

# Din sag hos Lejre Kommune

*Borgerrådgiverens guide  
til dine rettigheder*



Lejre  
Kommune



# Rettighedsguiden

## - din sag hos Lejre Kommune

Hvordan behandler en kommune din ansøgning, hvad kan du forvente, og hvilke rettigheder har du, når du har en sag ved kommunen? Det får du svar på i denne rettighedsguide, som er udgivet af Lejre Kommunes borgerrådgiver.

### **DU HAR RET TIL AT SØGE OM STØTTE ELLER HJÆLP**

Du har altid ret til at søge hjælp hos kommunen, og du har krav på en skriftlig afgørelse med en begrundelse. Du kan søge om mange ting hos kommunen, fx økonomisk hjælp i en svær situation, praktisk hjælp til at få din hverdag til at hænge sammen eller hjælp til dit barn.

### **DU HAR KRAV PÅ EN VENLIG OG HENSYNSFULD DIALOG**

Når en myndighed som fx en kommune skal behandle en sag, skal det ske efter det, der kaldes god forvaltningsskik. Det er en række normer og principper for, hvordan myndigheder bør opføre sig i forhold til borgerne.

Kommuner skal bl.a. optræde venligt og hensynsfuldt og handle på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning. God forvaltningsskik indebærer, at en myndighed bør indrette sig, så den er åben og tilgængelig for borgerne. Det betyder blandt andet, at der er hensigtsmæssige åbningstider for personlige og telefoniske henvendelser, at ventetider ikke er urimeligt lange, at telefonopkald besvares, og at den fysiske indretning tager hensyn til, om der er behov for diskretion, fx på kommunernes borgerservicecentre og i andre venteområder.

### **DU HAR RET TIL AT BLIVE INDDRAGET**

Du har altid ret til at blive inddraget i din egen sag.

### **DU HAR PLIGT TIL AT GIVE OPLYSNINGER**

For at kommunen kan tage stilling til din ansøgning eller din anmodning om hjælp, har kommunen brug for at få en række oplysninger. Du har derfor pligt til at give de oplysninger, kommunen skal bruge for at kunne træffe en afgørelse. En kommune har pligt til i relevant omfang at undersøge en ansøgning, så kommunen kan træffe den rigtige afgørelse. En kommune må hverken indhente færre eller flere oplysninger end dem, der vurderes nødvendige for at kunne træffe en afgørelse.

### **DU HAR KRAV PÅ HURTIG BEHANDLING**

På kommunens hjemmeside kan du se, hvor lang den forventede sagsbehandlingstid er på hvert enkelt område. Sagsbehandlingsfrister kan ses på [www.lejre.dk/frister](http://www.lejre.dk/frister)

### **KOMMUNEN SKAL NOTERE OG JOURNALISERE**

En kommune har notatpligt i sager, hvor der vil – eller kan – blive truffet en afgørelse. Notatpligten indebærer, at kommunen hurtigst muligt skal lave et notat, der fortæller om de oplysninger, som kommunen har fået. En medarbejder skal derfor lave

et notat, når medarbejderen mundtligt eller på anden måde modtager oplysninger om sagen, og oplysningerne er af væsentlig karakter. På samme måde skal sagsbehandleren journalisere væsentlige dokumenter, som kommunen modtager. Det kan fx være lægepapirer eller breve fra dig. Det er den enkelte sagsbehandler, som vurderer, hvad der er af væsentlig karakter.

Hele formålet med reglerne om notatpligt og journalisering er, at oplysningerne kan findes frem, når der er brug for det. Notaterne er også med til at sikre, at det altid er klart, hvad der er sket i en sag. Det er også vigtigt, hvis du selv ønsker at søge aktindsigt og forstå, hvad der er sket i behandlingen af din sag.

### **DU HAR RET TIL AT FÅ INDSIGT I DIN EGEN SAG**

Enhver, der har en sag hos kommunen, kan bede om aktindsigt i sin egen sag. Det betyder, at du kan få de oplysninger, kommunen har om din ansøgning eller det emne, du ønsker indsigt i.

