

# REFERAT Teknisk Udvalg d. 07-05-2014

**Mødedato** Onsdag d. 07. maj 2014 kl. 17:00

**Mødested** Mødelokale B105

## **Indholdsfortegnelse**

|   |   |
|---|---|
| Godkendelse af dagsorden - Teknisk Udvalg - 07-05-2014.....                       | 3 |
| M - Meddelelser Teknisk Udvalg maj 2014.....                                      | 5 |
| I - Opfølgning på Borgerrådgiverens beretning 2013 TU,PMU,SU,ISU,FKU,ÆSU,AMU..... | 7 |

# **Punkt 1: Godkendelse af dagsorden - Teknisk Udvalg - 07-05-2014**

14/3031

# Godkendelse af dagsorden - Teknisk Udvalg - 07-05-2014

## BESLUTNING TEKNISK UDVALG DEN 07-05-2014

---

Godkendt.

## **Punkt 2: M - Meddelelser Teknisk Udvalg maj 2014**

14/3031

### **Bilag**

Vestforbrænding - Referat af Bestyrelsesmøde 18. marts 2014.pdf

## M - Meddelelser Teknisk Udvalg maj 2014

**Punkt 3: I - Opfølgning på Borgerrådgiverens beretning 2013**  
**TU,PMU,SU,ISU,FKU,ÆSU,AMU**

13/27829

# I - Opfølgning på Borgerrådsgiverens beretning 2013 TU,PMU,SU,ISU,FKU,ÆSU,AMU

## Baggrund

Borgerrådsgiveren præsenterede sin beretning for 2013 for Økonomiudvalget i december 2013. I denne sag præsenteres forslag til handleplan for opfølgning på beretningen.

### INDSTILLING

At Arbejdsmarkedsudvalget, Fritids- og Kulturudvalget, Institutions- og Skoleudvalget, Plan- og Miljøudvalget, Socialudvalget, Teknisk Udvalg, Ældre- og Sundhedsudvalget og Økonomiudvalget og Byrådet tager forslag til handleplan til efterretning.

## Sagsfremstilling

Borgerrådsgiveren præsenterede sin beretning for 2013 for Økonomiudvalget i december 2013. Beretningen peger på, at der er udfordringer i administrationen vedrørende:

Svarfrister

Dateringer og afsendelse af breve

Helhedsindsats og koordination

Den personlige betjening

Vejledningen af borgere og sagsbehandlingsfejl

Lang sagsbehandlingstid

Telefonbetjening

Lighedsgrundsætningen og fremmødeforbud

For at prioritere indsatsen peger borgerrådsgiveren på følgende fire indsatsområder:

1. Borgerens møde med kommunen / den personlige betjening
2. Helhed og koordinering - særligt i overgangene
3. Sagsbehandlingstider
4. Vejledningspligten

Økonomiudvalget besluttede i december 2013 at tage Borgerrådsgiverens beretning 2013 til efterretning og at godkende målene for 2013-2014.

Derudover besluttede Økonomiudvalget, at der fremlægges sag i alle stående udvalg med forslag til administrationens handleplan som opfølgning på Borgerrådsgiverens beretning.

Nedenfor præsenteres det, hvordan administrationen arbejder videre med de fire prioriterede indsatsområder, som borgerrådsgiveren har udpeget.

### **1. Borgerens møde med kommunen/den personlige betjening**

Administrationen bestræber sig på at yde den bedst mulige betjening og arbejder derfor løbende med at udvikle og forbedre mødet med borgeren. Administrationen har i den forløbne tid gennemført en række

kompetenceudviklingsforløb for medarbejdere og ledere, som har haft fokus på dialogen og mødet med borgerne.

Borgerservicecentret har i efteråret og vinteren gennemgået et kompetenceudviklingsforløb med fokus på

kommunikation, "den gode samtale", konfliktløsning, afdække borgerens læringsstil, så den enkelte borger får

individuel målrettet hjælp, mv. Dette skal ses som en del af Borgerservicecentrets allerede igangsatte initiativer

omkring proaktiv borgerbetjening, hvor personalet møder borgeren ved indgangen og visiterer allerede der, og at

skrankerne er blevet erstattet med runde bord-øer. Kompetenceudviklingsforløbet har bl.a. bidraget til at skærpe

fokus på service som fag.

Teknik- og Miljøcentret har i et pilotprojekt i andet halvår af 2013 afprøvet metoden Styrket Borgerkontakt, som har fokus på at forbedre kommunikationen med borgerne, virksomheder, samarbejdspartnere, mv.. Styrket borgerkontakt er en proaktiv, løsningsorienteret metode til håndtering af henvendelser og klager fra borgerne. Der tages telefonkontakt til borgeren (forud for skriftlig korrespondance) på en opsøgende, undersøgende, anerkendende, lyttende og spørgende måde. Teknik- og Miljøcentret har netop gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse, som viser en ganske høj tilfredshed blandt borgere og virksomheder, som har haft kontakt med kommunen. Dette kan i et vist omfang skyldes den nye metode.

