

Retningslinjer for borgerrådgiverens virke

Byrådet har med virkning fra den 1. november 2021 etableret en borgerrådgiverfunktion i henhold til § 65e i lov om kommunernes styrelse.

Borgerrådgiverfunktionen er således forankret direkte under byrådet og er uafhængig af borgmesteren, kommunens udvalg og administrationen.

Byrådet ansætter og afskediger borgerrådgiveren samt fastsætter de nærmere regler for borgerrådgiverens virksomhed.

Borgerrådgiverfunktionens formål, opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i disse retningslinjer. Borgerrådgiverfunktionens overordnede forhold er reguleret i § 22 i styrelsesvedtægten for Frederikssund Kommune.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at styrke dialogen mellem borgerne og Frederikssund Kommune.

Borgerrådgiveren skal yde hjælp og vejledning om det kommunale system, herunder klagesystemet, og gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører kommunen.

Borgerrådgiveren skal også bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og den praktiske opgaveløsning.

Klager og henvendelser skal endvidere bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, så kommunen kan yde en endnu bedre service med borgeren i centrum.

Borgerrådgiveren fungerer uafhængigt af administrationen, så der kan ydes en uvildig, neutral og objektiv vejledning og behandling af klager inden for hele den kommunale virksomhed.

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens virksomhed omfatter alle områder i kommunens regi, som hører under de stående udvalgs og økonomiudvalgets umiddelbare forvaltning, hvilket vil sige den samlede administration med alle dertilhørende institutioner og tjenestesteder.



Nedenfor er det specificeret, hvad borgerrådgiveren henholdsvis kan og ikke kan:

Hvad kan borgerrådgiveren hjælpe med

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgere, brugere og erhvervsdrivende ved, at:

- finde vej til den rette person eller afdeling i kommunen.
- hjælpe med at forstå afgørelser og breve fra kommunen.
- vejlede om borgerens rettigheder, når en sag bliver behandlet, fx information om aktindsigt, partshøring, mv.
- skabe eller genskabe dialog mellem borgeren og administrationen.
- vejlede om hvilke muligheder borger har for at klage indenfor kommunens rammer og til relevante myndigheder eller klageinstanser samt hjælpe med at formulere en klage.
- behandle klager over kommunens sagsbehandling og personalets optræden.
- tage imod og videregive forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og service over for borgerne kan forbedres.

Hvad kan borgerrådgiveren ikke hjælpe med

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over:

- Indholdet af kommunens afgørelser og kan ikke ændre en afgørelse.
- Spørgsmål, hvor der er en anden klageinstans.
- Sager, der er indbragt for Ankestyrelsen, herunder det kommunale tilsyn, Folketingets ombudsmand eller domstolene.
- Politiske beslutninger, f.eks. om kommunens serviceniveau, strategier, handleplaner, mv.
- Sager om ansættelsesforhold eller privatretlige forhold.
- Forhold, der falder uden for kommunens virksomhed.

Hvem kan kontakte borgerrådgiveren

Enhver, der har en individuel og væsentlig interesse i en sag, kan kontakte borgerrådgiveren.

Berører forholdet en bredere kreds af borgere, kan enhver der er væsentligt berørt af forholdet henvende sig til borgerrådgiveren.

Henvendelser om forhold, der er mere end 1 år gamle, vil som udgangspunkt ikke blive behandlet. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra fristen, hvis:

- Borgeren fortsat har fornøden retlig interesse i at få behandlet klagen.
- Det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst.
- En undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

Det er gratis at kontakte borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverens behandling af en klage

Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage giver grundlag for en undersøgelse, og hvilke dele af klagen undersøgelsen skal omfatte.

Hvis borgeren ikke tidligere har klaget over forholdet til administrationen eller borgmesteren, vurderer borgerrådgiveren, om klagen skal videresendes til afdelingen eller borgmesteren, så parterne får mulighed for at løse konflikten ved dialog. Borgerrådgiveren kan opfordre administrationen til at vurdere behovet for en helhedsorienteret sagsbehandling. Lykkedes det ikke at finde en løsning, kan borgeren kontakte borgerrådgiveren igen.

Borgerrådgiveren kan indhente alle relevante oplysninger og dokumenter fra administrationen til brug for behandling af en klage eller en henvendelse. Det gælder også fortrolige oplysninger.

Borgerrådgiveren kan også bede om en udtalelse i sagen. Svarfristen vil typisk være 14 hverdage. Hvis administrationen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal administrationen orientere borgerrådgiveren om baggrunden og oplyse, hvornår administrationen forventer at svare.

Borgerrådgiveren kan vurdere, om administrationen ved behandling af en sag har efterlevet:

- Forvaltningsretlige regler.
- God forvaltningsskik.
- Frederikssund Kommunes målsætninger, politikker og værdigrundlag.
- Eller sagsbehandlingen på anden måde er behæftet med fejl og forsømmelser.

Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse i en sag eller et sagsområde ved at:

- Udtale kritik.
- Komme med forslag, anbefalinger eller henstillinger til administrationen.

Administrationen er ikke forpligtet til at følge borgerrådgiverens opfattelse af en sag, men afdelingen skal begrunde overfor borgerrådgiveren, hvis kritik, forslag, anbefaling eller henstilling ikke følges.

Borgmesteren og direktionen bliver orienteret, hvis borgerrådgiveren udtaler kritik eller kommer med en henstilling, som administrationen ikke følger. Det vil også fremgå af den årlige beretning til Økonomiudvalget og Byrådet.

Opfølgning på henvendelser

Borgerrådgiveren skal som led i sit arbejde:

- Give tilbagemeldinger til kommunen på de overordnede forhold som konstateres.
- Se på mulighederne og behovet for at forbedre kommunens sagsbehandling i løbende dialog med administrationen.
- Vejlede om spørgsmål om sagsbehandling, god forvaltningsskik, forvaltningsret mv.
- Tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen.
- Yde bistand til projekter til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne.

Iværksættelse af undersøgelser på eget initiativ

Borgerrådgiveren kan på eget initiativ tage sager op, hvis borgerrådgiveren bliver opmærksom på forhold, der giver anledning til bekymring og såfremt det vil være i overensstemmelse med formålet med borgerrådgiverfunktionen. Det kan f.eks. være, hvis der er formodning om væsentlige eller gentagende fejl, eller hvis der formodes at foreligge et principielt aspekt.

Klager over borgerrådgiveren

Klager over borgerrådgiveren som funktion eller person stiles til borgmesteren i sin egenskab af formand for Byrådet. Borgmesteren besvarer klagen og orienterer efterfølgende Byrådet om det.

Årlig beretning til Økonomiudvalg og Byråd

Borgerrådgiveren afgiver hvert år en beretning til Økonomiudvalget og Byrådet, der beskriver borgerrådgiverens arbejde det forudgående år, herunder om antallet og typer af henvendelser, hvilke overordnede forhold der især er konstateret og opfølgende initiativer.

Direktionen orienteres om beretningen.