

Vedtægter for borgerrådgiverfunktion i Assens Kommune

Kapitel 1 Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Assens Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forandret direkte under Assens Byråd og er uafhængig af kommunens udvalg og administration. Borgerrådgiverfunktionen varetages af borgerrådgiveren jævnfør lov om kommunernes styrelse § 65 e.

§ 2. Borgerrådgiveren varetager nærmere af Assens Byråd fastsatte opgaver. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse for funktionen er beskrevet i denne vedtægt.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan udføre sit arbejde på den måde, borgerrådgiveren finder det mest hensigtsmæssig, herunder at arbejdet udføres mere uformelt med eksempelvis mundtlig dialog.

Formålet med borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgere og Assens Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgivere skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at rette henvendelse vedrørende forhold i Assens Kommune.

Stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen har desuden et læringsperspektiv. Derfor indgår borgerrådgiveren et konstruktivt og tillidsbaseret samarbejde med kommunens Direktion og øvrige administration med henblik på, at henvendelser bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Byråd og dets udvalg m.v.

§ 4. Byrådet ansætter og afskediger borgerrådgiveren efter indstilling fra Økonomiudvalget og fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed.

Stk. 2. Byrådets kompetencer delegeres så vidt muligt til Økonomiudvalget

Stk. 3. Byrådets ledelsesopgave delegeres til Kommunaldirektøren jf. dog § 5.

Stk. 4. Sager og årsberetning (jf. § 6) fra borgerrådgiveren forelægges Direktionen og Økonomiudvalget inden behandling i Byrådet.

§ 5. Borgerrådgiveren er uafhængig af Økonomiudvalget, de stående udvalg, borgmesteren og administrationen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren referer til Assens Byråd, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse. Assens Byråd kan dog pålægge borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte fagområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Assens Byråd i december måned. I beretningen redegør borgerrådgiveren for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for borgerrådgiverens kompetence. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til Assens Byråd og administrationen.

Kapitel 2 Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens kompetence

§ 7. Borgerrådgiverens funktion omfatter alle områder i kommunen, som hører under de stående udvalg og økonomiudvalgets umiddelbare forvaltning samt borgmesteren, dvs. den samlede administration med alle dertilhørende institutioner og tjenestesteder.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle henvendelser m.v. vedrørende

- 1) sagsbehandling
- 2) personalets adfærd
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed)

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke træffe afgørelse eller ændre afgørelser.

Stk. 4. Borgerrådgiveren kan ikke behandle henvendelser m.v. vedrørende:

- 1) det politisk vedtagne serviceniveau
- 2) spørgsmål vedrørende kommunes personale- og ansættelsesforhold
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klagerorganer
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets ombudsmand eller domstolene eller
- 5) forhold, som Assens Byråd, Økonomiudvalget eller de stående udvalg har behandlet
- 6) det faglige indhold i kommunens afgørelser

Stk. 5. Borgerrådgiveren er uvildig og kan ikke fungere som bisidder eller partsrepræsentant

Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste opgaver består i at bistå borgere m.v., der er utilfredse med Assens Kommunes handlinger og undladelser ved

- 1) at rådgive og vejlede i relation til konkrete henvendelse
- 2) at yde vejledning i klagesystemet
- 3) at finde vej i den kommunale organisation
- 4) at yde hjælp til forståelse af afgørelse m.v. fra Assens Kommune og/eller
- 5) at yde hjælp til dialog mellem borger og fagområde

§ 9. Borgerrådgiveren har løbende dialog med administrationen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer administrationen om sine overordnede konstateringer jf. § § 17 og 18.

Stk. 2. Borgerrådgiveren yder vejledning, rådgiver og forestår undervisningen af kommunen ansatte i det omfang det efterspørges og i dialog med det respektive fagområdes ledelse.

Henvendelse til borgerrådgiveren

§ 10. Enhver som har en individuel og væsentlig interesse kan rette henvendelse til borgerrådgiveren om forhold vedrørende Assens Kommune, jf. §§ 7 og 8.

Stk. 2. Henvendelser over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentlig berørt af forholdet.

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

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan vælge at afvise henvendelser fra borgeren m.v. bl.a.

- 1) såfremt borgeren m.v. ikke har en individuel og væsentlig interesse i sagen
- 2) såfremt det forhold, henvendelsen vedrører, er mere end 1 år gammel, eller
- 3) såfremt det ikke er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst

§ 12. Borgerrådgiveren skal inden for lovgivningens rammer respektere borgernes anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste undtagen i helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Stk. 2. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til de oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke.

Iværksættelse af undersøgelse og inspektion

§ 13. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til gennemgang, såfremt 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. Direktøren for fagområdet orienteres inden gennemgangen igangsættes.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan, efter samråd med Økonomiudvalget, gennemføre en gennemgang med henblik på en generel undersøgelse af udvalgte fagområder såfremt 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.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan aflægge besøg på skoler, institutioner, plejehjem og lignende efter nærmere aftale med respektive direktører og lederen af det pågældende sted.

Kapitel 3

Sagens oplysning

§ 14. Administrationen er forpligtet til at meddele borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter m.v., som borgerrådgiveren anmoder om.

Stk. 2. Henvendelser fra borgerrådgiveren besvares skriftligt såfremt borgerrådgiveren anmoder herom.

Frist for svar til borgerrådgiveren

§ 15. Administrationen skal besvare borgerrådgiverens henvendelse inden tre uger, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en længere tidsfrist.

Stk. 2. Hvis administrationen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal administrationen orientere borgerrådgiveren om dette samt om baggrunden herfor og oplyse, hvornår administrationen forventer at kunne svare.

Medvirken til forbedringer

§ 16. På baggrund af henvendelserne til borgerrådgiveren skal borgerrådgiveren yde konsultativ bistand til administrationen og medarbejdere i kommunen, herunder ved

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6.
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen i samarbejde med fagområdets ledelse
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter og lignende til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne
- 5) på anden måde bidrag til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjening af borgerne.

§ 17. Borgerrådgiveren og administrationen samarbejder med henblik på at opnå læring og effektiv udnyttelse af ressourcerne jævnfør § 3.

Stk. 2. Borgerrådgiveren og administrationen har løbende dialog om, hvordan læring bedst muligt opnås.

Kapitel 4

Borgerrådgiverens reaktionsmuligheder

§ 18. Borgerrådgiveren skal vurdere, om Assens Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§ 19. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for administrationen, men administrationen skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller henstilling ikke bliver fulgt af administrationen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere Direktionen, Økonomiudvalget eller Assens Byråd om forholdet.

Stk. 3. Såfremt borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal borgerrådgiveren orientere administrationen og give meddelelse om sagen til Økonomiudvalget og Byrådet.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

§ 20. Uoverensstemmelser mellem borgeren og administrationen skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren kan stage stilling til dem.

Stk. 2. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstillinger m.v., før det rette fagområde har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 3. Hvis en henvendelse ikke giver borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling, mv., kan sagen afsluttes, uden at borgerrådgiveren forinden forelægger henvendelse til udtalelsen for rette fagområde.

Kapitel 5

Tilbage melding og offentlighed

§ 21. Borgerrådsgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed med de begrænsninger, der følger af lovgivningen. Borgerrådsgiverens beretning gøres tilgængelig på kommunens hjemmeside efter byrådets godkendelse.

§ 22. Klager over borgerrådsgiveren behandles af Kommunaldirektøren.

Kapitel 7

Ikrafttræden

§ 23. Denne vedtægt træder i kraft straks efter byrådets godkendelse.

Godkendt i Byrådet den 26. januar 2022.