



## Arbejdsgrundlag for borgerrådgiver

Dato 23. marts 2022

### **Formål og effekt**

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at medvirke til en god dialog mellem borgere og Nordfyns Kommune. Borgerrådgiverfunktionen skal supplere det daglige samarbejde med borgerne og bidrage til det tilidsbaserede samarbejde. Den ønskede effekt er, at borgernes tillid til Nordfyns Kommune styrkes, og at borgernes retssikkerhed sikres. Borgerrådgiveren har med afsæt i gældende lovgivning fokus på god forvaltningsskik **samt Nordfyns Kommunes egne retningslinjer i den konkrete sag**. Borgerrådgiveren er et supplement til kommunens øvrige rådgivende og sagsbehandlende funktioner på de enkelte fagområder.

Derudover forventes borgerrådgiveren at kunne afdække mønstre i sagsbehandlingen på tværs af fagområder, som kan forbedres. **Forslag til forbedringer bringes videre til behandling i organisationen via ledere og nøglepersoner på fagområderne, samt via borgerrådgiverens opfølgingsmøder med stabschefen for Strategi og Politik og kommunaldirektøren.**

Borgerrådgiverfunktionen er forankret under Kommunalbestyrelsen og er uafhængig af Nordfyns Kommunes politiske udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af borgerrådgiveren, jf. § 65 e i Kommunestyrelsesloven.

### **Borgerrådgiverens kerneopgave, opgaver og kompetencer**

Borgerrådgiverens kompetenceområde omfatter Økonomiudvalget, de stående udvalg, borgmesteren, udvalgsformænd og forvaltningerne.

Borgerrådgiveren skal rådgive borgere i konkrete henvendelser fra borgerne vedrørende sagsbehandling, personalets adfærd, udførelsen af praktiske opgaver og diskrimination.

Derudover skal borgerrådgiveren vejlede fagområdet, hvis borgerens sag kalder på det, hvis fagområdet på eget initiativ beder om borgerrådgiverens hjælp, eller hvis der opstår behov for forbedringer. Borgerrådgiveren kan også træde til som mægler i sager, hvor borger og fagområde har svært ved at opnå fælles forståelse i en sag. I dette arbejde har borgerrådgiveren fokus på dialogen mellem borger og fagområde.

Borgerrådgiveren kan:

- Hjælpe med forståelse af afgørelser mv.
- vejlede om, hvem der kan hjælpe med et konkret spørgsmål.
- Hjælpe med at afdække eventuelle klagemuligheder, og hvem der kan klages til samt hjælpe med at udforme klagen.

- Vejlede borgeren om dennes rettigheder i forhold til sagsbehandlingen, f.eks. hvor lang tid sagsbehandlingen må vare, hvordan en afgørelse skal forstås, og hvordan borgeren kan forvente at blive behandlet.
- Indgå i dialog mellem borger og Nordfyns Kommune, hvis sagen er gået i hårdknude.

Borgerrådgiveren er ikke en klageinstans, og borgerrådgiverens hjælp og rådgivning må derfor ikke have karakter af sagsbehandling eller behandling af klager over afgørelser. Rådgivningen må kun hjælpe sagen på vej i den rigtige retning set ud fra et forvaltningsmæssigt perspektiv.

Borgerrådgiveren kan ikke:

- Fungere som bisidder for borgere, brugere eller erhvervsdrivende.
- Ændre på indholdet i afgørelser.
- Behandle klager over forhold, som andre klageinstanser tager sig af.
- Behandle sager, hvis de er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets ombudsmand eller domstolene.
- Behandle klager over det serviceniveau, der er vedtaget af Kommunalbestyrelsen eller over forhold, som Kommunalbestyrelsen har behandlet og taget stilling til.
- Behandle klager, der vedrører ansættelsesforhold i Nordfyns Kommune.
- Behandle sager, der er mere end et år gamle.

### Samarbejde med Kommunalbestyrelsen

Borgerrådgiveren refererer direkte til Kommunalbestyrelsen, som en gang om året modtager en beretning om borgerrådgiverens arbejde det forgangne år. Beretningen skal tillige indeholde anbefalinger til forbedringer i sagsbehandlingen og/eller samarbejdet med borgerne. Borgerrådgiveren har foretræde for Økonomiudvalget i den forudgående politiske behandling af årsberetningen.

Kommunalbestyrelsen kan bede borgerrådgiveren om at undersøge udvalgte forvaltningsområder som opfølgning på årsberetningen med henblik på afdækning af den administrative organisations praksis, anbefalinger til forbedringer og organisatorisk læring.

