

# VEDTÆGT FOR SOLRØD KOMMUNES BORGERRÅDGIVER

## Kapitel 1

### *Formål*

**§ 1.** Formålet med Solrød Kommunes borgerrådgiverfunktion er at bidrage til at styrke kommunens dialog med borgerne og sagsgangene i forbindelse med henvendelser fra borgere.

**§ 2.** Solrød Kommunes borgerrådgiverfunktion er overordnet reguleret efter § 65e i lov om kommunernes styrelse samt § 14 i kommunens styrelsesvedtægt. Borgerrådgiveren er således forankret direkte under byrådet, som ansætter og afskediger borgerrådgiveren. Ansættelse af en borgerrådgiver kan delegeres til administrationen i den af byrådet vedtagne delegationsplan.

Borgerrådgiveren henhører ikke under de stående udvalg og Økonomi-, teknik- og miljøudvalgets umiddelbare forvaltning og er i øvrigt uafhængig af borgmesterens øverste daglige ledelse af forvaltningen.

**§ 3.** Borgerrådgiveren varetager opgaver vedrørende rådgivning og vejledning af borgere samt vejledning af og i særlige tilfælde tilsyn med administrationen. Borgerrådgiverens nærmere kompetence, opgaver og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

## Kapitel 2

### *Kompetence, opgaver og bemyndigelse*

**§ 4.** Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens samlede forvaltning.

**§ 5.** Borgerrådgiverens hovedopgave er først og fremmest løbende dialog med borgerne i konkrete sager, hvor det handler om at:

- a) understøtte en konstruktiv dialog mellem kommunens afdelinger/institutioner og borgerne,
- b) hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, fx med at forstå et brev eller en afgørelse og med at finde vej i den kommunale organisation,
- c) give vejledning i forbindelse med klager,
- d) behandle henvendelser vedr. kommunens sagsbehandling, medarbejdernes ageren og betjening af borgerne, herunder også spørgsmål til den praktiske opgaveløsning.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren tager som udgangspunkt ikke sager op af egen drift og går ikke ind i sager, som er over 1 år gamle, medmindre der rettes henvendelse om aktuelle, konkrete forhold begået inden for det seneste år.

*Stk. 3.* Borgerrådgiveren kan ikke:

- a) Træffe afgørelser eller ændre afgørelser.
- b) Behandle klager over forhold, der falder uden for kommunens virksomhed.
- c) Behandle klager over forhold, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer.
- d) Behandle klager over forhold indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene.
- e) Behandle klager over politiske beslutninger (fx serviceniveau) eller over forhold, som har været taget stilling til af de stående udvalg, Økonomi-, teknik- eller miljøudvalget eller byrådet.
- f) Behandle klager over ansættelsesforhold i kommunen.

Stk. 4. Borgerrådgiveren er uvildig og kan ikke fungere som bisidder eller partsrepræsentant, herunder bistå borgere med sagers førelse ved højere instanser.

Stk. 5. Borgerrådgiveren kan ikke bistå forvaltningen i konkrete sager. Borgerrådgiveren kan dog bistå forvaltningen ved generelle forespørgsler inden for funktionens kompetence og opgaver.

### **Kapitel 3**

#### ***Borgerrådgiverens organisering, personalemæssige forhold mv.***

**§ 6** Borgerrådgiveren er organisatorisk placeret med tilhørsforhold til Ledelsessekretariatet.

Stk. 2 Borgerrådgiveren har sparring og drøftelse om generelle forhold, overvejelser og lignende med kommunaldirektøren og/eller med sekretariats- og digitaliseringschefen. Administrationen har ikke instruktionsbeføjelse over borgerrådgiveren.

Stk. 3 Borgerrådgiveren er underlagt Solrød Kommunes personalepolitik. Eventuelle sygemeldinger, orienteringer om afvikling af ferie o.l. foretages af borgerrådgiveren til sekretariats- og digitaliseringschefen. Medarbejderudviklingssamtaler afholdes med sekretariats- og digitaliseringschefen.

**§ 7** Borgerrådgiverens faste fysiske placering er uden for rådhusets adresse. Borgerrådgiveren er tilgængelig for afholdelse af møder med borgerne i forskellige kommunale bygninger.

### **Kapitel 4**

#### ***Årsberetning og anbefalinger***

**§ 8.** Borgerrådgiveren afrapporterer til byrådet en gang om året i form af en årsberetning. Borgerrådgiveren yder i øvrigt løbende sparring og rådgivning til afdelingschefer, institutionsledere og direktion.

Stk. 2. I årsberetningen redegør borgerrådgiveren for sin virksomhed og påpeger eventuelle forhold, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling og betjening. Beskrivelsen af sådanne forhold ledsages af konkrete anbefalinger fra borgerrådgiveren.

