

# VEDTÆGT FOR HVIDOVRE KOMMUNES BORGERRÅDGIVER

## Kapitel 1

### *Formål, organisatorisk forankring og uafhængighed*

§ 1. Formålet med Hvidovre Kommunes borgerrådgiverfunktion er at bidrage til at forbedre kommunens dialog med borgerne og sagsgangene i forbindelse med klager.

§ 2. Hvidovre Kommunes borgerrådgiverfunktion er overordnet reguleret efter § 65e i lov om kommunernes styrelse samt § 18 i kommunens styrelsesvedtægt. Borgerrådgiveren er således forankret direkte under Kommunalbestyrelsen, som ansætter og afskediger borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren henhører ikke under de stående udvalg og Økonomiudvalgets umiddelbare forvaltning og er i øvrigt uafhængig af borgmesterens øverste daglige ledelse af forvaltningen.

§ 3. Borgerrådgiveren varetager de af Kommunalbestyrelsen nærmere fastsatte opgaver vedrørende rådgivning og vejledning af borgerne samt bistår Kommunalbestyrelsen med dennes tilsyn med forvaltningen. Kompetence, opgaver og bemyndigelse for funktionen er beskrevet i denne vedtægt.

## Kapitel 2

### *Kompetence, opgaver og bemyndigelse*

§ 4. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens samlede forvaltning, herunder også institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Kommunalbestyrelsens virksomhed.

§ 5. Borgerrådgiverens hovedopgave er først og fremmest løbende dialog med borgerne i konkrete sager – en mediatorrolle, hvor det handler om at:

- a) sikre, at der er en konstruktiv dialog mellem kommunens afdelinger og borgerne,
- b) hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, fx med at forstå et brev eller en afgørelse og med at finde vej i den kommunale organisation,
- c) give vejledning i forbindelse med klager og hjælpe med at formulere klagen,
- d) behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og medarbejdernes betjening af borgerne, herunder også klager over den praktiske opgaveløsning samt klager over diskrimination.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren tager ikke sager op af egen drift og går ikke ind i sager, som er over 1 år gamle, medmindre der klages over aktuelle, konkrete forhold begået indenfor det seneste år.

*Stk. 3.* Borgerrådgiveren kan ikke:

- a) Træffe afgørelser eller ændre afgørelser.
- b) Behandle klager over forhold, der falder uden for kommunens virksomhed.
- c) Behandle klager over forhold, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer.

- d) Behandle klager over forhold indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene.
- e) Behandle klager over politiske beslutninger (fx serviceniveau) eller over forhold, som har været bedømt af de stående udvalg, Økonomiudvalget eller Kommunalbestyrelsen.
- f) Behandle klager over ansættelsesforhold i kommunen.

*Stk. 4.* Borgerrådgiveren er uvildig og kan ikke fungere som bisidder eller partsrepræsentant, herunder bistå borgere med sagers førelse ved højere instanser.

*Stk. 5.* Borgerrådgiveren kan ikke bistå forvaltningen i konkrete sager. Borgerrådgiveren kan dog bistå forvaltningen ved generelle forespørgsler indenfor funktionens kompetence og opgaver.

### **Kapitel 3**

#### *Årsberetning og anbefalinger*

**§ 6.** Borgerrådgiveren afrapporterer – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – til Kommunalbestyrelsen to gange om året, hvor den ene afrapportering har form af en årsberetning. Borgerrådgiveren yder i øvrigt løbende sparring og rådgivning til afdelingschefer og direktion.

*Stk. 2.* I årsberetningen redegør borgerrådgiveren for sin virksomhed og påpeger eventuelle forhold, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling og betjening. Beskrivelsen af sådanne forhold ledsages af konkrete anbefalinger fra borgerrådgiveren.

*Stk. 3.* Anbefalingerne i årsberetningen samt borgerrådgiverens løbende sparring og rådgivning til afdelingschefer og direktion indebærer, at klager kan bruges konstruktivt til at skabe læring samt forbedre og kvalificere sagsbehandlingen og betjeningen fremadrettet. Ansvar for opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger ligger hos direktionen.

*Stk. 4.* Beretningen er offentligt tilgængelig i sin form og fremlægges som åbent dagsordenspunkt.

