

## Retningslinjer for borgerrådgiverens virke

Økonomiudvalget har den 19. februar 2014 besluttet at etablere en borgerrådgiverfunktion i Frederikssund Kommune. Organisatorisk er borgerrådgiverfunktionen placeret i kommunens byrådssekretariat. Det er intentionen, at borgerrådgiveren i sit hverv skal fungere uafhængigt af administrationen, så der kan ydes en uvildig, neutral og objektiv vejledning og behandling af klager inden for hele den kommunale virksomhed.

Dette notat beskriver retningslinjerne for borgerrådgiverens arbejde.

### Formålet med borgerrådgiverfunktionen

Økonomiudvalget har den 19. februar 2014 besluttet at etablere en borgerrådgiverfunktion i Frederikssund Kommune. Organisatorisk er borgerrådgiverfunktionen placeret i kommunens byrådssekretariat. Det er intentionen, at borgerrådgiveren i sit hverv skal fungere uafhængigt af administrationen, så der kan ydes en uvildig, neutral og objektiv vejledning og behandling af klager inden for hele den kommunale virksomhed.

Dette notat beskriver retningslinjerne for borgerrådgiverens arbejde.

### Hvad kan borgerrådgiveren hjælpe med

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgere, brugere og virksomheder med:

- At finde vej til den rette person eller afdeling i kommunen.
- At forstå afgørelser og breve fra kommunen.
- At skabe eller genskabe dialog mellem borgeren og administrationen.
- At vejlede om klagemuligheder og hjælpe med at formulere en klage.
- At behandle klager over kommunens sagsbehandling og personalets optræden.
- At 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 det kommunale tilsyn, folketingets ombudsmand eller domstolene.
- Politiske beslutninger, f.eks. om kommunens serviceniveau.
- Sager om ansættelsesforhold eller privatretlige forhold.

### Hvem kan kontakte borgerrådgiveren

Enhver der har en individuel og væsentlig interesse i en sag, kan klage til 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 bremhandling 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. 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 give besked til 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.

## Klager over borgerrådgiveren

Eventuelle klager over borgerrådgiveren som funktion eller person stiles til kommunaldirektøren.

## Årlig beretning til Økonomiudvalg og Byråd

Borgerrådgiveren afgiver hvert år i første kvartal 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. Der vil efter behov blive holdt et temamøde om borgerrådgiverfunktionen forud for den politiske behandling af beretningen.