ankestyrelsen, Folketingets ombudsmand og generelle forvaltningsretlige emner. Borgerrådgiveren følger desuden det politiske arbejde og mødesager. Herudover deltager borgerrådgiveren i kurser og faglige opdateringer, samt ved læsning af relevant litteratur og afgørelser. Det er alene deltagelse i kurser og opkvalificeringer som medtælles her.

Det vurderes, at det ugentlige gennemsnitlige tidsforbrug hertil udgør **5 minutter**.

Samlet estimeret gennemsnitlige tid for de øvrige opgaver er **9 timer og 55 minutter**.

Afsluttende bemærkninger:

Ovenstående gennemgang viser i teorien hvorledes opgaverne fordeler sig for borgerrådgiverfunktionen, men i realiteten ses, at opgaverne falder ulige over året og skubber til tidsstyringen og muligheden for at planlægge effektivt. Det kan være i tilfælde af pludselige stigninger i antallet af henvendelser fra borgere, eller hvor der er flere omfattende og tidskrævende sager i samme periode, hvilket ikke er muligt at regulere.

Herudover ses det nødvendigt at afsætte tid til faste opgaver såsom udarbejdelsen af årsberetningen og sikring af, at opgaven leveres i overensstemmelse med den forventede politiske behandling af sagen. Dette arbejde styres med projektværktøjer, og lukkeperioder i funktionen for at sikre nødvendig tid til opgaven.

Herudover har der vist sig et behov for at afsætte mere tid end estimeret til vejledning og rådgivning af administrationen, hvor borgerrådgiveren er anmodet herom, fx i form af høringssvar og bistand i projekter som følge af borgerrådgiverens anbefalinger.

Ringsted, den 5. november 2020



Katrine Jensen
Borgerrådgiver