Stk. 3. Anbefalingerne i årsberetningen samt borgerrådgiverens løbende sparring og rådgivning til afdelingschefer, institutionsledere og direktion indebærer, at henvendelser til borgerrådgiveren kan bruges konstruktivt til at skabe læring samt forbedre og kvalificere sagsbehandlingen og betjeningen fremadrettet. Ansvar for opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger ligger hos direktionen.

Stk. 4. Beretningen fremlægges som åbent dagsordenspunkt.

### **Kapitel 5**

#### ***Henvendelser til borgerrådgiveren og dialogprincippet***

**§ 9.** Henvendelser til borgerrådgiveren om en sag kan ske af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen.

**§ 10.** Henvendelser til borgerrådgiveren vedr. forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, brugere eller erhvervsdrivende, kan ske af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

**§ 11.** Uoverensstemmelser mellem på den ene side en borger, en bruger eller en erhvervsdrivende og på den anden side kommunen skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren eventuelt kan tage stilling til dem.

## Kapitel 6

### ***Borgerrådgiverens mulighed for undersøgelse af konkrete sager, adgang til oplysninger mv.***

**§ 12.** Borgerrådgiveren afgør selv, om en sag giver grundlag for iværksættelse af en nærmere undersøgelse, dvs. behandling af henvendelsen efter § 5, stk. 1, litra d, med henblik på en udtalelse fra borgerrådgiveren, og herunder hvilke dele af sagen, en sådan undersøgelse i givet fald skal omfatte.

*Stk. 2.* I sager, hvor borgerrådgiveren beslutter at iværksætte en undersøgelse, kan administrationen afkræves en skriftlig udtalelse med en svarfrist på normalt 3 uger. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før administrationen på denne måde har haft lejlighed til at udtale sig.

**§ 13.** Administrationen er i relation til konkrete sager, hvor borgerrådgiveren enten behandler eller overvejer at behandle en borgers henvendelse i henhold til § 5, stk. 1, litra d, forpligtet til at meddele de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af borgerrådgiveren.

*Stk. 2.* Forvaltningens pligt til at oplyse konkrete sager på borgerrådgiverens begæring efter stk. 1 gælder også fortrolige oplysninger belagt med tavshedspligt.

*Stk. 3.* Inden borgerrådgiveren indhenter oplysninger som nævnt i stk. 1 og stk. 2, gør borgerrådgiveren vedkommende borger opmærksom på, at der med dennes anmodning om borgerrådgiverens behandling af sagen samtidig anses for samtykket til indhentelse og behandling af de fornødne oplysninger fra administrationen, medmindre andet udtrykkeligt tilkendegives.

*Stk. 4.* Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke.

**§ 14.** Hensigten med borgerrådgiverens eventuelle undersøgelse af en konkret sag er at give sagens parter en uvildig vurdering af, om Solrød Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde begået fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat god forvaltningsskik.

*Stk. 2.* Det primære bedømmelsesgrundlag for borgerrådgiveren er den til enhver tid gældende centrale del af forvaltningsretlig lovgivning (fx forvaltningslov, offentlighedslov, retssikkerhedslov og databeskyttelsesforordning), god forvaltningsskik samt kommunens egne retningslinjer og politikker.

**§ 15.** Borgerrådgiveren kan i sin udtalelse i en konkret sag tilkendegive sin opfattelse af sagen, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger eller udtale kritik. Ud over relevant afdelingschef/institutionsleder orienteres direktionen om udtalelser fra borgerrådgiveren, ligesom alle udtalelser indgår i årsberetningen til byrådet i kort, anonymiseret form.

*Stk. 2.* Borgerrådgiverens udtalelser i konkrete sager er ikke bindende for administrationen, men administrationen skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke følges.

Borgerrådgiveren orienterer i sådanne tilfælde direktionen herom.

*Stk. 3.* Hvis en henvendelse ikke giver borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at borgerrådgiveren forinden forelægger sagen til udtalelse for administrationen.

**§ 16.** Borgerrådgiveren afviser udsigtsløse sager, fx sager, hvor iværksættelsen af en nærmere undersøgelse ikke forventes at kunne føre til et styrket medhold for borgeren, og hvor alle øvrige foreliggende muligheder for at kunne hjælpe, jf. kapitel 2, i øvrigt må anses for udtømt.

## Kapitel 7

### ***Eventuelle klager over borgerrådgiveren***

**§ 17.** Klager over borgerrådgiveren som funktion eller person behandles af byrådet. Sådanne sagers forberedelse tilrettelægges af administrationen.

## **Kapitel 8**

### ***Ikrafttræden***

**§ 18.** Denne vedtægt træder i kraft straks efter byrådets godkendelse.