



## Rammer og retningslinjer for Borgerrådgiveren

### Borgerrådgiverens bemyndigelse, kompetence og opgaver

Borgerrådgiveren er ansvarlig for at overvåge og sikre god og korrekt service over for borgerne i overensstemmelse med kommunalbestyrelsens visioner, værdigrundlag og mål. Borgerrådgiveren skal ligeledes sikre god sagsbehandlingsskik.

D  
E

Borgerrådgiveren kan i forhold til kommunen behandle henvendelser og klager over

Dato: 22. feb. 2018  
J.nr.:

- Den formelle sagsbehandling (den måde sager bliver behandlet på)
- Personalets betjening og adfærd
- Udførelsen af service og praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed)
- Ulovlig forskelsbehandling (diskrimination)

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. over

- Det faglige indhold i afgørelser, som er truffet af kommunen
- Sager om privatretlige spørgsmål (fx naboklager, hegnssyn og lignende)
- Sager, der skal behandles i andre administrative klageinstanser
- Spørgsmål vedrørende personale- og ansættelsesforhold i kommunen
- Serviceniveauet, som Kommunalbestyrelsen har fastlagt politisk
- Forældede sager (afsluttet for mere end et år siden)
- Sager indbragt for tilsynsmyndighederne, Ombudsmanden eller domstolene

Borgerrådgiveren kan endvidere foretage konkrete eller generelle undersøgelser på Kommunalbestyrelsens eller eget initiativ.

### Medvirken til forbedringer

Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle situationer medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af kommunen. I den forbindelse skal Borgerrådgiveren yde bistand til administration og institutioner, herunder ved

- at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede observationer
- at tilbyde undervisning til medarbejdere
- at yde vejledning om spørgsmål af forvaltningsretlig karakter
- at yde bistand ved projekter til forbedring af fx sagsbehandling og borgerkontakt





- at bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer til forbedring af samme

Det er hensigten at ca. halvdelen af Borgerrådgiverens tid vil gå med disse aktiviteter.

### **Registrering og dokumentation**

Borgerrådgiveren registrerer løbende alle henvendelser med henblik på:

- at kunne bruge oplevelserne konstruktivt til udvikling og forbedring,
- at sikre opsamling af evt. generelle problematikker,
- at afrapporterer til Økonomiudvalget og Kommunalbestyrelsen, og
- at rådgive direktørerne og centercheferne

Til dette formål benyttes et registreringssystem udviklet til Borgerrådgivere, som adskillige andre kommuner benytter.

### **Rapportering**

Borgerrådgiverens rapportering til Kommunalbestyrelsen og fagudvalgene vil foregå som følgende:

1. En årsrapport som præsenteres i marts for det forudgående år. Det vil være de væsentligste tendenser og særlige opmærksomhedspunkter, der vil blive orienteret om. Observationerne vil om muligt være suppleret af Borgerrådgiverens anbefalinger med forslag til, hvordan forholdene kan forbedres.
2. En halvårsstatus som forelægges mundtligt for fagudvalgene og eventuelt på et temamøde for Kommunalbestyrelsen. Her vil være fokus på den aktuelle udvikling og Borgerrådgiverens kvalitative tilbagemelding fremfor en kvantitativ, da der herved er mulighed for at give et mere nuanceret og dybdegående billede af borgernes og erhvervslivets oplevelse af Lejre Kommune. På disse møder deltager relevante centerchefer sammen med Borgerrådgiveren, for dermed at sikre en sammenhæng mellem Borgerrådgiverens observationer, udvalgets forslag og ønsker samt den organisatoriske forankring og udmøntning.
3. Løbende status efter behov. Såfremt Borgerrådgiveren observerer en udvikling der afviger på negativ vis i forvaltningen, vil de relevante fagudvalg og Kommunalbestyrelsen blive orienteret. Endvidere kan Kommunalbestyrelsen altid indkalde Borgerrådgiveren til dialog og drøftelse.





### **Borgerrådgiverens dialog**

Borgerrådgiveren behandler og løser mange forskellige typer af sager og opgaver, og dette giver naturligvis behov for dialog på flere forskellige niveauer i administrationen og institutionerne.

