

# VEDTÆGT FOR BORGERRÅDGIVEREN, HEDENSTED KOMMUNE

## *Kapitel 1*

### *Generelle bestemmelser*

Hedensted Kommune er blevet en del af den en fælleskommunal borgerrådgiverfunktion, som drives af otte jyske kommuner i fællesskab med sekretariat i Randers Kommune.

#### *Borgerrådgiverens overordnede funktion*

§ 1. Borgerrådgiveren er forankret direkte under kommunalbestyrelsen og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af Borgerrådgiveren, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

§ 2. Borgerrådgiveren varetager nærmere af Hedensted Kommunalbestyrelse fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

#### *Formålet med Borgerrådgiveren*

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

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Hedensted Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

#### *Borgerrådgiverens forhold til Hedensted Kommunalbestyrelse og dens udvalg mv.*

§ 4. Hedensted Kommunalbestyrelse ansætter og afskediger Borgerrådgiveren.

§ 5. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren refererer til Hedensted Kommunalbestyrelse, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse. Hedensted Kommunalbestyrelse kan dog pålægge Borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Hedensted Kommunalbestyrelse, hvor Borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med foreslag og anbefalinger til Hedensted Kommunalbestyrelse eller forvaltningen.

*Stk. 2.* Direktionen orienteres om den årlige beretning.

*Stk. 3.* Beretningen offentliggøres.

## **Kapitel 2**

### ***Borgerrådgiverens kompetence og opgaver***

#### ***Borgerrådgiverens kompetence***

§ 7. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg og stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Hedensted Kommunalbestyrelses virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager mv. over

- 1) sagsbehandling,
- 2) personalets adfærd,
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed),
- 4) diskrimination.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. over

- 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 Hedensted Kommunalbestyrelse har behandlet og taget stilling til.

Stk. 4. Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Økonomiudvalget, de stående udvalg eller Hedensted Kommunalbestyrelse.

#### ***Borgerrådgiverens opgaver***

§ 8. Borgerrådgiverens faste opgaver består i at bistå borgere, der er utilfredse med Hedensted Kommunes handlinger og unklarelser, herunder ved

- a) at behandle klager over Hedensted Kommune,
- b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Hedensted Kommune,
- c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Hedensted Kommune, og
- d) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltningen og borger.

#### ***Indgivelse af klage***

§ 9. Klager til Borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen.

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

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

§ 11. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået.

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

- 1) klagen 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 kommunen, 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 undersøgelser og inspektion*

**§ 12.** Borgerrådgiveren kan, efter samråd med Hedensted Kommunalbestyrelse, gennemføre inspektion og generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Hedensted Kommunalbestyrelses virksomhed.

## **Kapitel 3**

### *Sagens oplysning*

**§ 13.** Forvaltningen er forpligtet til at meddele Borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af Borgerrådgiveren.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltningen skriftlige udtalelser. Forvaltningen kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare Borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

*Stk. 3.* Borgerrådgiveren kan besigtige ethvert tjenestested og har adgang til samtlige lokaler og lokaliteter i kommunen.

### *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 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 for brugerne af Hedensted Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ

bistand til forvaltningen 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,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne og
- 5) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

## **Kapitel 4**

### ***Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion***

**§ 16.** Borgerrådgiveren skal bedømme, om Hedensted 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.

**§ 17.** 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 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 Hedensted Kommunalbestyrelse 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 forvaltningen og give meddelelse om sagen til Hedensted Kommunalbestyrelse.

### ***Principperne om udtømt dialog og inddragelse***

**§ 18.** 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 vedkommende forvaltning mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

*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 vedkommende forvaltning mv.

## **Kapitel 5**

### ***Personale, organisation, tavshedspligt mv.***

**§ 19.** Lederen af den fælleskommunale borgerrådsgiver udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale, i overensstemmelse med Randers Kommunes personalepolitik og i samarbejde med Randers Kommunes personalechef.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for Borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

**§ 20.** Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som Borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder Borgerrådgiverens personale.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren skal respektere borgerens 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 fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

## **Kapitel 6**

### ***Tilbage melding og offentlighed***

#### ***Løbende tilbage melding***

**§ 21.** Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer forvaltningen om sine overordnede konstateringer.

#### ***Offentlighed***

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

## **Kapitel 7**

### ***Ikrafttræden***

**§ 23.** Denne vedtægt træder i kraft den 1. januar 2022.