



Direktionssekretariatet

Vedtægt

for borgerrådgiveren i Norddjurs Kommune

Kapitel 1

Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Norddjurs Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under kommunalbestyrelsen i Norddjurs Kommune, og er uafhængig af kommunens stående udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af borgerrådgiveren, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

§ 2. Borgerrådgiveren varetager nærmere af kommunalbestyrelsen fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er fastsat med denne vedtægt.

Formålet med borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med borgerrådgiverfunktionen er, at styrke dialogen mellem borgerne og Norddjurs Kommune, samt at tilbyde uafhængig rådgivning og vejledning af borgere i Norddjurs Kommune, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, at deres henvendelse til kommunen er blevet behandlet korrekt.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i de tilfælde, som er nævnt i § 3 stk. 1 vejlede borgerne om eventuelle klagemuligheder.

Stk. 3. Borgerrådgiveren skal sikre, at borgernes henvendelser og klager bruges konstruktivt til forbedringer af Norddjurs Kommunes sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren skal derfor rapportere til kommunalbestyrelsen om oplevede problemer i forhold til forvaltningens varetagelse af opgaverne i overensstemmelse med lovgivningen, god forvaltningsskik og de af kommunalbestyrelsen fastsatte retningslinjer.

Borgerrådgiverens forhold til kommunalbestyrelsen i Norddjurs Kommune

§ 4. Kommunalbestyrelsen ansætter og afskediger borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerråd giverfunktionen kan etableres i samarbejde med andre kommuner. I disse tilfælde godkender kommunalbestyrelsen samarbejdsaftale om organisering og drift af en fælles borgerråd giverfunktion.

§ 5. Borgerråd giveren og borgerråd giverfunktionen er uafhængig af kommunens stående udvalg, borgmesteren og forvaltning.

Stk. 2. Borgerråd giveren refererer til kommunalbestyrelsen, men fungerer i udøvelse af sit hverv uafhængigt af kommunalbestyrelsen. Kommunalbestyrelsen kan dog pålægges borgerråd giveren, at gennemføre undersøgelser af konkrete sagsområder.

§ 6. Borgerråd giveren afgiver en årlig beretning til kommunalbestyrelsen, hvor borgerråd giveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. som ikke findes at være tilfredsstillende. Borgerråd giveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til kommunalbestyrelsen eller forvaltningen.

Stk. 2. Direktionen orienteres om den årlige beretning.

Stk. 3. Borgerråd giverens årlige beretning til kommunalbestyrelsen offentliggøres.

Kapitel 2

Borgerråd giverens kompetence og opgaver

Borgerråd giverens kompetence

§ 7. Borgerråd giverens virksomhed omfatter opgaveområder der er under kommunens økonomiudvalg og stående udvalg, borgmesteren og forvaltningen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af kommunalbestyrelsens virksomhed.

Stk. 2. Borgerråd giveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle henvendelser mv. om

- 1) sagsbehandling,
- 2) personalets adfærd,

- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed),
- 4) diskrimination.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke behandle henvendelser mv.

- 1) det politisk vedtagne serviceniveau.
- 2) spørgsmål vedrørende kommunens personale- og ansættelsesforhold,
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer,
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, folketingets ombudsmand eller domstolene,
- 5) forhold, som kommunalbestyrelsen, økonomiudvalget eller de stående udvalg har behandlet og taget stilling til.

Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste opgaver består i at bistå borgere, der har oplevet konkret usikkerhed eller tvivl om, at deres henvendelse er blevet behandlet korrekt. Opgaven udføres ved,

- 1) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Norddjurs Kommune,
- 2) at behandle henvendelser, der har karakter af en klage over sagsforløb og lignende ved Norddjurs Kommune
- 3) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Norddjurs Kommune,
- 4) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem borgerne og forvaltningen.

Henvendelser til borgerrådgiverfunktionen

§ 9. Henvendelser til borgerrådgiveren – herunder henvendelser, der har karakter af en klage - kan indgives af enhver, der har en individuel, væsentlig interesse i sagen.

Stk. 2. Henvendelser til borgerrådgiveren – herunder henvendelser, der har karakter af en klage – om forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentlig berørt af forholdet.

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

§ 11. Henvendelse vedrørende et konkret sagsforhold skal indgives senest 1 år efter, at sagen er afgjort / forholdet er begået.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af fristen i stk. 1, hvis

- 1) henvendelsen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren,
- 2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt
- 3) en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommune, 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.

Iværksættelse af generelle undersøgelser

§ 12. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde og efter godkendelse i kommunalbestyrelsen gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Stk. 2. De generelle undersøgelser kan omfatte alle institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under kommunalbestyrelsens virksomhed.

Kapitel 3

Sagens oplysning

§ 13. Forvaltningen er forpligtet til at meddele borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som borgerrådgiveren anmoder om.

Stk. 2. Borgerrådgiveren, kan afkræve forvaltningen skriftlige udtalelser. Forvaltningen kan beslutte, hvilken administrativ enhed, der besvarer borgerrådgiverens henvendelse.

Stk. 3. Borgerrådgiver har – efter aftale med den relevante administrative ledelse - adgang til at undersøge konkrete forhold på ethvert tjenestested i Norddjurs Kommune.

Frist for svar til borgerrådgiveren

§ 14. Forvaltningen skal besvare borgerrådgiverens henvendelser inden tre uger, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

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

Medvirken til forbedringer

§ 15. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene i forbindelse med borgernes henvendelser til Norddjurs Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltningen og medarbejderne i kommunen, herunder ved

- 1) at borgerrådgiveren sikrer tilbagemeldinger til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6,
- 2) at borgerrådgiveren tilbyder undervisning og vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv. til medarbejdere i kommunen,
- 3) at borgerrådgiveren yder bistand i forbindelse med projekter og lignende til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne,
- 4) at borgerrådgiveren på anden måde bidrager til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

§ 16. Borgerrådgiveren kan løbende føre dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og skal løbende orientere forvaltningen om sine overordnede konstateringer.

Kapitel 4

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 17. Ved henvendelse fra borgere om konkrete sager skal borgerrådgiveren bedømme, om Norddjurs 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.

§ 18. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med opfordringer, afgive anbefalinger og henstillinger eller udtale en egentlig kritik.

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen, det respektive stående udvalg eller kommunalbestyrelsen om forholdet.

Stk. 3. Såfremt borgerrådgiverens undersøgelser af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning udtales en egentlig kritik. Her skal borgerrådgiveren orientere administrationen og give meddelelse om sagen til kommunalbestyrelsen.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

§ 19. Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

Stk. 2. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før den vedkommende forvaltning mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 3. Hvis en henvendelse / klage ikke giver borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden af borgerrådgiveren forinden forelægger henvendelsen / klagen til udtalelse for vedkommende forvaltning mv.

Kapitel 5

Personale, organisation, tavshedspligt mv.

§ 20. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale.

Stk. 2. Organisering – herunder personalepolitiske spørgsmål – reguleres via konkret samarbejdsaftale herom med Randers og Skanderborg Kommuner. Samarbejdsaftale godkendes af kommunalbestyrelsen.

§ 21. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder borgerrådgiverfunktionens øvrige personale.

Kapitel 6

Offentlighed

§ 22. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler og tavshedspligt mv.

Kapitel 7

Ikrafttræden

§ 23. Denne vedtægt træder i kraft den xxxxx