

### Nr. 1 og Navn: Borgerrådgiver

| 1.000 kr.    | 2025       | 2026       | 2027       | 2028       |
|--------------|------------|------------|------------|------------|
| Drift        | 355        | 355        | 355        | 355        |
| Finansiering |            |            |            |            |
| <b>I alt</b> | <b>355</b> | <b>355</b> | <b>355</b> | <b>355</b> |

+ = udgift, - = indtægt

#### Resume:

Borgerrådgiverens timetal forhøjes fra 2025 og fremad fra 20 t. ugentligt til 37 t. ugentligt.

#### Sagsfremstilling:

Igennem en årrække har Svendborg Kommune haft normeret en stilling på 20 t. ugentligt til en Borgerrådgiver. I perioden fra 1. august 2022 til udgangen af 2024 modtager Svendborg Kommune desuden et tilskud fra Indenrigs og Sundhedsministeriet svarende til 17 t. ugentligt således, at stillingen i øjeblikket er en fuldtidsstilling. Fra 2025 er der igen timer til en 20 timers Borgerrådgiver.

Formålet med borgerrådgiveren er at medvirke til at styrke borgerens retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling, samt at bygge bro mellem borgerne og den kommunale forvaltning.

Borgere, brugere af kommunen samt erhvervsdrivende kan henvende sig til borgerrådgiveren og få rådgivning vedrørende konkrete forløb i kommunen, herunder klagemuligheder mv.

Borgerrådgiveren kan også bistå borgerne i sager, hvor kommunikationen med forvaltningen er gået skævt, og hvor der derfor er behov for at få genoprettet dialogen med og tilliden til kommunen.

Borgerrådgiveren har også til formål at bidrage til læringen i den kommunale organisation, og borgerrådgiveren tilbyder derfor også forvaltningen rådgivning og undervisning i forvaltningsretlige emner.

Borgerrådgiveren er en uvildig funktion. Det betyder, at borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens forvaltning og borgmesterens daglige ledelse heraf. Borgerrådgiveren i Svendborg Kommune refererer således direkte til Svendborg Kommunens Kommunalbestyrelse.

Borgerrådgiverens årsrapport for 2023 var til politisk orientering i april 2024, hvor det var første hele år med en fuldtids Borgerrådgiver.

Set på antallet af henvendelser hvor der i 2023 har været 199 borgerhenvendelser. I 2019 og var der ca. 110 borgerhenvendelser på 12 mdr., herfra har tallene årligt været stigende op til 2023. Sagerne er af forskellig kompleksitet, men der er en del som er tunge sager, som kræver en større indsats at sætte sig ind i.

De største temaer er:

- God forvaltningsskik (25 %)
- Andet (24%)
- Hjemmelsspørgsmål (21 %)
- Forvaltningsloven (20 %)

Emnerne borgerrådgiveren har hjulpet borgerne med er mange forskellige typer, og kan ses i Borgerrådgiverens rapport for 2023.

Det vil ikke være muligt at en Borgerrådgiver vil kunne løse opgaven som den ser ud i 2023, og også forventes i 2024, på de afsatte 20 timer. Dette niveau kræver minimum en fuldtids Borgerrådgiver.

En reducere i timetallet vil betyde at:

- Borgerne vil ikke kunne få hjælp som de forventer, der vil være meget lang ventetid, eller sagerne bliver ikke håndteret
- Der vil ikke kunne laves intern læring
- Kan ikke deltage i whistleblowerordningen.

Hvis man kun ønsker at bruge 20 timer ugentligt, bør det overvejes om man ikke skal nedlægge funktionen i stedet for, idet opgaven ikke vil kunne løses tilfredsstillende, og der vil stilles ikke realistiske forventninger.

### Påvirkning på andre områder:

Borgerrådgiveren har løbende en dialog med kommunens direktørområder, idet Borgerrådgiverens opgave bl.a. er at skabe læring i organisationen, så niveauet for afgørelser højnes, samt medvirke til at skabe dialog med borgerne i sager, som kan være vanskelig, og dermed medvirke til at skabe løsninger.

Borgerrådgiveren bidrager i løbet af året med anbefalinger til Direktørområderne, samt kommer med anbefalinger/fokusområder i årsrapporten.

Borgerrådgiveren er samtidig en del af whistleblowerordningen.

### Økonomi:

En udvidelse med 17 timer pr. uge vil koste 355.000 kr. årligt.

### CO2-Konsekvensvurdering:

Ej relevant.