

VEDTÆGT FOR BORGERRÅDGIVEREN

Kapitel 1

Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion

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

§ 2. Borgerrådgiveren varetager de af Kommunalbestyrelsen fastsatte opgaver vedrørende vejledning af borgere og virksomheder samt bistår Kommunalbestyrelsen med dettes tilsyn med forvaltningen. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

Formålet med borgerrådgiveren

§ 3. Borgerrådgiverens formål er at styrke dialogen mellem borgere eller virksomheder og Holbæk 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 virksomheder at klage over forhold, der vedrører Holbæk Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Holbæk Kommunalbestyrelse og dens udvalg mv.

§ 4. Kommunalbestyrelsen ansætter og afskediger borgerrådgiveren og fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed.

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

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Kommunalbestyrelsen, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse. Kommunalbestyrelsen kan dog pålægge borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Kommunalbestyrelsen, hvor borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til Kommunalbestyrelsen eller forvaltningen.

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 Kommunalbestyrelsens virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager mv. over

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

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. 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 Kommunalbestyrelsen har behandlet og taget stilling til.

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

Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste opgaver består i:

- 1) At bistå borgere og virksomheder, der er utilfredse med Holbæk Kommunes handlinger og undladelser, herunder ved
 - a) at behandle klager over Holbæk Kommune,
 - b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Holbæk Kommune,
 - c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Holbæk Kommune, og

- d) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltningen og borgere eller virksomheder.
- 2) At gennemføre undersøgelser af egen drift vedrørende Holbæk Kommune ved
- a) at gennemføre konkrete undersøgelser, jf. § 12, stk. 1,
 - b) at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder, jf. § 12, stk. 2, og
 - c) at foretage inspektioner i Holbæk Kommune, jf. § 12, stk. 3.

Indgivelse af klage

§ 9. Klager til borgerrådsgiveren 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 eller virksomheder, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

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

§ 11. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået.

Stk. 2. Borgerrådsgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen i stk. 1, hvis

- 1) klagen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren eller virksomheden,
- 2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst, og
- 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 borgerrådsgiveren i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådsgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

Iværksættelse af undersøgelser og inspektion

§ 12. Borgerrådsgiveren 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.

Stk. 2. Borgerrådsgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Stk. 3. Borgerrådsgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Kommunalbestyrelsens virksomhed.

Kapitel 3

Sagens oplysning

§ 13. 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

§ 14. 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

§ 15. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Holbæk 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. § 6,
- 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 virksomheder, og
- 5) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne og virksomheder.

Kapitel 4

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 16. Borgerrådgiveren skal bedømme, om Holbæk 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.

§ 17. 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 Kommunalbestyrelsen 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 Kommunalbestyrelsen.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

§ 18. Uoverensstemmelser mellem borgere eller virksomheder 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.

Kapitel 5

Personale, organisation, tavshedspligt mv.

§ 19. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale, i overensstemmelse med Holbæk Kommunes personalepolitik og i samarbejde med Holbæk 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 eller virksomhedens anonymitet, hvis der fremsættes 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.

Kapitel 6

Tilbage melding og offentlighed

Løbende tilbage melding

§ 21. Borgerråd giveren fører løbende dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer forvaltningen om sine overordnede konstateringer.

Offentlighed

§ 22. Borgerråd giverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerråd giverens 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 28. oktober 2021.