

Arbejdsgrundlag for borgerrådgiverfunktionen i Hvidovre Kommune

Grundlæggende skal borgerrådgiverfunktionen i Hvidovre Kommune bidrage til at forbedre kommunens dialog med borgerne og sagsgangene i forbindelse med klager.

Borgerrådgiveren har følgende hovedopgaver:

- Løbende dialog med borgerne i konkrete sager – en mediatorrolle, hvor det handler om at:
 - o sikre, at der er en konstruktiv dialog mellem kommunens afdelinger og borgerne
 - o 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
 - o give vejledning i forbindelse med klager og hjælpe med at formulere klagen
 - o behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og medarbejdernes betjening af borgerne.
- Afrapportering til Kommunalbestyrelsen to gange om året, hvoraf den ene afrapportering er en beretning, som også indeholder konkrete anbefalinger. Anbefalingerne samt borgerrådgiverens løbende sparring og rådgivning til afdelingschefer og Direktionen betyder, at klager kan bruges konstruktivt til at skabe læring samt forbedre og kvalificere sagsbehandlingen og betjeningen fremadrettet.

Borgerrådgiveren tager ikke sager op af egen drift og går ikke ind i sager, som er over 1 år gamle.

Ansvar for opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger ligger hos Direktionen.

Borgerrådgiveren kan *ikke*:

- Træffe afgørelser eller ændre afgørelser
- Behandle sager, der falder uden for kommunens virksomhed
- Behandle klager over politiske beslutninger, fx omkring serviceniveauet
- Behandle sager vedrørende ansættelsesforhold i kommunen
- Behandle sager, der er indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene.