

VEDTÆGT FOR DRAGØR KOMMUNES

BORGERRÅDGIVER

Generelt om borgerrådgiverfunktionen

§ 1 Borgerrådgiverfunktion er overordnet reguleret i § 65e i lov om kommunernes styrelse, i § 16 i styrelsesvedtægten for Dragør Kommune, samt mere detaljeret i denne vedtægt.

§ 2 Borgerrådgiveren er således forankret direkte under kommunalbestyrelsen, som også ansætter og afskediger borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren henhører ikke under de stående udvalg og kommunens umiddelbare administration og er i øvrigt uafhængig af borgmesterens øverste daglige ledelse af administrationen.

Stk. 2. Med respekt for den i stk. 1 fastlagte uafhængighed, kan borgerrådgiveren forelægge sager for Økonomiudvalget til godkendelse, herunder vedrørende igangsættelse af stikprøveundersøgelser, afklaring af borgerrådgiverens funktion mv., se tillige §§ 5-10.

§ 3 Formålet med borgerrådgiverfunktion er at bidrage til at forbedre kommunens dialog med borgerne, sagsgangene i administrationen også i forbindelse med klager, samt bistå Kommunalbestyrelsen med dennes tilsyn med administrationen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal endvidere bidrage til, at borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktisk forvaltningsvirksomhed sikres samt medvirke til, at borgernes bidrag, indsigelser, bekymringer og egne observationer bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Stk. 3. Borgerrådgiveren er uvildig og kan ikke fungere som bisidder eller partsrepræsentant, eller bistå borgere med sagers førelse ved højere instanser.

Borgerrådgiverens kompetencer og opgaver

§ 4 Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens samlede enheder - herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder - og borgerrådgiveren kan i forhold til disse behandle henvendelser om sagsbehandling og god forvaltningsskik.

§ 5 Borgerrådgiverens hovedopgave er først og fremmest løbende dialog med borgerne også i konkrete sager, herunder ved at:

- sikre, at der er en konstruktiv dialog mellem kommunens afdelinger og borgerne
- hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, for eksempel med at forstå et brev eller en afgørelse og med at finde vej i den kommunale organisation
- give vejledning i forbindelse med klager og hjælpe med at formulere klagen uden dog at udfærdige denne i sin helhed
- holde oplæg for borgerne, for eksempel på biblioteket eller aktivitetshuset om offentlig regulering eller lignende
- deltage i møder i kommunens foreninger, Ældrerådet mv.
- behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og medarbejdernes betjening af borgerne, herunder også klager over den praktiske opgaveløsning samt klager over diskrimination, jævnfør dog § 8.

§ 6 Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl, men borgerrådgiveren går generelt ikke ind i sager, som er over to år gamle, medmindre der klages over aktuelle, konkrete forhold begået inden for de seneste to år, som har en direkte sammenhæng med de over to år gamle sager.

§ 7 Borgerrådgiveren kan ikke

- Træffe forvaltningsretlige afgørelser eller ændre sådanne
- Behandle klager over forhold, der falder uden for kommunens virksomhed
- Behandle klager over forhold, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer
- Behandle klager over forhold indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene
- Behandle klager over politiske beslutninger (for eksempel serviceniveau, strategier, handleplaner mv.) eller over forhold, som har været bedømt af de stående udvalg eller Kommunalbestyrelsen
- Behandle klager over ansættelsesforhold i kommunen

§ 8 Borgerrådgiveren medvirker til, at erfaringer fra dialogen med borgerne konverteres til læring i kommunen med det formål at forbedre retssikkerheden for kommunens borgere.

Stk. 2. Borgerrådgiveren yder i den forbindelse bistand til administrationen/enheden og medarbejderne i kommunen ved for eksempel;

- at udarbejde én årlig beretning til Kommunalbestyrelsen
- at forelægge kortere skriftlige tilbagemeldinger til Økonomiudvalget en gang per kvartal, første gang i sidste kvartal 2022
- løbende tilbagemeldinger til administration også om konkrete sager
- bistand til projekter om forbedring af borgerbetjening og sagsbehandling
- udarbejdelse af relevante kurser ud fra borgerrådgiverens konstateringer
- vidensdeling for eksempel på kommunens hjemmeside og/eller intranet om relevant offentlig regulering og afgørelser.

