Rammer og retningslinier for borgerrådgiverens virksomhed

0. Indholdsfortegnelse

1. Borgerrådgiverens overordnede funktion
2. Borgerrådgiveren og dennes forhold til Byrådet og udvalg
3. Borgerrådgiverens opgaver og kompetence
4. Indgivelse af klager til borgerrådgiveren
5. Iværksættelse af undersøgelser på baggrund af borgerhenvendelser
6. Sagernes oplysning
7. Frist for svar til borgerrådgiveren
8. Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion
9. Principperne for udtømt dialog og inddragelse
10. Borgerrådgiverens medvirken til forbedringer
11. Eventuelle klager over borgerrådgiveren
12. Tavshedspligt for borgerrådgiveren
13. Tilbagemelding og offentlighed
14. Ikrafttræden

1. Borgerrådgiverens overordnede funktion

Formålet med Gribskov Kommunes borgerrådgiverfunktion er at bidrage til at forbedre kommunens dialog med borgerne og sagsgangene i forbindelse med klager og sagsbehandling i øvrigt.

Byrådet har, ved 2. behandlingen den 15.12.2014 af ændring af Gribskov Kommunens styrelsesvedtægt, truffet beslutning om etablering af en borgerrådgiverfunktion. Funktionen er forankret direkte under Byrådet og er uafhængig af kommunens borgmester, udvalg og administration, jf. § 65 e i lov om kommunernes styrelse.

Borgerrådgiverens forhold er overordnet reguleret i kommunens styrelsesvedtægt § 22. Efter denne bestemmelse yder borgerrådgiveren rådgivning og vejledning til borgerne og bistår Byrådet med dets tilsyn og kontrolfunktion i forhold til de stående udvalg, borgmesteren og administrationen.

Ved beslutning på møde den 9.3.2015 fastsætter Byrådet følgende nærmere ”Rammer og retningslinier” for borgerrådgiverens opgaver og virksomhed:

2. Borgerrådgiveren og dennes forhold til Byrådet og udvalg

2.1. Det er Byrådet, der ansætter og afskediger borgerrådgiveren efter forud indhentet erklæring fra Økonomiudvalget, jf. Gribskov Kommunes styrelsesvedtægt § 22.

2.2. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, borgmesteren og administrationen.

2.3. Borgerrådgiveren refererer til Byrådet, som varetager den overordnede ledelse af borgerrådgiverfunktionen.

2.4. Borgerrådgiveren afrapporterer – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – til Byrådet to gange om året, hvor den ene afrapportering har form af en årsberetning, hvor borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af forhold, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening m.v. Borgerrådgiveren kan i sin beretning komme med forslag og anbefalinger til Byråd, borgmester eller administrationen.

Beretningen offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Den anden afrapportering er ikke nærmere reguleret, men forventes at være en mere summarisk afrapportering - en slags ”midtvejs-status” på året.

3. Borgerrådgiverens opgaver og kompetence

3.1. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg, stående udvalg, ad hoc udvalg, borgmesteren, administrationen samt skoler, institutioner og andre tjenestesteder, der er omfattet af kommunens virksomhed.

3.2. Borgerrådgiveren har i denne henseende først og fremmest en mediatorrolle, hvor det handler om at sikre konstruktiv dialog mellem kommunens centre og borgerne.

Borgerrådgiveren kan endvidere vejlede, behandle klager og foretage undersøgelser mv. vedrørende følgende?

- overholdelse af lovgivning
- overholdelse af forvaltningsretlige grundsætninger
- overholdelse af god forvaltningsskik
- overholdelse af kommunens/byrådets egne vejledninger og retningslinier
- sagsbehandling, herunder sagsbehandlingstid
- personalets optræden

3.3. Borgerrådgiveren kan:

- behandle klager over kommunens formelle sagsbehandling, personalets optræden og betjening og den måde, som kommunen løser de praktiske opgaver på.
- hjælpe borgeren med, hvor vedkommende skal henvende sig i kommunen med sin sag og formidle kontakt til det relevante center (ej telefonomstilling).
- give information og rådgivning om, hvordan borgeren klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle den pågældende klage.
- hjælpe borgeren med at forstå en afgørelse fra kommunen.
- viderebringe forslag fra borgeren til, hvordan kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne kan blive bedre.
- hjælpe borgeren med at skabe eller genskabe kontakt og dialog med kommunens forvaltning.

3.4. Borgerrådgiveren kan <u>ikke:</u>

- ændre på indholdet i den afgørelse, der er truffet
- behandle klager, som kan indbringes for lovhjemlede klageinstanser
- behandle klager, der er eller vil blive indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene
- behandle sager over personale- eller ansættelsesforhold
- behandle klager over politiske beslutninger f.eks. over det politisk vedtagne serviceniveau, eller over forhold som har været bedømt af de stående udvalg, Økonomiudvalget eller Byrådet
- behandle sager, der falder udenfor kommunens virksomhed, f.eks. forhold mellem private
- behandle klager, hvor sagsbehandlingen er afsluttet for mere end 1 år siden

3.5. Borgerrådgiveren kan derudover afvise udsigtsløse sager, fx klagesager, 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, i øvrigt må anses for udtømt.

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

3.7. Borgerrådgiveren kan ikke bistå forvaltningen i konkrete sager. Borgerrådgiveren kan dog bistå forvaltningen ved generelle forespørgsler indenfor funktionens kompetence og opgaver.

4. Indgivelse af klager til borgerrådgiveren

4.1. Klager til borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har en individuel, væsentlig interesse i sagen.

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

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

4.4. Klage skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er indtruffet.
Borgerrådgiveren kan dog i særlige tilfælde se bort fra en overskridelse af klagefristen, hvis:

- klagen fortsat har fornøden retlig interesse for borgeren
- det er muligt, at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt
- en undersøgelse af klagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlig regler og principper

4.5. Hvis disse hensyn ikke samlet er opfyldt, kan borgerrådgiveren i ganske få situationer i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

5. Iværksættelse af undersøgelser på baggrund af borgerhenvendelser

5.1. Borgerrådgiveren afgør selv, om en sag giver grundlag for iværksættelse af en nærmere undersøgelse, dvs. behandling af klagen efter punkt 3.3. nr. 1, med henblik på en udtalelse fra borgerrådgiveren, og herunder hvilke dele af sagen, en sådan undersøgelse i givet fald skal omfatte.

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

5.3.Hensigten med borgerrådgiverens eventuelle undersøgelse af en konkret klagesag er at give sagens parter en uvildig vurdering af, om kommunen har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde begået fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat god forvaltningsskik.

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

6. Sagernes oplysning

6.1. De organisatoriske enheder, som er omfattet af borgerrådgiverens funktion, har pligt til at meddele borgerrådgiveren de oplysninger og give de dokumenter m.v., som borgerrådgiveren anmoder om.

6.2. Borgerrådgiveren kan afkræve centrene m.v., der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, skriftlige udtalelser. Centrene kan beslutte, at underordnede enheder inden for centrets område kan besvare borgerrådgiverens henvendelse på centrenes vegne.

6.3. Centrenes pligt til at oplyse konkrete sager på borgerrådgiverens begæring efter 6.1. gælder også fortrolige oplysninger belagt med tavshedspligt.

6.4. Inden borgerrådgiveren indhenter oplysninger som nævnt i 6.1 og 6.3. 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 forvaltningen, medmindre andet udtrykkeligt tilkendegives.

6.5. Borgerrådgiveren kan besigtige ethvert tjenestested og har adgang til samtlige lokaliteter i kommunen mod behørig legitimation.

7. Frist for svar til borgerrådgiveren

7.1. Kommunens centre m.v. skal besvare borgerrådgiverens henvendelser inden 3 uger, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

7.2. Hvis centrene m.v. ikke kan svare inden den fastsatte frist, skal de orientere borgerrådgiveren om det samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår centrene forventer at kunne svare.

8. Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

8.1. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager bedømme om kommunen 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.

8.2. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde og kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger og henstillinger. Udover centerchefen, så orienteres direktion og borgmester om udtalelser fra borgerrådgiveren, ligesom alle udtalelser indgår i årsberetningen til Byrådet i kort, anonymiseret form.

8.3. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for det enkelte center m.v., men det enkelte center skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af centret. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktion, borgmester, det relevante stående udvalg, Økonomiudvalget eller Byrådet om forholdet.

8.4. Hvis borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal borgerrådgiveren give Byrådet meddelelse om sagen.

8.5. Hvis en klage ikke giver borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling m.v. kan sagen afsluttes, uden at borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for det pågældende center.

9. Principperne om udtømt dialog og inddragelse

9.1. Uoverensstemmelser mellem borgere og kommunens centre m.v. skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

9.2. Borgerrådgiveren kan dog give henstilling om at fremme afslutning af en sag, hvis det på det foreliggende grundlag vurderes, at sagen har trukket længere ud end sædvanligt.

9.3 Hvis et center ikke kan afgive endeligt svar inden for 10 arbejdsdage efter en henstilling fra borgerrådgiveren, som anført i pkt. 9.2, skal centret inden for samme frist skriftligt oplyse borgeren og borgerrådgiveren om:

- lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat
- politisk eller administrativt fastsatte sagsbehandlingstid, hvis en sådan er besluttet
- kontaktoplysninger til hvem, borgeren kan rette henvendelse
- så vidt muligt oplysning om, hvornår centret regner med at endeligt svar kan foreligge.

10. Borgerrådgiverens medvirken til forbedringer

10.1. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Gribskov Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til centrene og medarbejderne i kommunen, herunder ved

- at give tilbagemelding til Byrådet om sine overordnede konstateringer, jf. pkt. 2.4
- at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen med henblik på kompetenceudvikling i forhold til sagsbehandling og borgerbetjening.
- at give vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret m.v.
- at yde bistand i forbindelse med projekter og lignende til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne.

11. Eventuelle klager over borgerrådgiveren

11.1. Klager over borgerrådgiveren som funktion eller person behandles af Byrådet. Sådanne sagers forberedelse tilrettelægges af borgmesteren i egenskab af formand for forsamlingen.

12. Tavshedspligt for borgerrådgiveren

12.1. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Se endvidere pkt. 6.3, 6.4 og 13.2.

12.2. Borgerrådgiveren skal respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter anmodning herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste. Borgerrådgiveren kan dog i helt særlige tilfælde foretage undersøgelser, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

13. Tilbagemelding og offentlighed

13.1. Borgerrådgiveren fører løbende dialog med centrene om behov og muligheder for forbedringer i kommunens sagsbehandling og orienterer kommunens centre om sine overordnede konstateringer.

13.2. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt m.v.

14. Ikrafttræden

14.1. Disse rammer og retningslinier er vedtaget på Byrådets møde den 09.03.2015 og er gældende fra 1. januar 2015.