### **Kapitel 4**

#### *Indgivelse af klager og dialogprincippet*

**§ 7.** Klager til borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen. Ud over kommunens borgere kan også brugere og erhvervsdrivende anses klageberettigede.

**§ 8.** Klager til borgerrådgiveren over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, brugere eller erhvervsdrivende, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

**§ 9.** Uoverensstemmelser mellem på den ene side en borger, en bruger eller en erhvervsdrivende og på den anden side forvaltningen skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren eventuelt kan tage stilling til dem.

## Kapitel 5

### *Borgerrådgiverens mulighed for undersøgelse af konkrete sager, adgang til oplysninger mv.*

**§ 10.** Borgerrådgiveren afgør selv, om en sag giver grundlag for iværksættelse af en nærmere undersøgelse, dvs. behandling af klagen efter § 5, stk. 1, litra d, med henblik på en udtalelse fra borgerrådgiveren, og herunder hvilke dele af sagen, en sådan undersøgelse i givet fald skal omfatte.  
*Stk. 2.* I sager, hvor borgerrådgiveren beslutter at iværksætte en undersøgelse, kan forvaltningen afkræves en skriftlig udtalelse med en svarfrist på normalt 3 uger. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før forvaltningen på denne måde har haft lejlighed til at udtale sig.

**§ 11.** Forvaltningen er i relation til konkrete sager, hvor borgerrådgiveren enten behandler eller overvejer at behandle en borgers klage i henhold til § 5, stk. 1, litra d, forpligtet til at meddele de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af borgerrådgiveren.

*Stk. 2.* Forvaltningens pligt til at oplyse konkrete sager på borgerrådgiverens begæring efter stk. 1, gælder også fortrolige oplysninger belagt med tavshedspligt.

*Stk. 3.* Inden borgerrådgiveren indhenter oplysninger som nævnt i stk. 1 og stk. 2, gør borgerrådgiveren vedkommende borger opmærksom på, at der med dennes anmodning om borgerrådgiverens behandling af sagen samtidig anses for samtykket til indhentelse og behandling af de fornødne oplysninger fra forvaltningen, medmindre andet udtrykkeligt tilkendegives.

*Stk. 4.* Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke.

**§ 12.** Hensigten med borgerrådgiverens eventuelle undersøgelse af en konkret klagesag er at give sagens parter en uvildig vurdering af, om Hvidovre Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde begået fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat god forvaltningsskik.

*Stk. 2.* Det primære bedømmelsesgrundlag for borgerrådgiveren er den til enhver tid gældende centrale del af forvaltningsretlig lovgivning (fx forvaltningslov, offentlighedslov, retssikkerhedslov og persondatalov), god forvaltningsskik samt kommunens egne retningslinjer og politikker.

**§ 13.** Borgerrådgiveren kan i sin udtalelse i en konkret klagesag tilkendegive sin opfattelse af sagen og i denne forbindelse også udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger. Udover afdelingschefen, så orienteres direktion og borgmester om udtalelser fra borgerrådgiveren, ligesom alle udtalelser indgår i årsberetningen til Kommunalbestyrelsen i kort, anonymiseret form.

*Stk. 2.* Borgerrådgiverens udtalelser i konkrete sager er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke følges. Borgerrådgiveren orienterer i sådanne tilfælde både direktionen og borgmesteren herom.

*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 forvaltningen.

**§ 14.** Borgerrådgiveren afviser udsigtsløse sager, fx klagesager, hvor iværksættelsen af en nærmere undersøgelse ikke forventes at kunne føre til et styrket medhold for borgeren, og hvor alle øvrige foreliggende muligheder for at kunne hjælpe, jf. kapitel 2, i øvrigt må anses for udtømt.

## **Kapitel 6**

### *Eventuelle klager over borgerrådgiveren*

**§ 15.** Klager over borgerrådgiveren som funktion eller person behandles af Kommunalbestyrelsen. Sådanne sagers forberedelse tilrettelægges af borgmesteren i egenskab af formand for forsamlingen.

## **Kapitel 7**

### *Ikrafttræden*

**§ 16.** Denne vedtægt træder i kraft straks efter Kommunalbestyrelsens godkendelse og erstatter samtidig "Arbejdsgrundlag for borgerrådgiverfunktionen i Hvidovre Kommune" vedtaget den 29. april 2014.