

# VEDTÆGT FOR BORGERRÅDGIVEREN

## Kapitel 1

### *Generelle bestemmelser Borgerrådsgiverens overordnede funktion*

**§ 1.** Slagelse Kommune har etableret en borgerrådsgiverfunktion. Funktionen er overordnet reguleret efter § 65 e i lov om kommunernes styrelse og i kommunens styrelsesvedtægt. Borgerrådsgiveren er således forankret direkte under Byrådet og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning.

**§ 2.** Borgerrådsgiveren bistår Byrådet med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmesteren og forvaltninger samt varetager nærmere af Byrådets fastsatte opgaver om borgerrådsgivning og borgervejledning. Borgerrådsgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

### *Formålet med borgerrådsgiveren*

**§ 3.** Formålet med borgerrådsgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Slagelse Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

*Stk. 2.* Borgerrådsgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Slagelse Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

### *Borgerrådsgiverens forhold til Byrådet og dets udvalg mv.*

**§ 4.** Byrådet ansætter og afskediger borgerrådsgiveren og fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed.

*Stk. 2.* Borgerrådsgiveren skal have bestået den juridiske kandidateksamen eller have anden tilsvarende uddannelse.

**§ 5.** Klager over borgerrådsgiveren som funktion behandles af Byrådet.

**§ 6.** Borgerrådsgiveren afrapporterer hver 4. måned til Byrådet om sine aktiviteter. Afrapporteringen omfatter et overblik over antal henvendelser til borgerrådsgiveren, hvilke typer af henvendelser, der er tale om, samt eventuelle igangværende indsatser.

*Stk. 2.* Borgerrådsgiveren afgiver en årlig beretning til Byrådet, hvor borgerrådsgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for borgerrådsgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådsgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmesteren eller forvaltninger. Beretningen offentliggøres.

## Kapitel 2

### *Borgerrådsgiverens kompetence og opgaver*

#### *Borgerrådsgiverens kompetence*

**§ 7.** Borgerrådsgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg og stående udvalg, borgmesteren og forvaltningen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Byrådets virksomhed.

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

- 1) sagsbehandling,
- 2) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed),

Stk. 3. Borgerrådsgiveren 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 Byrådet har behandlet og taget stilling til.

Stk. 4. Borgerrådsgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Økonomiudvalget eller de stående udvalg og kan blot lægge den politiske behandling uprøvet til grund.

### *Borgerrådsgiverens opgaver*

**§ 8.** Borgerrådsgiverens faste tilsyns- og kontrolopgaver består i

- 1) at bistå borgere, der er utilfredse med Slagelse Kommunes handlinger og undladelser, herunder ved
- 2) at behandle klager over Slagelse Kommune,
- 3) at yde vejledning og bistand i klagesystemet i sager, der vedrører Slagelse Kommune,
- 4) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Slagelse Kommune

### *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, 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,
- 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.

## **Kapitel 3**

### *Sagens oplysning*

**§ 12.** Forvaltninger mv., der er omfattet af borgerrådsgiverens virksomhed, er forpligtet til at meddele borgerrådsgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af borgerrådsgiveren. Borgerrådsgiveren har ikke yderligere adgang til dokumenter mv., end hvad der følger af borgerens adgang.

Stk. 2. Borgerrådsgiveren kan afkræve forvaltninger mv., der er omfattet af borgerrådsgiverens virksomhed, skriftlige udtalelser. Forvaltningerne kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare borgerrådsgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

### *Frist for svar til borgerrådsgiveren*

**§ 13.** Kommunens forvaltninger skal besvare borgerrådsgiverens henvendelser inden 15 hverdage, medmindre borgerrådsgiveren fastsætter en anden 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*

**§ 14.** Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Slagelse Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltninger 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 generelle spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv., og
- 4) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

### **Kapitel 4**

#### *Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion*

**§ 15.** Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager bedømme, om Slagelse 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 forvaltningssskik.

**§ 16.** 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 Byrådet 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 give meddelelse om sagen til Byrådet.

#### *Principperne om udtømt dialog og inddragelse*

**§ 17.** 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.

### **Kapitel 5**

#### *Personale, organisation, tavshedspligt mv.*

**§ 18.** Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

**§ 19.** 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.

## Kapitel 6

### *Tilbage melding og offentlighed*

#### *Løbende tilbage melding*

**§ 20.** Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningerne om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer kommunens forvaltninger om sine overordnede konstateringer.

**§ 21.** Borgerrådgiverens årsberetning skal indeholde

- 1) Oversigter over antallet af behandlede sager samt resultatet af behandlingen
- 2) Beskrivelse af de generelt konstaterede problemer vedrørende sagsbehandlingen
- 3) Borgerrådgiverens forslag til forbedringer af de konstaterede generelle problemer
- 4) Forvaltningernes beskrivelse af hvad der i løbet af året har været af tiltag til at imødekomme de problemer, som borgerrådgiveren har påpeget.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren drøfter den årlige beretning med

- 1) De respektive udvalgsformænd
- 2) Direktionen
- 3) De respektive forvaltningsledelser, hvor
  - a. Forvaltningsledelserne kan fremlægge deres opfattelse af borgerrådgiverens virksomhed
  - b. Der drøftes fremtidige tiltag til udvikling af opgaveløsningen, for eksempel undervisning af medarbejdere i god forvaltningsskik, styrkelse af kommunikationen mellem forvaltning og borgerrådgiveren, og hvordan forvaltningen kan have gavn af at inddrage borgerrådgiveren.

#### *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 7

### *Ikrafttræden*

**§ 23.** Denne vedtægt træder i kraft den 1. maj 2013, tilrettet den 29. juni 2015.