Der er særlige krav til, hvordan en anmodning om aktindsigt til skal formuleres. Det bør kommunen kunne vejlede dig i. Der kan også være grund til at vejlede eller gå i dialog, hvis der er tvivl om, hvordan din anmodning om aktindsigt skal forstås og afgrænses, så du får tilsendt de oplysninger, der er relevante.

## **DU HAR RET TIL INDSIGT I KOMMUNENS ØVRIGE SAGER**

Du kan som borger i en kommune altid bede om aktindsigt i en sag, der ikke vedrører en bestemt person. Det kan fx være et ønske om at vide mere om anlæg og vedligehold af kommunale veje.

## **DU KAN BEDE OM AT FÅ EN ANDEN SAGSBEHANDLER**

Det er kommunen, som beslutter, hvilken sagsbehandler, du får. Du har altid ret til at bede om at få en ny sagsbehandler, hvis du ikke har følt dig ordentligt behandlet, eller hvis kemien ikke er god imellem jer. Det er lederen af den afdeling, din sag er i, som beslutter, om du kan få en anden sagsbehandler, og hvis dit ønske ikke bliver imødekommet, har du ret til at få en begrundelse.

## **DU HAR RET TIL AT BLIVE VEJLEDT OG RÅDGIVET**

Kommunen har en pligt til at vejlede dig, til at imødekomme dit behov for information, og til at undgå, at du på grund af uvidenhed eller misforståelser ikke får det, du har ret til. Kommunen skal derfor vejlede og rådgive dig i det nødvendige omfang, når du

henvender dig med spørgsmål. Hvis din henvendelse drejer sig om psykiatri, udsatte eller handicap, har kommunen en udvidet pligt til at vejlede. Det vil sige, at kommunen skal vejlede dig om alle muligheder for hjælp og støtte inden for kommunens samlede område. Det kan fx være økonomiske ydelser eller praktisk hjælp, som du kan søge i andre afdelinger af kommunen.

Vejledningen bør sikre, at du får en forståelse af reglernes betydning, og hvordan du lettest og hurtigst kan opfylde de krav, som lovgivningen medfører.

## **DU HAR RET TIL EN BISIDDER**

Det kan være krævende at have en sag hos kommunen. Derfor kan du have behov for hjælp eller støtte fra andre, så dine interesser bliver varetaget bedst muligt. Du har altid ret til at tage en bisidder med til et møde med kommunen. En bisidder er en person som du vælger at tage med, fx en pårørende. En bisidder kan hjælpe dig med at få sagt det, du gerne vil sige, og bisidderen kan være et ekstra øre til mødet.

## **DU HAR RET TIL AT LADE DIG REPRÆSENTERE AF ANDRE**

En anden mulighed er, at du udpeger det, der kaldes en partsrepræsentant. Det betyder, at du giver en anden person fuldmagt til at tale og handle på dine vegne i en bestemt sag eller situation.

Personen, du giver en fuldmagt til, kan sige ja eller nej til tilbud på dine vegne. Du bestemmer selv, hvem der er din partsrepræsentant, og du kan til enhver tid give kommunen besked om, at du ikke længere ønsker at lade dig repræsentere af en anden.

## **DU HAR KRAV PÅ TAVSHEDSPLIGT**

Kommunens ansatte har tavshedspligt om din sag. Det betyder, at kommunens medarbejdere ikke må videregive dine oplysninger til andre, som ikke har noget med din sag at gøre. Der er dog undtagelser, som er fastsat af særlige regler.

Kommunens ansatte har fx pligt til at underrette de sociale myndigheder, hvis der er en alvorlig bekymring for et barn, eller Politiet, hvis en ansat bliver opmærksom på, at der foregår noget ulovligt.

## **DU HAR RET TIL AT BLIVE HØRT**

Når kommunen skal afgøre din sag, skal du som hovedregel have mulighed for at kommentere på de oplysninger, kommunen har fremskaffet, og som du ikke allerede har kendskab til. Det skal ske, før kommunen træffer en afgørelse. Kommunen har pligt til at partshøre dig, og det skal den gøre på eget initiativ.

