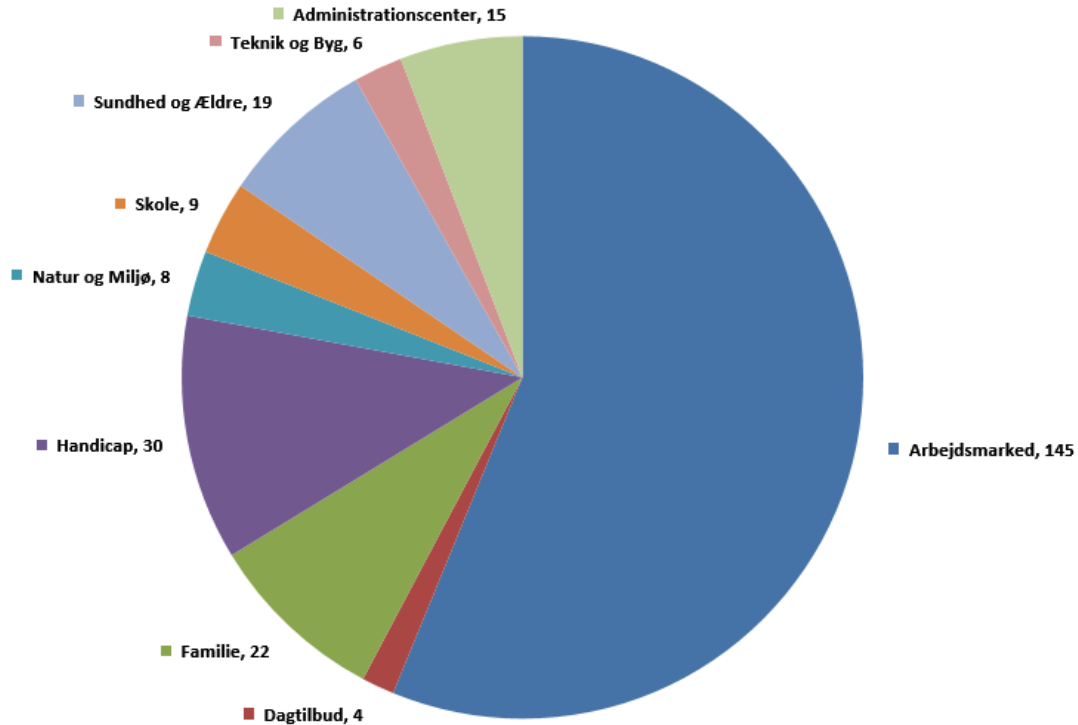


Borgerrådgiver

- Borgerrådgiverens statistik for 2019
- anbefalinger og status

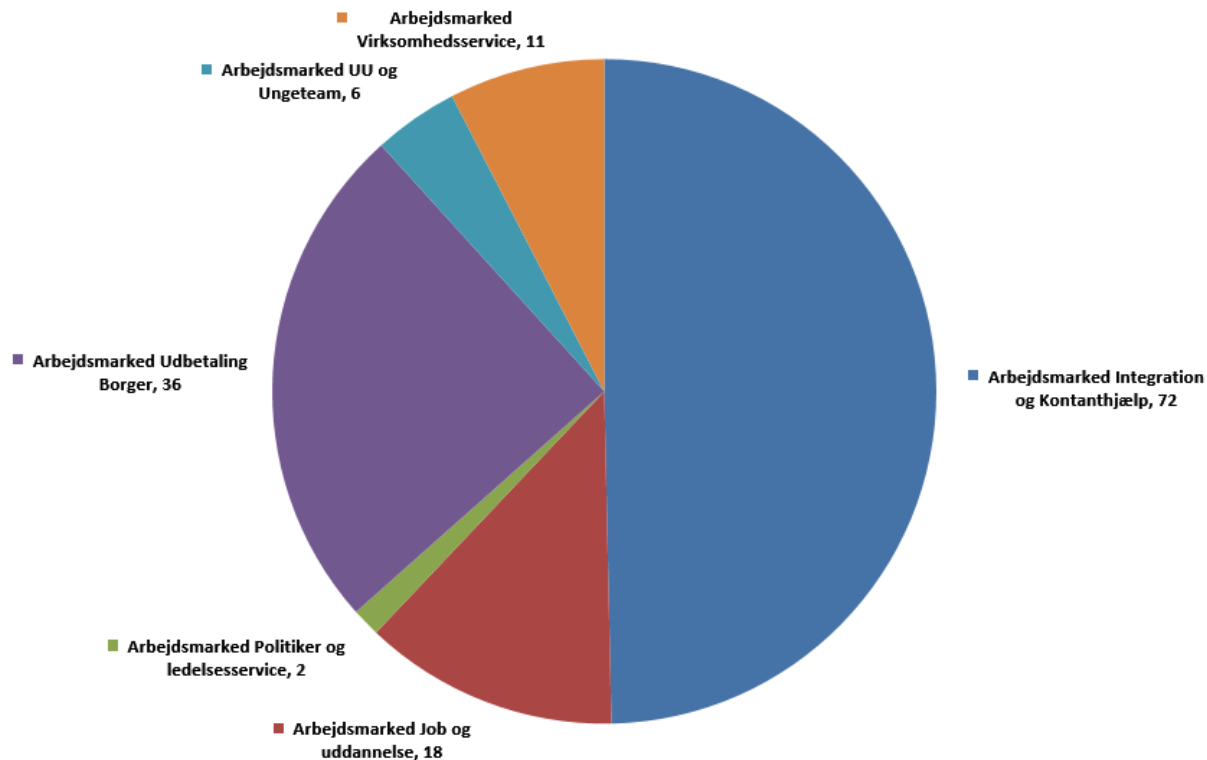


258 henvendelser fordelt på fagenheder i 2019



Mariagerfjord
Kommune

145 henvendelser på arbejdsmarkedet



Mariagerfjord
Kommune

Anbefalinger fra 2016

Koordineret sagsbehandling

At der på tværs af fagenhederne etableres en fælles forståelse af, hvad vi forstår ved ”helhedsorienteret/kordineret sagsbehandling”

Borgerrådgiveren har nemlig erfaret, at der både i de enkelte fagenheder og på tværs af fagenheder kan være vidt forskellige opfattelser, hvilket kan give anledning til, at borgerne oplever en uensartet sagsbehandling.



Borgerrådgiverens anbefalinger 2017

Notatpligten skal overholdes

Bedre skriftlig kommunikation

Borgerrådgiveren anbefaler, at fagenhederne gør en systematisk indsats for at kvalitetssikre deres standardbreve og der løbende bliver afviklet kurser i god skriftlig kommunikation herunder fokus på at sagsbehandlere skriver en letforståelig afgørelse.



Borgerrådgiverens anbefalinger 2018

Grundlæggende forvaltningsret

Det er borgerrådgiveren vurdering, at der er behov for at sikre, at alle sagsbehandlere har en indsigt i og en fælles forståelse af de grundlæggende regler og principper, som gælder i alle forvaltningssager.

På den baggrund anbefaler borgerrådgiveren, at alle sagsbehandlere:

- Får undervisning i de forvaltningsretslige regler og principper.
- Løbende bliver holdt ajour med de forvaltningsretslige regler og principper for eksempel via deltagelse i periodiske kurser.



Borgerrådgiverens anbefalinger 2018

Bedre skriftlig kommunikation

Borgerrådgiveren konstaterer, at der fortsat er behov for en særlig indsats for at styrke kommunikation mellem borger og forvaltning.

På baggrund af afviklet kurser i bedre skriftlig kommunikation anbefaler borgerrådgiveren, at den centrale indsats følges op af en systematisk indsats i fagenhederne for at kvalitetssikre standardbreve og forankre de nye kompetencer decentralt.



Anbefalinger 2019

Borgerrådgiveren anbefaler, at der arbejdes videre med anbefalingerne fra 2016-2018.

Årsberetningen med anbefalingerne er mundtlig afgivet til økonomiudvalget og direktionen i 2020.

