

Funktionsbeskrivelse: Borgerrådgiver Svendborg Kommune

1. Baggrund og formål

Borgerrådgiverens funktion

I forbindelse med det politiske supplement til delforlig til budget 2019 blev det vedtaget at oprette en borgerrådgiverfunktion, som er ansat direkte under Byrådet i henhold til § 65e i lov om kommuners styrelse. Borgerrådgiveren ansættes administrativt i kommunaldirektørens regi.

Formålet med borgerrådgiveren

- Formålet med borgerrådgiveren er at styrke den enkelte borgers retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling.
- Borgerrådgiveren kan støtte og hjælpe borgerne i forhold til afgørelser og klagemuligheder, herunder hjælpe i dialogen med kommunen.
- Borgerrådgiveren skal konstruktivt bruge klager til at indgå i en dialog om forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Byrådet

Svendborg Byråd ansætter og afskediger borgerrådgiveren og fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed.

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

Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Byrådet om arbejdet i borgerrådgiverfunktionen i det forgange år. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmesteren eller administrationen. Beretningen offentliggøres.

2. Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens funktion omfatter alle dele af Svendborg Kommunes administrationen med dertilhørende institutioner og tjenestesteder.

Kompetence

Borgerrådgiveren behandler henvendelser om:

- a) Kommunens sagsbehandling.
- b) Personalets optræden.
- c) Udførelsen af praktiske opgaver.

Borgerrådgiveren kan:

- a) Vejlede borgeren, hvis vedkommende ikke ved, hvor man skal henvende sig med sit spørgsmål.
- b) Hjælpe med om der kan klages, og hvem der kan klages til.
- c) Vejlede om borgernes rettigheder i forbindelse med deres sagsbehandling, f.eks. hvor lang tid sagsbehandlingen i den konkrete sag må vare, hvordan en afgørelse skal forstås, og hvordan borgeren kan forvente at blive behandlet.
- d) Hjælpe borgeren med at forberede sig til en samtale og efterfølgende hjælpe borgeren med at samle op på, hvad der kom ud af samtalen.
- e) Der udarbejdes en årlig beretning til direktionen og Byrådet.

Borgerrådgiveren kan ikke:

- a) Realitetsbehandle sager og træffe afgørelser.
- b) Ændre indholdet i afgørelser, der er truffet (afslag, bevillinger, forbud, tilladelser m.v.).
- c) Behandle klager over forhold, som andre klageinstanser tager sig af.
- d) Behandle klager over det serviceniveau, der er vedtaget af Byrådet eller forhold, som Byrådet har behandlet og taget stilling til.
- e) Behandle klager, der vedrører personale- og ansættelsesforhold i kommunen.

Henvendelse til borgerrådgiveren

Enhver borger i Svendborg Kommune, som har en individuel og væsentlig interesse i en sag, kan rette henvendelse til borgerrådgiveren.

Hvis der er forhold, som berører en bredere kreds af borgere, kan borgerrådgiveren kontaktes af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

Borgerrådgiveren afgør selv, om og hvordan henvendelsen skal behandles.

Henvendelsen skal rettes senest 1 år efter, at sagen er afsluttet.

Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde vælge at se bort fra overskridelse af fristen, hvis:

- a) Sagen fortsat har fornøden retlig interesse for borgeren,
- b) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt
- c) 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 de ovennævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde vælge at se bort fra overskridelse af fristen, såfremt formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at henvendelsen behandles.

3. Samarbejde mellem borgerrådgiver og administrationen

Borgerrådgiveren arbejder både med enkeltsager og med via opgaveløsningen at skabe læring.

Sagens oplysning

I samarbejdet om enkeltsager skal administrationen være borgerrådgiveren behjælpelig med de ønskede informationer om sagen. Borgerrådgiverens kompetence til at spørge til sagerne hviler på enhedsforvaltningsprincippet samt, at borgeren ved sin henvendelse til borgerrådgiveren giver samtykke til, at borgerrådgiveren må gå videre med sagen.

Kommunens administration m.v. skal besvare borgerrådgiverens henvendelser inden 15 arbejdsdage, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

Hvis administrationen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal administrationen orientere borgerrådgiveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår svaret kan forventes.

Udvikling af god borgerbetjening

Borgerrådgiveren registrerer løbende alle henvendelser med henblik på:

- at bruge oplevelserne konstruktivt til udvikling og forbedring af borgerbetjeningen.
- at opsamle eventuelle generelle problematikker
- at afrapportere til dette i årsberetningen
- at rådgive ledelsen

For at skabe læring videndeler borgerrådgiveren løbende med den kommunale organisation om behov og mulighed for forbedringer af kommunens sagsbehandling.

Endvidere fører borgerrådgiveren løbende dialog og har vidensdeling med de jurister, som underviser i organisationen.

4. Samarbejde mellem borgerrådgiver og politikerne

Borgmesteren og øvrige medlemmer af Byrådet kan videregive enkeltsager, som de har modtaget fra borgerne, til borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren afgør selv efter sædvanlig praksis, om og hvordan henvendelsen skal behandles.

5. Borgerrådgiverens arbejdsmåde

Dialog og læring

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

Iværksættelse af undersøgelser

Der kan i samråd med kommunaldirektøren gennemføres undersøgelsessager, f.eks. hvis flere henvendelser udgør et mønster.

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

Borgerrådgiverens vurderinger

Borgerrådgiveren skal vurdere om Svendborg Kommune har en god dialog med borgerne og vejlede borgeren på en god og ordentlig måde i henhold til lovgivningen og god forvaltningskik.

Administrationen er ikke bundet af eventuelle anbefalinger fra borgerrådgiveren. Hvis administrationen ikke arbejder videre med borgerrådgiverens anbefalinger, skal borgerrådgiveren og kommunaldirektøren orienteres herom og om baggrunden herfor.

Borgerrådgiveren orienterer løbende til ledelsen om sine observationer og vurderinger samt redegør for eventuelle læringspunkter, som administrationen anbefales at arbejde med.

6. Tavshedspligt m.v.

Borgerrådgiveren har som offentligt ansat tavshedspligt i henhold til de enhver tid gældende regler i forvaltningsloven.

Borgerrådgiveren skal respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Undtaget er helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Desuden har borgerrådgiveren pligt til at overholde kravet om den skærpede underretningspligt.

7. Offentlighed

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

forvaltningsloven, offentlighedsloven, databeskyttelsesloven og databeskyttelsesforordningen m.v.

8. Eventuelle klager over borgerrådgiveren

Klager over borgerrådgiveren behandles af kommunaldirektøren på linje med andre personalesager.

9. Evaluering

Borgerrådgiverfunktionen er 2 årig og evalueres herefter.