I vinteren 2013-14 er desuden gennemført et kompetenceudviklingsforløb om professionel servicekultur overfor virksomheder for medarbejdere i Teknik- og Miljøcentret, Jobcentret, Byrådscentret og Driftsbyen. Forløbet har fokus på: Helhedsorientering og nem adgang til kommunen; Ledelse af store projekter med forskellige interne og eksterne interessenter; Imødekomme, konstruktiv og fagligt kompetent kommunikation; Letforståelig kommunikation også i komplicerede afgørelser. Den ovennævnte positive brugertilfredsmåling i Teknik- og Miljøcentret kan til en vis grad tolkes som et resultat af forløbet. Derudover afventes Dansk Industris årlige måling af kommunernes erhvervsvenlighed - den næste offentliggørelse forventes i september/oktober 2014.

Derudover planlægges en indsats i Jobcentret i 2014 med fokus på god borgerdialog og 'det gode møde med borgeren'.

## **2. Helhed og koordinering**

Administrationen har fortsat fokus på at tænke i helheder og få koordineret på tværs af organisationen.

Konkret kan nævnes to eksempler:

1) I regi af kommunens Handleplan for uddannelse til alle 2013-17 blev der 01-01-2014 etableret en Ungeenhed og et tværgående koordinerende team. Teamet mødes hver 14. dag og drøfter i fællesskab "unge-sager" mhp. godt match mellem ung og tilbud, fremdrift i sagen, mv. Den tværgående koordinering sker naturligvis også mellem møderne. Ungeenheden fungerer som én indgang til kommunen for de unge.

2) Kommunen afventer igangsættelse af et projekt kaldet Projekt Udsatte Familier (PUF), som går ud på at afprøve, hvilken effekt det har at give 20-30 udsatte familier intensiv, langvarig og helhedsorienteret hjælp og støtte i forhold til alle de aspekter, hvor familien har vanskeligheder. Hjælpen retter sig både mod arbejde og uddannelse, mod sociale og sundhedsmæssige problemstillinger, mod personlige problemer og eventuelt øvrige problemer i familien som fx udfordringer i skolen for børnenes vedkommende. Til formålet vil blive ansat en projektleder og to familiekoordinatorer. Et af projektmålene er, at forældrene har opnået bedre mestringsevne i forhold til at kunne navigere i og forstå kontakten til de offentlige forvaltninger, som de er tilknyttet.

Det overvejes desuden, om der skal udarbejdes et "kodeks for god borgerservice", med fx kommunens fælles værdigrundlag, fælles tværgående normer dialogen med borgeren, helhedssyn, mv.

## **3. Sagsbehandlingsfrister**

Indsatsen for at forbedre overholdelse af sagsbehandlingsfristerne vil ske ved en generel forpligtelse af de pågældende centre til at arbejde med dette fokusområde. Det er et prioriteret ledelsesansvar at sikre, at sagsbehandling så vidt muligt sker inden for den fastsatte frist. Det er nu blevet muligt for borgere at se sagsbehandlingsfristerne for de forskellige fagområder på kommunens hjemmeside.

## **4. Vejledning af borgerne**

Indsatsen for i højere grad at leve op til vejledningspligten vil ske ved en generel forpligtelse af de pågældende centre på at arbejde med dette fokusområde. Det er et prioriteret ledelsesansvar at sikre korrekt og tilstrækkelig vejledning som en del af god borgerbetjening. Centercheferne i de pågældende centre har ansvaret for fortsat at arbejde på, at borgerne hjælpes og vejledes bedst muligt som en del af det daglige arbejde.

## **Øvrige initiativer**

Administrationen har løbende fokus på kompetenceudviklingsaktiviteter, både for nye og nuværende medarbejdere, om fx kommunikation med borgerne og forvaltningsretlige spørgsmål.

De tekniske muligheder i telefonsystemet vil også blive undersøgt i forhold til at kunne understøtte telefonbetjeningen bedst muligt.

Derudover er der for nylig lavet en opdatering af "Servicemål for borgerkontakt på kommunens hjemmeside".

## **BESLUTNING ARBEJDSMARKEDSUDVALGET DEN 06-05-2014**

*Anbefales, idet udvalget understøtter behovet for konstruktiv og løsningsorienteret individuel sagsbehandling, med inddragelse af alle lovområder og hjælpemuligheder.*

#### **BESLUTNING SOCIALUDVALGET DEN 06-05-2014**

---

*Anbefales, idet udvalget understøtter behovet for konstruktiv og løsningsorienteret individuel sagsbehandling, med inddragelse af alle lovområder og hjælpemuligheder.*  
Hørings svar fra udsatterådet og handicaprådet er indgået i sagens behandling

#### **BESLUTNING ÆLDRE- OG SUNDHEDSUDVALGET DEN 06-05-2014**

---

*Anbefales, idet udvalget understøtter behovet for konstruktiv og løsningsorienteret individuel sagsbehandling, med inddragelse af alle lovområder og hjælpemuligheder.*

#### **BESLUTNING PLAN- OG MILJØUDVALGET DEN 07-05-2014**

---

Anbefales, idet udvalget understreger behovet for konstruktiv og løsningsorienteret individuel sagsbehandling med inddragelse af alle lovområder og hjælpemidler.

#### **BESLUTNING INSTITUTIONS- OG SKOLEUDVALGET DEN 07-05-2014**

---

Anbefales, idet der følges indstillingen i de øvrige udvalg, hvor sagen har været behandlet.

#### **BESLUTNING TEKNISK UDVALG DEN 07-05-2014**

---

Anbefales, idet udvalget understreger behovet for konstruktiv og løsningsorienteret individuel sagsbehandling med inddragelse af alle lovområder og hjælpemidler.