

# Hvad kan borgerrådgiveren hjælpe med

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgere, brugere og virksomheder 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.