Overordnet er der tale om fire kategorier af dialog:

- Generel rådgivning og vejledning over for borgere
- Visitation i forbindelse med henvendelser/klager
- Egentlig sagsbehandling i klagesager
- Vejledning, vidensdeling og forslag i forhold til centrene og institutionerne

Dialog med direktørerne og centerchefer er en væsentlig forudsætning for samarbejdet med den samlede administration, opfyldelsen af de overordnede mål og i øvrigt Borgerrådgiverens synlighed. Efter offentliggørelse af årsberetningen stiller Borgerrådgiveren sig til rådighed for direktørerne, som derved får mulighed for at spørge ind til de beskrevne observationer, kritik, anbefalinger, mv.

Borgerrådgiveren deltager jævnligt i møder med centercheferne og andre ledere, hvor der gives feedback, og hvor indholdet i henvendelser, opsamlede observationer og samarbejde drøftes.

### **Arbejdsgang ved klagesager**

#### *Dialog som udgangspunkt*

Borgerrådgiverens udgangspunkt er, at henvendelserne søges løst og evt. afsluttet ved dialog umiddelbart i forbindelse med henvendelserne inden en eventuel nærmere undersøgelse af klagen

Der er derfor behov for en hurtig og umiddelbar kontakt til medarbejdere eller afdelingsledere i centrene og institutioner for at kunne afklare, hvorvidt der er tale om en egentlig problematik, eller om henvendelsen evt. kan afhjælpes ved almindelig vejledning, henvisning m.m.

#### *Indgivelse af klage*

Klage til Borgerrådgiveren kan indgives af enhver borger eller erhvervsdrivende i Lejre Kommune. Hvis der er tale om forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan klage indgives af enhver af de borgere, der er væsentligt berørt af forholdet.





Klager, der umiddelbart vurderes som grundløse eller upræcise, eller klager, hvor den der klager ikke har tilstrækkelig interesse i klagens indhold, afvises hurtigst muligt.

Anonyme henvendelser behandles som udgangspunkt heller ikke, medmindre Borgerrådgiveren finder, at der er tale om helt særlige tilfælde, fx hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Klagen skal indgives senest 1 år efter at afgørelsen er truffet eller forholdet er begået, ellers er sagen forældet. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen, hvis klagen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren, det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst, samt en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen.

Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Økonomiudvalget, de stående udvalg eller Kommunalbestyrelsen.

I tvivlstilfælde kan det afklares mellem Borgerrådgiveren og det enkelte center/institution, om sagen hører under Borgerrådgiverens kompetenceområde.

#### *Sagens undersøgelse*

Ved enhver henvendelse afklares følgende umiddelbart:

- Henvendelsens indhold (hvad er borgerens umiddelbare problemstilling?)
- Henvendelsens formål (genoptagelse, rådgivning, klage)
- Hvilket/hvilken center/institution vedrører henvendelsen?
- Har der været rettet formel henvendelse/klage til den relevante enhed?

Borgerrådgiveren tilbyder at undersøge sagens indhold og i den forbindelse tage den relevante dialog med medarbejder, afdelingsleder eller centerchef fra det faglige center eller institutionen. Borgerrådgiveren kan deltage i møder mellem borgeren og den faglige enhed (som bisidder eller observatør). Dette kan eventuelt imødekomme borgerens reelle behov, nemlig at sagen undersøges og afklares hurtigt, og at borgeren føler sig respekteret og hørt.

#### *Behandling af klagesager*

Såfremt en klage ligger inden for Borgerrådgiverens funktionsområde, og det involverede center/institution tidligere har haft mulighed for mundtligt eller skriftligt at forholde sig til klagen, kan Borgerrådgiveren iværksætte en egentlig



undersøgelse. Dette kan ske på initiativ fra borgeren, der ønsker at fastholde klagen, eller på Borgerrådgiverens eget initiativ.

