

Vedtægt for Rødovre Kommunes borgerrådgiver

Kapitel 1 - Formål

§ 1

Formålet med Rødovre Kommunes borgerrådgiverfunktion er at bidrage til at forbedre kommunens dialog og kommunikation med borgerne og sagsgangene i forbindelse med klager samt også at bidrage til at kompetenceudvikle forvaltningen i henhold hertil. Borgerrådgiveren skal endvidere bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktisk forvaltningsvirksomhed.

Kapitel 2 - Organisatorisk forankring og uafhængighed

§ 2

Rødovre Kommunes borgerrådgiverfunktion er overordnet reguleret efter § 65e i lov om kommunernes styrelse samt § 21 i kommunens styrelsesvedtægt. Borgerrådgiveren er således forankret direkte under Kommunalbestyrelsen, som ansætter og afskediger borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren henhører ikke under de stående udvalg og kommunens umiddelbare forvaltning, og er i øvrigt uafhængig af borgmesterens øverste daglige ledelse af forvaltningen.

§ 3

Borgerrådgiveren varetager de af Kommunalbestyrelsen nærmere fastsatte opgaver vedrørende rådgivning og vejledning af borgerne samt bistår Kommunalbestyrelsen med dennes tilsyn med forvaltningen. Kompetence, opgaver og bemyndigelse for funktionen er beskrevet i denne vedtægt.

Kapitel 3 - Kompetence, opgaver og bemyndigelse

§ 4

Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens samlede forvaltning, herunder også institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Kommunalbestyrelsens virksomhed.

§ 5

Borgerrådgiverens opgave er at yde uvildig rådgivning og vejledning til borgerne i forbindelse med konkrete sager samt bidrage til at kompetenceudvikle forvaltningen, herunder at:

- a) Samarbejde med forvaltningen med fokus på at styrke kommunikation og dialog med borgeren (jf. stk 3)
- b) Hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, fx med at forstå et brev eller en afgørelse og med at finde vej i den kommunale organisation.
- c) Give vejledning i forbindelse med klager og hjælpe med at formulere klagen.
- d) Behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og medarbejdernes betjening af borgerne, herunder også klager over den praktiske opgaveløsning.
- e) Sikre, at der er en konstruktiv dialog mellem kommunens afdelinger og borgerne.
- f) Tilbyde konfliktmægling.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan ikke:

- a) Tage sager op af egen drift, med mindre der er tale om grove eller væsentlige, systematiske fejl, konstateret af borgerrådgiver i forbindelse med indkomne klager, eller hvis Kommunalbestyrelsen kræver det.
- b) Træffe afgørelser eller ændre afgørelser.
- c) Behandle klager over forhold, der falder uden for kommunens virksomhed.
- d) Behandle klager over forhold, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer.
- g) Behandle klager over forhold indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene. Behandle klager over politiske beslutninger (fx serviceniveau, strategier, handleplaner mv.) eller over forhold, som har været bedømt af de stående udvalg eller Kommunalbestyrelsen.
- h) Behandle klager over ansættelsesforhold i kommunen.
- i) Fungere som bisidder eller partsrepræsentant, herunder bistå borgere med sagers førelse ved højere instanser.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan bidrage med kompetenceudviklingsforløb og indsatser, der kan forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen og understøtte god kommunikation og en tillidsbaseret og god dialog med borgerne. Borgerrådgiveren kan ikke bistå forvaltningen i konkrete sager. Borgerrådgiveren kan dog bistå forvaltningen ved generelle forespørgsler inden for funktionens kompetence og opgaver.

Kapitel 4 – Årsberetning og anbefalinger

§ 6

Borgerrådgiveren afrapporterer en gang om året i form af en letformidlet fremlæggelse. Nærmere form og indhold aftales mellem Kommunalbestyrelsen og borgerrådgiveren.

Stk. 2. Der afholdes et årligt dialogmøde med direktionen forud for afrapporteringen til Kommunalbestyrelsen.

Kapitel 5 - Indgivelse af klager og dialogprincippet

§ 7

Klager til borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen. I personsager er alene parten eller partsrepræsentanter klageberettigede. Ud over kommunens borgere kan også brugere og erhvervsdrivende anses som klageberettigede.

§ 8

Klager til borgerrådgiveren over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, brugere eller erhvervsdrivende, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

§ 9

Uoverensstemmelser mellem på den ene side en borger, en bruger eller en erhvervsdrivende og på den anden side forvaltningen skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren eventuelt kan tage stilling til dem.

