

Vedtægt

for Kerteminde Kommunes borgerrådgiver

Kapitel 1

Formål, organisatoriskforankring og uafhængighed

§ 1. Formålet med Kerteminde Kommunes borgerrådgiverfunktion er at bidrage til at styrke kommunens dialog med borgerne og forbedre sagsgangen i forbindelse med klager. Borgerrådgiveren skal endvidere bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktisk forvaltningsvirksomhed.

§ 2. Kerteminde Kommunes borgerrådgiverfunktion er overordnet reguleret efter § 65e i lov om kommunernes styrelse samt kommunens styrelsesvedtægt. Borgerrådgiveren er således forankret direkte under Kerteminde Byråd, som ansætter og afskediger borgerrådgiveren.

§ 3. Borgerrådgiveren varetager de af Kerteminde Byråds nærmere fastsatte opgaver vedrørende rådgivning og vejledning af borgerne samt bistår Kerteminde Byråd med dennes tilsyn med forvaltningen. Kompetence, opgaver og bemyndigelse for funktionen er beskrevet i denne vedtægt. Den årlige beretning fra borgerrådgiveren skal understøtte Byrådets tilsyn med forvaltningen.

Kapitel 2

Kompetence, opgaver og bemyndigelse

§ 4. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens samlede forvaltning, herunder også institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Byrådets virksomhed.

§ 5. Borgerrådgiverens hovedopgave er først og fremmest løbende dialog med borgerne i konkrete sager

- en mediatorrolle, hvor det handler om at:

- a) sikre, at der er en konstruktiv dialog mellem kommunens afdelinger og borgerne,
- b) hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, fx med at forstå et brev eller en afgørelse og med at finde vej i den kommunale organisation,
- c) give vejledning i forbindelse med klager og hjælpe med at formulere klagen,
- d) behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og medarbejdernes betjening af borgerne, herunder også klager over den praktiske opgaveløsning samt klager over diskrimination.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller hvis der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl. Borgervejlederen går generelt ikke ind i sager, som er over et år gamle, medmindre der klages over aktuelle, konkrete forhold begået inden for det seneste år, som har en direkte sammenhæng med en over et år gamle sag.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke:

- a) Træffe afgørelser eller ændre afgørelser.
- b) Behandle klager over forhold, der falder uden for kommunens virksomhed.
- c) Behandle klager over forhold, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer
- d) Behandle klager over forhold indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene.
- e) Behandle klager over politiske beslutninger (fx serviceniveau, strategier, handleplaner mv.) eller over forhold, som har været bedømt af de stående udvalg eller Byrådet
- f) Behandle klager over ansættelsesforhold i kommunen.

Stk. 4. Borgerrådgiveren skal have en relevant uddannelse, fx Cand. Jur. eller tilsvarende. Borgerrådgiveren er uvildig og kan ikke fungere som bisidder eller partsrepræsentant, herunder bistå borgere med sagers førelse ved højere instanser.

Stk. 5. Borgerrådgiveren kan ikke bistå forvaltningen i konkrete sager. Borgerrådgiveren kan dog bistå forvaltningen ved generelle forespørgsler inden for funktionens kompetence og opgaver.

Stk. 6. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst muligt åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er offentlige tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt.

Kapitel 3

Årsberetning og anbefalinger

§ 6. Borgerrådgiveren afrapporterer til Økonomiudvalget og Byrådet en gang om året i form af en årsberetning. Borgerrådgiveren yder i øvrigt løbende sparring og rådgivning til afdelingschefer og direktion.

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 forvaltningen. 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. Beretningen er offentligt tilgængelig i sin form og fremlægges som åbent dagsordenspunkt og offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Kapitel 4

Indgivelse af klager og dialogprincippet

§ 7. Klager til borgerrådsgiveren kan indgives af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen. Ud over kommunens borgere kan også brugere og erhvervsdrivende anses klageberettigede.

§ 8. Klager til borgerrådsgiveren over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, brugere eller erhvervsdrivende, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

§ 9. Uoverensstemmelser mellem på den ene side en borger, en bruger eller en erhvervsdrivende og på den anden side forvaltningen skal søges løst mellem disse, inden borgerrådsgiveren eventuelt kan tage stilling til dem.

Kapitel 5

Borgerrådsgiverens mulighed for undersøgelse af konkrete sager, adgang til oplysninger mv.

§ 10. Borgerrådsgiveren afgør selv, om en sag giver grundlag for iværksættelse af en nærmere undersøgelse, dvs. behandling af klagen efter § 5, stk. 1, litra d, med henblik på en udtalelse fra borgerrådsgiveren, og herunder hvilke dele af sagen, en sådan undersøgelse i givet fald skal omfatte.

Stk. 2. I sager, hvor borgerrådsgiveren beslutter at iværksætte en undersøgelse, kan forvaltningen afkræves en skriftlig udtalelse med en svarfrist på normalt 3 uger eller efter aftale. Borgerrådsgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før forvaltningen på denne måde har haft lejlighed til at udtale sig.

§ 11. Forvaltningen er i relation til konkrete sager, hvor borgerrådsgiveren enten behandler eller overvejer at behandle en borgers klage i henhold til § 5, stk. 1, litra d, forpligtet til at meddele de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af borgerrådsgiveren.

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

Stk. 3. Inden borgerrådsgiveren indhenter oplysninger som nævnt i stk. 1 og stk. 2, gør borgerrådsgiveren vedkommende borger opmærksom på, at der med dennes anmodning om borgerrådsgiverens behandling af sagen samtidig anses for samtykket til indhentelse og behandling af de fornødne oplysninger fra forvaltningen, medmindre andet udtrykkeligt tilkendegives.

Stk. 4. Borgerrådsgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som borgerrådsgiveren bliver bekendt med i sit virke.

§ 12. Hensigten med borgerrådsgiverens eventuelle undersøgelse af en konkret klagesag er at give sagens parter en uvildig vurdering af, om Kerteminde 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 (fx forvaltningslov, offentlighedslov, retssikkerhedslov og persondatalov), god forvaltningsskik samt kommunens egne retningslinjer og politikker.

§ 13. Borgerrådgiveren kan i sin udtalelse i en konkret klagesag tilkendegive sin opfattelse af sagen og i denne forbindelse også udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger. Udover afdelingschefen, så orienteres direktion og borgmester om udtalelser fra borgerrådgiveren, ligesom alle udtalelser indgår i årsberetningen til Kommunalbestyrelsen i kort, anonymiseret form.

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser i konkrete sager er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke følges. Borgerrådgiveren orienterer i sådanne tilfælde både direktionen og borgmesteren herom.

Stk. 3. Hvis en klage ikke giver borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for forvaltningen.

§ 14. Borgerrådgiveren afviser udsigtsløse sager, fx klagesager, hvor iværksættelsen af en nærmere undersøgelse ikke forventes at kunne føre til et styrket medhold for borgeren, og hvor alle øvrige foreliggende muligheder for at kunne hjælpe, jf. kapitel 2, i øvrigt må anses for udtømt.

Kapitel 6

Om forholdet til Byrådet og Økonomiudvalget

§ 15. Økonomiudvalget oplyses om sager løbende, hvis borgerrådgiveren finder det relevant. Økonomiudvalget kan pålægge borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af særlige forvaltningsområder, hvis Økonomiudvalget finder det relevant.

Stk.2. Klager over borgerrådgiveren som funktion eller person behandles af Byrådet. Sådanne sagers forberedelse tilrettelægges af borgmesteren i egenskab af formand for Byrådet.

Kapitel 7

Ikrafttræden

§ 16. Denne vedtægt træder i kraft den 1. januar 2022