

## Forslag

Dato: 12.08.11

Sagsnr.: 10/67692

## **VEDTÆGT**

### **For Borgerrådgiveren i Skanderborg Kommune.**

#### ***Kapitel 1***

##### **Generelle bestemmelser.**

###### ***Borgerrådgiverens overordnede funktion.***

§1 Skanderborg Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Skanderborg Byråd. Borgerrådgiverfunktionen er dermed uafhængig af Byrådets stående udvalg og af administrationen. Borgerrådgiverfunktionen ledes af Borgerrådgiveren, jfr. lov om kommunernes styrelse §65e.

§2 Borgerrådgiverfunktionen varetager nærmere af Skanderborg Byråd fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning. Borgerrådgiverfunktionens opgaver, kompetence og bemyndigelse er fastsat med denne vedtægt.

###### ***Formålet med borgerrådgiverfunktionen***

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

Stk. 2 Borgerrådgiverfunktionen 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 Skanderborg Kommunes sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren skal derfor rapportere til Byrådet om oplevede problemer i forhold til administrationens varetagelse af opgaverne i overensstemmelse med lovgivningen, god forvaltningsskik og de af Byrådet fastsatte retningslinjer.

###### ***Borgerrådgiverens forhold til Skanderborg Byråd.***

§4 Skanderborg Byråd ansætter og afskediger Borgerrådgiveren.

Stk. 2 Borgerrådgiverfunktionen kan etableres i samarbejde med andre kommuner. I disse tilfælde godkender Skanderborg Byråd samarbejdsaftale om organisering og drift af en fælles borgerrådgiverfunktion.

**§5** Borgerrådsgiveren og borgerrådsgiverfunktionen er uafhængig af Byrådets stående udvalg, Borgmesteren og administrationen.

Stk. 2 Borgerrådsgiveren refererer til Skanderborg Byråd, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af Byrådet. Skanderborg Byråd kan dog pålægge Borgerrådsgiveren at gennemføre undersøgelser af konkrete sagsområder.

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

Stk. 2 Behandlingen af Borgerrådsgiverens beretning mv. i Skanderborg Byråd forberedes af Skanderborg Byråds Økonomiudvalg.

Stk. 3 Direktionen orienteres om Borgerrådsgiverens årlige beretning.

Stk. 4 Borgerrådsgiverens årlige beretning til Byrådet offentliggøres.

## **Kapitel 2**

### **Borgerrådsgiverens kompetence og opgaver.**

#### ***Borgerrådsgiverens kompetence.***

**§7** Borgerrådsgiverens virksomhed omfatter de opgaveområder, der henhører under Økonomiudvalget, borgmesteren, direktionen samt aftale- og kontraktholdere.

Stk. 2 Skanderborg Byråds stående udvalg har ikke del i den umiddelbare forvaltning, og borgerrådsgiverfunktionens virksomhed omfatter derfor ikke de stående udvalg.

Stk. 3 Borgerrådsgiveren 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. 4 Borgerrådsgiveren kan ikke behandle henvendelser mv. om

1. det politisk vedtagne serviceniveau
2. kommunens personale- og ansættelsesforhold
3. sager, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer
4. sager, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketinget Ombudsmand eller domstolene
5. forhold, som Skanderborg Byråd eller Økonomiudvalget har behandlet og taget stilling til

#### ***Borgerrådsgiverens opgaver.***

**§8** Borgerrådsgiverfunktionens faste opgave består i at bistå borgere, der retter henvendelse til Skanderborg Kommune – herunder borgere, der oplever konkret usikkerhed eller tvivl om, at deres henvendelse er blevet behandlet korrekt. Opgaven udføres ved

- a) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Skanderborg Kommune
- b) at behandle henvendelser, der har karakter af en klage over sagsforløb o.lign. ved Skanderborg Kommune
- c) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Skanderborg Kommune
- d) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem borgeren og kommunen

### ***Henvendelser til Borgerrådgiverfunktionen.***

**§9** Henvendelser til Borgerrådgiveren – herunder henvendelser, der har karakter af en klage – kan indgives af enhver, der har 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 væsentligt berørt af forholdet.

**§10** Borgerrådgiveren afgør selv, om en henvendelse giver grundlag for en undersøgelse, og hvilke dele af henvendelsen, som 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 for henvendelse om en sag, hvis

1. henvendelsen har fortsat fornøden retlig interesse for borgere,
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 henvendelsen behandles.

### ***Iværksættelse af generelle undersøgelser.***

**§12** Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde og efter godkendelse i Byrådet gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte konkrete opgaveområder.

Stk. 2 De generelle undersøgelser kan omfatte alle aftale- og kontraktstyrede enheder i Skanderborg Kommune.

## ***Kapitel 3***

### **Sagens oplysning.**

#### ***Sagens oplysning***

**§13** Administrationen er forpligtet til at meddele Borgerrådgiverfunktionen de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som Borgerrådgiverfunktionen anmoder om.

Stk. 2 Borgerrådgiverfunktionen kan afkræve administrationen skriftlige udtalelser. Administrationen kan konkret beslutte, hvilken administrativ enhed, der besvarer Borgerrådgiverfunktionens henvendelse.

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

### ***Frist for svar til Borgerrådgiverfunktionen***

**§14** Administrationen skal svare Borgerrådgiverfunktionens henvendelser inden tre uger, medmindre Borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

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***

**§15** Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene i forbindelse med borgernes henvendelser til Skanderborg Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til administrationen og medarbejderne i kommunen. Det kan bl.a. ske ved

1. at Borgerrådgiveren sikrer tilbagemeldinger til kommunen om sine overordnede konstateringer jævnfør §6
2. at Borgerrådgiveren – i samarbejde med kommunens juridiske afdeling – tilbyder undervisning og vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling, forvaltningsret mv.
3. at Borgerrådgiverfunktionen yder bistand i forbindelse med konkrete udviklingsprojekter med sigte på forbedring af Skanderborg Kommunes sagsbehandling og betjening af borgerne.

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

## ***Kapitel 4***

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

**§17** Ved henvendelse fra borgere om konkrete sager skal Borgerrådgiveren bedømme, om Skanderborg 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 administrationen, men administrationen skal meddele Borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen eller Skanderborg 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 udtales en egentlig kritik. Her skal Borgerrådgiveren orientere administrationen og give meddelelse om sagen til Skanderborg Byråd.

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

**§19** Uoverensstemmelser mellem borger og administration skal søges løst mellem disse, inden Borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

Stk. 2 Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv. før den respektive aftale- eller kontraktstyrede enhed 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 at Borgerrådgiveren forinden forelægger henvendelsen til udtalelse for den respektive aftale- eller kontraktstyrede enhed.

## ***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 Norddjurs Kommuner. Samarbejdsaftalen godkendes af Byrådet.

**§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 om tavshedspligt mv.

## ***Kapitel 7***

### ***Ikrafttræden***

**§23** Denne vedtægt træder i kraft den dd.dd.2011