Kapitel 6 - Borgerrådgiverens mulighed for undersøgelse af konkrete sager, adgang til oplysninger mv.

§ 10

Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage indbragt efter § 5, stk. 1, litra c giver grundlag for iværksættelse af en nærmere undersøgelse, med henblik på en udtalelse fra borgerrådgiveren, og herunder hvilke dele af sagen, en sådan undersøgelse i givet fald skal omfatte.

Stk. 2. I sager, hvor borgerrådgiveren beslutter at iværksætte en undersøgelse, kan forvaltningen afkræves

en skriftlig udtalelse med en svarfrist på normalt 3 uger eller efter aftale. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før forvaltningen på denne måde har haft lejlighed til at udtale sig.

§ 11

Forvaltningen er i relation til konkrete sager, hvor borgerrådgiveren enten behandler eller overvejer at behandle en borgers klage i henhold til § 5, stk. 1, litra c, forpligtet til at meddele de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af borgerrådgiveren.

Stk. 2. Forvaltningens pligt til at oplyse konkrete sager på borgerrådgiverens begæring efter stk. 1, gælder også fortrolige oplysninger belagt med tavshedspligt.

Stk. 3. Inden borgerrådgiveren indhenter oplysninger som nævnt i stk. 1 og stk. 2, gør borgerrådgiveren vedkommende borger opmærksom på, at der med dennes anmodning om borgerrådgiverens behandling af sagen samtidig anses for samtykket til indhentelse og behandling af de fornødne oplysninger fra forvaltningen, medmindre andet udtrykkeligt tilkendegives.

Stk. 4. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke.

§ 12

Hensigten med borgerrådgiverens eventuelle undersøgelse af en konkret klagesag er at give sagens parter en uvildig vurdering af, om Rødovre Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde begået fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat god forvaltningsskik.

Stk. 2. Det primære bedømmelsesgrundlag for borgerrådgiveren er den til enhver tid gældende centrale del af forvaltningsretlig lovgivning (fx forvaltningslov, offentlighedslov, retssikkerhedslov og persondatalov), god forvaltningsskik samt kommunens egne retningslinjer og politikker.

§ 13

Borgerrådgiveren kan i sin udtalelse i en konkret klagesag tilkendegive sin opfattelse af sagen og i denne forbindelse også udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger. Ud over den områdeansvarlige chef, så orienteres direktion og borgmester om udtalelser fra borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser i konkrete sager er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke følges. Borgerrådgiveren orienterer i sådanne tilfælde både direktionen og borgmesteren herom.

Stk. 3. Hvis en klage ikke giver borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for forvaltningen.

§ 14

Borgerrådgiveren afviser udsigtsløse sager, fx klagesager, hvor iværksættelsen af en nærmere undersøgelse ikke forventes at kunne føre til et styrket medhold for borgeren, og hvor alle øvrige foreliggende muligheder for at kunne hjælpe, jf. kapitel 2, i øvrigt må anses for udtømt.

Kapitel 7 – Borgerrådgiverfunktionens tilgængelighed og klager

§ 15

Borgerrådgiverfunktionen skal være tilgængelig på sædvanlige medier og skal kunne træffes personligt inden for nærmere fastsatte tidsrum.

Stk. 2. Indretning af lokaler og kommunikation om borgerrådgers virksomhed skal tilrettelægges på en sådan måde, at funktionen er tilgængelig og forståelig for alle.

Stk. 3. Borgerrådgerfunktionen kan etableres i fællesskab med andre kommuner, såfremt Kommunalbestyrelserne i de respektive kommuner anser det for formålstjenligt.

Stk. 4. Borgerrådgerens arbejde er underlagt størst muligt åbenhed. Borgerrådgerens undersøgelser er offentlige tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt.

Stk. 5. Klager over borgerrådgeren som funktion eller person behandles af Kommunalbestyrelsen. Sådanne sagers forberedelse tilrettelægges af borgmesteren i egenskab af formand for forsamlingen.

Kapitel 8 - Ikrafttræden og ændringer

§ 16

Vedtægten for borgerrådgerfunktionen er vedtaget af Kommunalbestyrelse den. xxx 2023 og træder i kraft den xxxxx 2023.

Ændringer skal godkendes af Kommunalbestyrelsen.