

Vedtægt for borgerrådgiveren

Sekretariatet
Sagsnr. 2021-13758
Februar 2022

Kapitel 1 Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Allerød Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Allerød byråd og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af borgerrådgiveren i henhold til § 65e i lov om kommunernes styrelse og styrelsesvedtægtens § 26.

§ 2. Borgerrådgiveren varetager nærmere af Allerød byråd fastsatte opgaver vedrørende vejledning af borgerne samt bistår byrådet med dets tilsyn med forvaltningen. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

Formålet med borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Allerød 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 Allerød Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Stk. 3. Borgerrådgiveren skal i sit arbejde varetage hensynet til borgernes retssikkerhed og i den forbindelse understøtte et godt og gensidigt tillidsfuldt samarbejde med kommunens centre og institutioner om læring af sagerne.

Borgerrådgiverens forhold til Allerød byråd og dets udvalg mv.

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

Stk. 2. Byrådet kan indgå aftale med en eller flere omkringliggende kommuner om organisering og drift af en fælles borgerrådgiverfunktion. Byrådet tager stilling til indgåelse og opsigelse af en sådan samarbejdsaftale.

Stk. 3. Byrådets kompetencer delegeres så vidt muligt til Økonomiudvalget.

Stk. 4. Byrådets ledelsesopgaver delegeres til kommunaldirektøren.

Stk. 5. Sager fra borgerrådgiveren forelægges Økonomiudvalget inden behandling i byrådet.

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

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Allerød Byråd, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af denne.

Stk. 3. Allerød Byråd kan pålægge borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning senest 1. marts for det forudgående år til Allerød Byråd, hvor borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed. Borgerrådgiveren kan i beretningen fremkomme med forslag og anbefalinger til Allerød Byråd eller forvaltningen om forhold, der ligger inden for borgerrådgiverens kompetence, jf. kap 2-4.

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 Allerød byråds virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager og henvendelser mv. vedrørende:

- 1) sagsbehandling,
- 2) personalets betjening og adfærd,
- 3) udførelsen af service og praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed),
- 4) ulovlig forskelsbehandling (diskrimination).

Stk. 3. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter ikke

- 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.

Stk. 4. Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været behandlet af Økonomiudvalget, de stående udvalg eller Allerød byråd.

Stk. 5. Borgerrådgiveren er uvildig og kan ikke fungere som bisidder eller partsrepræsentant herunder bistå borgere med sagers førelse ved højere instanser.

Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste opgaver består i

- 1) at yde vejledning og undervisning af kommunens forvaltning om forhold og emner, der kan forbedre kommunens sagsbehandling og styrke borgerens retssikkerhed, jf. § 16.
- 2) at bistå borgere, der er utilfredse med Allerød Kommunes handlinger og undladelser, herunder ved
 - a) at behandle klager over Allerød Kommune,
 - b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Allerød Kommune,

- c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Allerød Kommune, og
 - d) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltningen og borger.
- 3) at gennemføre undersøgelser egen drift vedrørende Allerød Kommune ved
- a) at gennemføre konkrete undersøgelser, jf. § 13, stk. 1,
 - b) at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder, jf. § 13, stk. 2,
 - c) at foretage inspektioner i Allerød Kommune, jf. § 13, stk. 3.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal i sit virke kontinuerligt have som mål at søge at forbedre og om nødvendigt genoprette dialogen mellem borger og forvaltning.

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.

Stk. 2. Borgerrådgiveren gennemfører ikke undersøgelser på baggrund af anonyme klager eller på baggrund af klager, hvor der fremsættes krav om anonymitet, jf. dog § 13.

§ 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 borgerrådgiver-funktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

Principper om udtømt dialog og inddragelse

§ 12. 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.

Iværksættelse af undersøgelser og inspektion

§ 13. Borgerrådgiveren kan efter byrådets godkendelse (egen-driftsundersøgelser) optage en konkret sag til undersøgelse, når 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. 2. Borgerrådgiveren kan efter byrådets godkendelse (egen-driftsundersøgelser) gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Allerød byråds virksomhed.

Kapitel 3

Sagens oplysning

§ 14. 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

§ 15. 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

§ 16. Borgerrådgiveren skal stedse medvirke til at forbedre forholdene for borgerne i Allerød 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. § 7,
- 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 at bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Kapitel 4

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 17. Borgerrådgiveren skal bedømme, om Allerød 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 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 Allerød 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 forvaltningen og give meddelelse om sagen til Allerød byråd.

Kapitel 5

Personale, organisation, tavshedspligt mv.

§ 19. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale, i overensstemmelse med Allerød Kommunes personalepolitik og i samarbejde med Allerød 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, jf. herved § 10a og § 13.

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 8

Ikrafttræden

§ 23. Denne vedtægt træder i kraft den 1. maj 2022.

Vedtaget af Allerød byråd den 24. februar 2022.