Manglende partshøring kan føre til, kommunen træffer en forkert afgørelse på et forkert eller utilstrækkeligt grundlag. Hvis reglen om partshøring ikke er blevet overholdt, kan det medføre, at afgørelsen i sagen er ugyldig, og at myndigheden skal behandle din sag på ny.

## **DU HAR KRAV PÅ EN BEGRUNDELSE**

En kommunes afgørelser skal begrundes, medmindre du får fuldt medhold. Begrundelsen skal være saglig og fyldestgørende. En begrundelse kan desuden hjælpe dig med bedre at forstå afgørelsen og øge din tillid til kommunen. Endelig giver en begrundelse dig muligheden for at tage stilling til, om du ønsker at klage over afgørelsen.

## **DU HAR KRAV PÅ IDENTIFIKATION**

Du har ret til vide, hvem der har truffet afgørelsen i din sag. Det betyder, at afgørelsen skal være underskrevet af den medarbejder, der har truffet afgørelsen.

## **DU HAR KRAV PÅ EN KONKRET OG INDIVIDUEL VURDERING**

Du har krav på at få en konkret og individuel vurdering af din sag. Det betyder, at kommunen skal tage

udgangspunkt i din situation, dine behov og dine forudsætninger. Der er i lovgivningen krav om, at kommunen skal tage et økonomisk hensyn, når den vurderer din sag. Det betyder, at du ikke nødvendigvis har krav på den dyreste løsning, men at kommunen gerne må have bestemte serviceniveauer. Det kan fx være, hvor ofte der kan ydes hjemmehjælp, eller hvor mange børn, der er i forhold til antallet af voksne i en børnehave.

## **DU HAR KRAV PÅ EN KLAGEVEJLEDNING**

En afgørelse, der kan klages over, skal indeholde en klagevejledning. Klagevejledningen fortæller dig, hvordan du klager, og den giver en frist for, hvornår du senest kan klage. Hvis du fuldt ud har fået det, du har søgt om, har kommunen ikke pligt til at medsende en klagevejledning.

## **BEHANDLING AF KLAGER OVER AFGØRELSE**

Hvis du vælger at klage over en afgørelse, har kommunen som oftest fire uger til at behandle din klage. Behandlingen indebærer, at kommunen skal vurdere din ansøgning igen på baggrund af din klage. Vælger kommunen at fastholde sin oprindelige afgørelse, bliver din sag oftest sendt videre til en anden, uafhængig myndighed. Det er som oftest Ankestyrelsen. Det er kommunens opgave at sende din klagesag videre med de relevante dokumenter. Herefter vil din sag blive vurderet af den pågældende uafhængige myndighed igen. Hvis din klage medfører, at kommunen ændrer sin afgørelse,

vil du modtage en ny afgørelse, som indeholder en ny begrundelse og en ny klagevejledning, hvis du ikke får fuldt medhold.

## **DU HAR KRAV PÅ HABILITET I DIN SAG**

Din sagsbehandler må ikke være inhabil. Det betyder, at din sagsbehandler ikke må træffe en afgørelse i en sag, hvor der kan eller vil kunne opstå en interessekonflikt i forhold til dig og din sag. Formålet er at sikre, at sagsbehandleren kun anvender saglige hensyn, når der træffes en afgørelse i din sag, og at enhver anden sagsbehandler ville nå frem til den samme afgørelse i sagen.

## **BORGERRÅDGIVEREN KAN HJÆLPE DIG**

Hvis du har spørgsmål til dine rettigheder i forbindelse med kommunens behandling af din sag, er du altid velkommen til at kontakte Lejre Kommunes borgerrådgiver:

**Morten Viemose, tlf. 2461 2228**



Tryksag  
5041 0326



FILTENPLUS.COM



# Lejre Kommune

Rådhuset i Allerslev  
Lejrevej 15  
4320 Lejre  
[www.lejre.dk](http://www.lejre.dk)

Borgerrådgiver  
Morten Viemose  
tlf. 2461 2228