



## Vedtægt for Tårnby Kommunes Borgerrådgiver

### Kapitel I

#### Generelt om borgerrådgiverfunktionen i Tårnby Kommune

§ 1. Tårnby Kommunes borgerrådgiverfunktion er etableret med hjemmel i Lov om kommunernes styrelse § 65 e.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det enkelt for borgere, brugere, de erhvervsdrivende m.fl. (i det følgende 'borgerne') at få hjælp og støtte til afdækning af deres rettigheder i forhold til sagsbehandlingen og deres retssikkerhed. Desuden medvirker Borgerrådgiveren til, at erfaringer fra borgerhenvendelser bruges konstruktivt til forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

### Kapitel II

#### Borgerrådgiverens organisering og uafhængighed

§ 2. Kommunalbestyrelsen ansætter og afskediger Borgerrådgiveren efter indstilling fra Økonomiudvalget.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer direkte til kommunalbestyrelsen i Tårnby Kommune og er uafhængig af Økonomiudvalget, de stående udvalg, borgmesteren og forvaltningerne.

### Kapitel III

#### Borgerrådgiverens kompetencer og opgaver

##### *Borgerrådgiverens kompetence*

§ 3. Borgerrådgiveren behandler sager på vegne af kommunalbestyrelsen.

Stk. 2. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens samlede forvaltninger - herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan i forhold til forvaltningerne nævnt i stk. 2 behandle henvendelser om forvaltningernes sagsbehandling og god sagsbehandlingsskik i Tårnby Kommune.

Stk. 4. Borgerrådgiveren kan ikke ændre eller omgøre indholdet af kommunens afgørelser eller politiske beslutninger og er afskåret fra at behandle sager vedrørende

1. de politisk vedtagne serviceniveauer i Tårnby Kommune
2. privatretlige forhold
3. personale- og ansættelsesforhold
4. sager med klageadgang til en anden administrativ myndighed
5. sager indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingens Ombudsmand eller domstolene



6. emner forelagt eller afgjort af Tårnby Kommunens kommunalbestyrelse.

## **Borgerrådgiverens opgaver**

§ 4. Borgerrådgiveren udfører sine opgaver ved at

1. behandle klager over Tårnby Kommune
2. yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Tårnby Kommune
3. at yde hjælp og forståelse af afgørelser, møder m.v. fra Tårnby Kommune
4. fungere som mægler i de sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltningen og borger.

Stk. 2. Borgerrådgiveren medvirker til, at erfaringer fra dialogen med borgerne konverteres til læring i kommunen med det formål at forbedre retssikkerheden for kommunens borgere.

Stk. 3. Borgerrådgiveren yder i den forbindelse bistand til forvaltningerne og medarbejderne i kommunen ved

1. at udarbejde 1 årlig beretning til kommunalbestyrelsen
2. løbende tilbagemeldinger til forvaltningerne i konkrete sager
3. generel orientering om erfaringer fra kommunens afgørelser/sagsbehandling
4. bistand i projekter om forbedring af borgerbetjening og sagsbehandling
5. tilpasning af forvaltningsretlige kurser ud fra Borgerrådgiverens konstateringer og anden vidensdeling om forvaltningsret og sagsbehandling.

## **Henvendelser til Borgerrådgiveren**

§ 5. Enhver med individuel og væsentlig interesse i en sags behandling kan rette henvendelse til Borgerrådgiveren.

Stk. 2. Henvendelser over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

§ 6. Borgerrådgiveren behandler først henvendelser om kommunens sagsbehandling, når den sagsbehandlende forvaltning har afsluttet sagen og en eventuel afgørelse er modtaget af borgeren.

Stk. 2. Uoverensstemmelser mellem en borger og en forvaltning om kommunens sagsbehandling skal således altid være søgt løst mellem parterne, inden Borgerrådgiveren behandler sagen.

§ 7. Henvendelsen til Borgerrådgiveren skal indgives senest 1 år efter den afgørelse, som henvendelsen vedrører.

Stk. 2. I særlige tilfælde, kan Borgerrådgiveren se bort fra overskridelse af klagefristen i stk. 1, hvis

1. henvendelsen fortsat har den fornødne og retlige interesse for borgeren
2. det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst, samt
3. såfremt det skønnes, at en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forklaring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.



Stk. 3. Hvor de i stk. 2. nævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan Borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

§ 8. Borgerrådgiveren afgør selv, om en henvendelse giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af henvendelse, undersøgelsen skal omfatte.

## **Kapitel IV**

### **Borgerrådgiverens sagsbehandling**

#### ***Indledende vurdering af sager***

§ 9. Borgerrådgiveren skal sikre borgerne en hurtig og nem afklaring på henvendelser om forståelse af afgørelser og klagevejledning.

Stk. 2. Borgerrådgiveren yder telefonisk rådgivning til borgerne eller afholder et kort indledende møde til brug for sagens oplysning, hvor borgeren kan redegøre for sin henvendelse. Det indledende møde har til formål at afklare sagen umiddelbart ved at yde vejledning om afgørelser truffet af kommunen eller ved at give borgeren klagevejledning eller hjælp til udformning af en klage.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan på mødet træffe beslutning om, at sagen skal optages til nærmere behandling.