§ 9 Borgerrådgiveren deltager i netværk for borgerrådgivere herunder ved fremmøde til årsmøder samt andre møder, seminarer, kurser mv. relevante for funktionen. Udgifter hertil bør være indeholdt i de midler som Dragør Kommune har modtaget fra staten.

Stk. 2. Deltagelse i øvrige aktiviteter, der fordrer egenbetaling forelægges Økonomiudvalget til godkendelse.

Henvendelser til Borgerrådgiveren

§ 10 Enhver – kommunernes borgere, brugere og erhvervsdrivende - med individuel og væsentlig interesse i en sags behandling kan rette henvendelse til borgerrådgiveren enten personligt eller ved gyldig fuldmagt.

Stk. 2. Henvendelser over forhold, som vedrører en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

§ 11 Borgerrådgiveren behandler først henvendelser om kommunens sagsbehandling, når den sagsbehandlende enhed har afsluttet sagen og en eventuel afgørelse er modtaget af borgeren.

Stk. 2. Uoverensstemmelser mellem en borger og en enhed om kommunens sagsbehandling skal således altid være søgt løst mellem parterne, inden borgerrådgiveren behandler sagen.

§ 12 Henvendelsen til borgerrådgiveren skal indgives senest et år efter den afgørelse, som henvendelsen vedrører.

Stk. 2. I særlige tilfælde, kan borgerrådgiveren se bort fra overskridelse af klagefristen i stk. 1, hvis:

- henvendelsen fortsat har den fornødne og retlige interesse for borgeren,
- det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst,
- og såfremt det skønnes, at en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forklaring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

Stk. 3. Hvor de i stk. 2. nævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

§ 13 Borgerrådgiveren afgør selv, om en henvendelse giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af henvendelse, undersøgelsen skal omfatte.

Borgerrådgiverens sagsbehandling

§ 14 Borgerrådgiveren skal sikre borgerne en hurtig og nem afklaring på henvendelser om forståelse af afgørelser.

Stk. 2. Borgerrådgiveren yder telefonisk rådgivning til borgerne eller afholder et indledende møde til brug for sagens oplysning, hvor borgeren kan redegøre for sin henvendelse. Det indledende møde har til formål at afklare sagen umiddelbart ved at yde vejledning om afgørelser truffet af kommunen eller ved at give borgeren klagevejledning eller hjælp til udformning af en klage.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan på mødet træffe beslutning om, at sagen skal optages til nærmere behandling.

§ 15 Borgerrådgiveren afviser udsigtsløse sager, for eksempel klagesager, hvor iværksættelsen af en nærmere undersøgelse ikke forventes at kunne føre til et styrket medhold for borgerne, og hvor alle øvrige foreliggende muligheder for at kunne hjælpe, i øvrigt må anses for udtømt.

§ 16 Borgeren medvirker selv til oplysning af sagen til det indledende møde (og efterfølgende såfremt borgerrådgiveren finder et sådant nødvendigt) med borgerrådgiveren og borgerrådgiveren orienterer om, at sager ikke kan behandles uden borgerens egen medvirken, herunder ved fremlæggelse af relevante bilag mv.

§ 17 Optager borgerrådgiveren en sag til behandling medvirker Dragør Kommunes enheder, institutioner m.v. i sagens oplysning, og enheden mv. skal meddele de oplysninger og udlevere de dokumenter mv., som Borgerrådgiveren anmoder om.

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

Stk. 3. Administrationens ledelser, afdelinger og institutioner mv. er desuden forpligtet til at komme med skriftlige udtalelser, såfremt borgerrådgiverens anmoder herom.

§ 18 Inden borgerrådgiveren indhenter oplysninger som nævnt i § 18, 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 administrationen, medmindre andet udtrykkeligt tilkendegives.

§ 19 Kommunens administration, institutioner mv. besvarer borgerrådgiverens henvendelse snarest muligt og senest inden 14 dage fra modtagelsen.

Stk. 2. Såfremt administrationen, institutionen mv. ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, orienteres borgerrådgiveren om dette og baggrunden herfor. Samtidig oplyses borgerrådgiveren om, hvornår svar kan forventes modtaget.

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 20 Hensigten med borgerrådgiverens eventuelle undersøgelse af en konkret klagesag er at give sagens parter en uvildig vurdering af, om Dragør 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 (for eksempel forvaltningslov, offentlighedslov, retssikkerhedslov og persondatalov), god forvaltningsskik samt kommunens egne retningslinjer og politikker.

§ 21 Når en sag er færdigbehandlet, afgiver borgerrådgiveren en udtalelse, der indeholder Borgerrådgiverens opfattelse af Dragør Kommunes sagsbehandling.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan, uanset en sag ikke er afsluttet, altid henstille til administrationen mv. om at fremme sagsbehandlingen, hvis det vurderes, at sagen har trukket usædvanligt længe ud.

§ 22 Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstillinger mv., før vedkommende enhed i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 2. Giver en henvendelse ikke umiddelbart borgerrådgiveren anledning til at udtale kritik eller komme med henstillinger mv., kan sagen afsluttes umiddelbart og uden høring af administrationen/enheden.

Stk. 3. Borgerrådgiverens konkrete udtalelser sendes til de involverede enheder og kan danne baggrund for yderligere løbende dialog med enheden/administrationen om borgerrådgiverens bistand.

Stk. 4. Udtalelser, anbefalinger og henstillinger er ikke bindende, men enheder/områder skal dog meddele borgerrådgiveren, hvis de ikke følges. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen, de stående udvalg eller Kommunalbestyrelsen om forholdet.

Orientering af Dragør Kommunes Kommunalbestyrelse og administrationen mv.

§ 23 Borgerrådgiveren udarbejder én årlig beretning til Kommunalbestyrelsen om borgerrådgiverens virksomhed. Beretningen bliver behandlet på møde i Kommunalbestyrelsen i marts måned – første gang i marts 2023.

Stk. 2. I årsberetningen redegør borgerrådgiveren for sin virksomhed og påpeger eventuelle forhold, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling og betjening efter forudgående høring og dialog med administrationen. Årsrapporten skal indeholde en kort anonymiseret oversigt over alle indkomne skriftlige klager. Beskrivelsen af forhold, som giver anledning til kritik mv. ledsages af konkrete anbefalinger fra borgerrådgiveren.

Stk. 3. anbefalingerne i årsberetningen samt borgerrådgiverens løbende sparring og rådgivning til afdelingschefer og direktion indebærer, at klager kan bruges konstruktivt til at skabe læring samt forbedre og kvalificere sagsbehandlingen og betjeningen fremadrettet. Ansvar for opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger ligger hos direktionen.

Stk. 4. Borgerrådgiverens beretninger offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Offentlighed, tavshedspligt og anonymitet

§ 24 Borgerrådgiverens arbejde udføres under størst mulig åbenhed for borgerne, Kommunalbestyrelsen, udvalg, borgmesteren og administrationen i Dragør Kommune. Borgerrådgiveren er dog omfattet af almindelige regler om tavshedspligt med hensyn til de oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal respektere borgernes ønske om anonymitet, men kan ikke behandle anonyme henvendelser og optager ikke sådanne sager til behandling. Anonyme henvendelser henlægges af borgerrådgiveren uden videre behandling eller orientering.

Eventuelle klager over Borgerrådgiveren

§ 25 Klager over borgerrådgiveren som funktion eller person behandles af Kommunalbestyrelsen. Sådanne sagers forberedelse tilrettelægges af borgmesteren i sin egenskab af formand for Kommunalbestyrelsen.

Ikrafttræden

Denne vedtægt er forelagt Økonomiudvalget den 22 september 2022 og godkendt af kommunalbestyrelsen i Dragør Kommune den 29. september og erstatter den tidligere vedtægt, der blev vedtaget den 29. oktober 2020.