Når Borgerrådgiveren iværksætter en sådan undersøgelse af en sag, kontakter Borgerrådgiveren afdelingslederen i det relevante center og beder om en skriftlig redegørelse om sagen, besvarelse af evt. konkrete spørgsmål og/eller indsigt i sagens akter.

Redegørelsen fra centeret med besvarelse af de evt. konkret stillede spørgsmål sendes til Borgerrådgiveren hurtigst muligt efter modtagelsen og senest inden for to uger, medmindre andet er aftalt konkret med Borgerrådgiveren.

#### *Borgerrådgiverens udtalelser i klagesager*

Borgerrådgiveren kan vurdere en konkret klagesag på baggrund af:

- Et juridisk perspektiv (er forvaltningslov, offentlighedslov, mv. overholdt?),
- Et etisk perspektiv (har kontakten til borgeren været hensigtsmæssigt?),
- Et lighedsperspektiv (er borgerens blevet betjent ringere end andre?), eller
- Ud fra en vurdering af, hvorvidt kommunens værdigrundlag er blevet overholdt.

Borgerrådgiveren afgiver sin udtalelse af sagerne i form af:

- Kritik
- Henstilling
- Ingen kritik
- Afvisning

Borgerrådgiveren kommer i udtalelserne også med anbefalinger i de tilfælde, hvor det er muligt. Anbefalingerne kan indeholde konstruktive forslag til forbedring eller forandring, som kan forebygge fejl og andre uhensigtsmæssigheder fremover.

Borgerrådgiverens udtalelse har kun vejledende karakter og er ikke en afgørelse, idet Borgerrådgiveren ikke har en højere juridisk kompetence end administrationen og institutionerne. Det forventes dog, at administrationen og institutionerne følger intentionen bag Borgerrådgiverens udtalelse og genoptager sagen, hvis der kan konstateres egentlig fejl i sagsbehandlingen.





### **Borgerrådgiverens observationer af egen drift**

I tilfælde, hvor Borgerrådgiveren selv bliver opmærksom på forhold, der er ulovlige, strider med god forvaltningsskik, er uhensigtsmæssige, ineffektive eller lignende, udarbejder Borgerrådgiveren en generel udtalelse.

I udtalelsen gøres der opmærksom på observerede forhold, ligesom forholdets konsekvenser og omfang beskrives, og der gives kritik, henstilling og/eller anbefaling, som kan indeholde tilkendegivelse af, hvordan forholdet efter Borgerrådgiverens opfattelse bør behandles.

Generelle udtalelser stiles til Kommunaldirektøren, medmindre andet aftales i den konkrete situation. I udtalelsen bemærkes det, at Borgerrådgiveren gerne vil holdes orienteret om, hvorvidt udtalelsen giver anledning til ændringer eller ej, hvis det er relevant i den konkrete situation.

### **Bevillinger og personalemæssige rammer**

Der er ansat ét årsværk i borgerrådgiverfunktionen. Der er derudover indgået aftale med Koncernsekretariat & Udvikling om hjælp i rimeligt omfang til administrative opgaver.

### **Tavshedspligt og anonymitet**

Borgerrådgiveren skal respektere borgeres ønske om anonymitet, hvis der fremsættes begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste, undtagen i helt særlige tilfælde, fx hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

### **Tilgængelighed**

Borgerrådgiveren kan kontaktes telefonisk, skriftligt eller via mail. Møder vil som udgangspunkt finde sted på Borgerrådgiverens kontor, eller hvor borgeren nemmest kan komme til, fx rådhuset i Hvalsø. I særlige tilfælde kan Borgerrådgiveren mødes med borgerne i deres hjem.

Borgerrådgiveren har følgende kontaktoplysninger:

Allerslev Rådhus

Lejrevej 15

4320 Lejre

Telefon: 46 46 44 20

Mail: [borgerraadgiveren@lejre.dk](mailto:borgerraadgiveren@lejre.dk)

Hjemmeside: [www.lejre.dk/borgerraadgiveren](http://www.lejre.dk/borgerraadgiveren)





Lejre, den 22. februar 2018  
Lene Munck Vilstrup  
Borgerrådgiver