Stk. 4. Borgerrådgiveren afgør, om en henvendelse er omfattet af § 3 og hvorvidt den kan behandles af Borgerrådgiveren.

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

#### ***Sagens oplysning***

§ 11. Borgeren medvirker selv til oplysning af sagen til det indledende møde med Borger-rådgiveren og Borgerrådgiveren orienterer om, at sager ikke kan behandles uden borgerens egen beskrivelse af sagen.

§ 12. Optager Borgerrådgiveren en sag til behandling medvirker Tårnby Kommunes forvaltninger, institutioner m.v. i sagens oplysning, og skal meddele de oplysninger og udlevere de dokumenter mv., som Borgerrådgiveren anmoder om.

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

Stk. 3. Forvaltningernes ledelser, afdelinger og institutioner mv. er desuden forpligtet til at komme med skriftlige udtalelser efter Borgerrådgiverens anmodning herom.

§ 13. Inden Borgerrådgiveren indhenter oplysninger som nævnt i § 12, stk. 1-3, 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.

### ***Frist for svar til Borgerrådgiveren***

§ 14. Kommunens forvaltninger, institutioner mv. besvarer Borgerrådgiverens henvendelse snarest muligt og senest inden 14 dage fra modtagelsen.

Stk. 2. Såfremt forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, orienteres Borgerrådgiveren om dette og baggrunden herfor. Samtidig oplyses Borgerrådgiveren om, hvornår svar kan forventes modtaget.

### ***Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion***

§ 15. Borgerrådgiveren skal vurdere, om Tårnby Kommunes sagsbehandling er udført i overensstemmelse med gældende ret, herunder om principperne for god forvaltningsskik er iagttaget.

§ 16. Når en sag er færdigbehandlet afgiver Borgerrådgiveren en udtalelse, der indeholder Borgerrådgiverens opfattelse af Tårnby Kommunes sagsbehandling.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan, uanset en sag ikke er afsluttet, altid henstille til forvaltningerne mv. om at fremme sagsbehandlingen hvis det vurderes, at sagen har trukket usædvanligt længe ud.

§ 17. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstillinger mv., før vedkommende forvaltning i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 2. Giver en henvendelse ikke umiddelbart Borgerrådgiveren anledning til at udtale sig kritisk eller komme med henstillinger mv., kan sagen afsluttes umiddelbart og uden høring af forvaltningen.

Stk. 3. Borgerrådgiverens konkrete udtalelser sendes til de involverede forvaltninger og kan danne baggrund for yderligere løbende dialog med forvaltningerne om Borgerrådgiverens bistand efter § 4, stk. 2.

Stk. 4. Udtalelser, anbefalinger og henstillinger er ikke bindende, men forvaltningen skal dog meddele Borgerrådgiveren, hvis de ikke følges. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere ledelsen, det stående udvalg eller Kommunalbestyrelsen om forholdet.

## **Kapitel V**

### **Orientering af Tårnby Kommunes kommunalbestyrelse og forvaltninger mv.**

§ 18. Borgerrådgiveren udarbejder en årlig beretning til kommunalbestyrelsen om Borgerrådgiverens virksomhed. Beretningen bliver behandlet på møde i kommunalbestyrelsen i februar.

Stk. 2. Beretningen skal vise omfang og typer af sagerne, der er behandlet, samt Borgerrådgiverens vurdering af de primære årsager til borgerhenvendelserne.

Stk. 3. Yderligere skal beretningen indeholde forslag og anbefalinger til ændringer til kommunalbestyrelsen, de stående udvalg og forvaltningerne, der kan forbedre sagsbehandlingen.

Stk. 4. Borgerrådgiverens beretninger offentliggøres på kommunens hjemmeside.



## Kapitel VI

### Offentlighed, tavshedspligt og anonymitet

§ 19. Borgerrådsgiverens arbejde udføres under størst mulig åbenhed for borgerne, kommunalbestyrelsen, udvalg, borgmesteren og forvaltningerne i Tårnby kommune. Borgerrådsgiveren er dog omfattet af almindelige regler om tavshedspligt med hensyn til de oplysninger, som Borgerrådsgiveren bliver bekendt med i sit virke.

Stk. 2. Borgerrådsgiveren skal respektere borgernes ønske om anonymitet, men kan ikke behandle anonyme henvendelser og optager ikke sådanne sager til behandling. Anonyme henvendelser henlægges af Borgerrådsgiveren uden videre behandling eller orientering.

## Kapitel VII

### Eventuelle klager over Borgerrådsgiveren

§ 20. Klager over Borgerrådsgiveren som funktion eller person behandles af Kommunalbestyrelsen. Sådanne sagers forberedelse tilrettelægges af borgmesteren i sin egenskab af formand for Kommunalbestyrelsen.

## Kapitel VIII

### Ikrafttræden

Denne vedtægt træder i kraft straks efter vedtagelsen på kommunalbestyrelsesmøde 29. januar 2019. Ændring godkendt på Kommunalbestyrelsens møde den 31. marts 2020.