

FUNKTIONSBESKRIVELSE

BORGERRÅDGIVER I RINGSTED KOMMUNE



Ringsted
Kommune

Funktionsbeskrivelse for Ringsted Kommunes borgerrådgiver

Borgerrådgiverens funktion

Ringsted Kommune har den 1. august 2018 etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Byrådet og er uafhængig af borgmesteren, kommunens udvalg og administrationen.

Borgerrådgiverfunktionen ledes af borgerrådgiveren i henhold til § 65e i lov om kommunernes styrelse.

Borgerrådgiverens forhold til Byrådet og dets udvalg m.v.

Byrådet ansætter og afskediger borgerrådgiveren samt fastsætter de nærmere regler for borgerrådgiverens virke.

Borgerrådgiveren varetager opgaver vedrørende rådgivning og vejledning samt bistår Byrådet med dets tilsyn med forvaltningen, som det nærmere er beskrevet i denne funktionsbeskrivelse.

Borgerrådgiveren refererer til Byrådet ved udførelsen af borgerrådgiverfunktionen, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt. Byrådet kan dog pålægge borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Byrådet, der beskriver borgerrådgiverens arbejde i det forudgående år. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til Byrådet eller administrationen. Beretningen offentliggøres.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Ringsted Kommune.

Borgerrådgiveren skal bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og udøvelse af faktisk forvaltningsvirksomhed.

Borgerrådgiveren skal yde hjælp og vejledning om det kommunale system, herunder klagesystemet, og gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold vedrørende kommunen.



Ringsted
Kommune

Borgerrådgiveren skal medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiveren skal understøtte, at Ringsted Kommune overholder lovgivningen inden for forvaltningsretten.

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens funktion omfatter alle områder i kommunens regi, som hører under de stående udvalg og økonomiudvalgets umiddelbare forvaltning, hvilket vil sige den samlede administration med alle dertilhørende institutioner og tjenestesteder samt borgmesteren i sin egenskab af øverste daglige leder.

Borgerrådgiveren kan behandle klager over og foretage undersøgelser m.v. vedrørende kommunens

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

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager eller foretage undersøgelser m.v. 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 Byrådet har behandlet og taget stilling til.

Borgerrådgiveren må afstå fra at behandle forhold, som har været bedømt af økonomiudvalget eller i de stående udvalg.

Borgerrådgiveren kan af egen drift 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.

Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder. Disse undersøgelser afsluttes med en generel udtalelse fra borgerrådgiveren, som forelægges Byrådet.

Borgerrådgiveren kan gennemføre inspektioner i Ringsted Kommune.

Borgerrådgiverens opgaver

Borgerrådgiveren kan bistå borgere, der er utilfredse med Ringsted Kommunes handlinger og undladelser herunder ved

- a) at behandle klager over Ringsted Kommune,
- b) at sikre, at borgerne føler sig hørt i sager, hvor de ikke finder sagsbehandlingen tilfredsstillende,
- c) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Ringsted Kommune,
- d) at vejlede borgere om deres rettigheder i forbindelse med sagsbehandlingen,
- e) at yde hjælp til forståelse af afgørelser m.v. fra Ringsted Kommune,
- f) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltning og borger.



Ringsted
Kommune

- g) at deltage som observatør i møder mellem borger og forvaltning,
- h) at bistå borgere med at udforme klager over afgørelser og deslige
- i) at yde konsultativ bistand til organisationen om god borgerbetjening og komme med forslag til forbedringer af sagsbehandlingen
- j) at gennemføre konkrete og generelle undersøgelser af egen drift
- k) at evaluere borgernes adgang til kommunen

Medvirken til forbedringer

Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for borgerne og brugerne i Ringsted 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,
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret m.v.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter og lignende til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne og
- 5) at løbende bidrage til udviklingen af kommunens sagsbehandling og den gode borgerbetjening
- 6) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Indgivelse af klage

Enhver, der har en individuel og væsentlig interesse i sagen, kan klage til borgerrådgiveren.

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

Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen, 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.

Hvis kriterierne ikke er opfyldte, kan borgerrådgiveren kan i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

Det er gratis at kontakte borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverens behandling af en klage

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

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstillinger m.v., før vedkommende del af forvaltningen i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.



Ringsted
Kommune

Hvis en klage ikke giver borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling m.v., kan sagen afsluttes, uden at borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for vedkommende del af forvaltningen.

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 forsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Arbejdsgange mellem forvaltning og borgerrådgiver

Borgerrådgiveren skal i sin rolle være dialogskabende samt bidrage til læring i forvaltningen.

Forvaltningen er forpligtet til at meddele borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter m.v., som forlanges af borgerrådgiveren. Det gælder også fortrolige oplysninger. Borgerrådgiveren kan besigtige ethvert tjenestested og har adgang til samtlige lokaler og lokaliteter i kommunen.

Borgerrådgiveren kan afkræve skriftlige udtalelser i sagen fra forvaltningen. Forvaltningen kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare borgerrådgiverens henvendelser.

Frist for svar til Borgerrådgiveren

Kommunens forvaltning skal besvare borgerrådgiverens anmodning om skriftlige udtalelser inden tre uger, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

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.

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

Borgerrådgiveren skal bedømme, om Ringsted 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 og kommunens målsætninger, politikker og værdigrundlag.

Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger. 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 Byrådet om forholdet.

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

Personale og tavshedspligt

Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale i overensstemmelse med Ringsted Kommunes personalepolitik.



Ringsted
Kommune

Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

Borgerrådgiveren behandler klager over sit personale.

Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til de oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder borgerrådgiverens personale.

Klager over borgerrådgiveren

Eventuelle klager over borgerrådgiveren som funktion eller person stiles til borgmesteren.

Løbende tilbagemeldinger

Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling m.v. og orienterer kommunens forvaltning om sine overordnede konstateringer.

Offentlighed

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

Denne funktionsbeskrivelse træder i kraft straks efter godkendelse i Byrådet.