Kommunalbestyrelsens ledelsesopgaver delegeres til kommunaldirektøren, mens den daglige ledelse/kontakt delegeres til stabschefen for Strategi og Politik (dette indføres i delegationsplanen til politisk godkendelse i marts 2022).

### Samarbejde med den administrative organisation

Samarbejdet mellem borgerrådgiveren og den administrative organisation baserer sig på tillid, som er afgørende for at formålet med borgerrådgiverfunktionen kan opfyldes. Borgerrådgiveren skal derfor møde den administrative organisation og forstå at viderebringe sin rådgivning på en tillidsbaseret måde. Den samme tilgang kan borgerrådgiveren forvente fra den administrative organisation.

Når borgerrådgiveren modtager en henvendelse fra en borger omkring en konkret sag, tager borgerrådgiveren kontakt til leder for/nøgleperson på det område, sagen vedrører. Denne kontakt har til formål at bane vejen for det produktive samarbejde mellem borgerrådgiver, sagsbehandler og borger med henblik på at løse den konkrete udfordring bedst muligt. Samarbejdet med administrationen skal være tillidsbaseret og via sparring have fokus på forbedringer i sagsbehandlingen og dialogen med borgerne.

Den administrative organisation har pligt til at oplyse borgerrådgiveren tilstrækkeligt om sagen, herunder udlevere det relevante materiale. Borgerrådgiveren bestemmer i dialog med lederne/sagsbehandlerne, hvornår materialet udleveres, og om det skal udleveres skriftligt eller mundtligt.

En gang i kvartalet mødes kommunaldirektøren og stabschefen for Strategi og Politik med borgerrådgiveren med henblik på en kort gennemgang af de typer af sager, som borgerrådgiveren har haft i det seneste kvartal, og hvilke forbedringer de giver anledning til at arbejde med i et organisatorisk perspektiv. Emner af særlig relevans drøftes og indbringes for direktionen, når det vurderes formålstjenstligt i et lærings- og forbedringsperspektiv.

I det daglige er borgerrådgiveren forankret i Strategi og Politik for at sikre organisatorisk og kollegial tilhørsforhold. Stabschefen for Strategi og Politik er daglig leder for borgerrådgiveren, så de rette personalemæssige forhold sikres, herunder medarbejdertrivsel, håndtering af sygefravær, sparring ift. rollen og faglig udvikling.

### **Samarbejde med borgerne**

Borgerrådgiverens primære funktion er at rådgive borgerne, så de opnår bedre forståelse for egen sag, sagsbehandling og afgørelser og kan få vejledning til handlemuligheder, f.eks. klage over afgørelser eller indgå i dialog med Nordfyns Kommune. Borgerrådgiveren fungerer dermed på borgerens initiativ. Alle kan rette henvendelse til borgerrådgiveren om forhold vedrørende Nordfyns Kommune.

Borgerrådgiveren vurderer selv, om og i hvilket omfang en henvendelse giver anledning til en undersøgelse. Borgerrådgiveren kan afvise at undersøge henvendelsen, hvis borgeren ikke har en individuel og væsentlig interesse i sagen, hvis sagen er mere end et år gammel, eller hvis det ikke er muligt at oplyse sagen tilstrækkeligt.

Borgerrådgiveren møder borgerne med respekt og den nødvendige nysgerrighed i forhold til opgaven med at finde ind til kernen af borgernes bekymring eller frustration. Først når borgerens motivation for at inddrage borgerrådgiveren er afdækket, og sagens faktiske forhold er tilstrækkeligt belyst, kan borgerrådgiveren rådgive i sagen. Rådgivningen skal leveres i behørig respekt for den enkelte borgers konkrete livssituation, personlighed og modtagelighed i øvrigt. Dette for at sikre den nødvendige forståelse af rådgivningen, uanset om den er positiv eller negativ i forhold til borgerens forhåbninger.

Borgerrådgiveren skal respektere borgerens udtrykte ønske om anonymitet, og må i så tilfælde undlade at undersøge sagen nærmere med undtagelse af, hvis sagen handler om grove eller væsentlige fejl, der har relevans for en gruppe af borgere/personer.

Borgerne kan tage kontakt til borgerrådgiveren ved personligt møde, telefon, mail eller via borger.dk. Personlige møder aftales på forhånd, så borgerrådgiveren har mulighed for at sætte sig ind i borgerens henvendelse/sag. Møder kan finde sted i Borgerservice, på rådhusene, på øvrige kommunale institutioner eller i særlige tilfælde i borgerens hjem. I opstartsfasen afprøves faste arbejdsdage/træffetider i Borgerservice. Det evalueres og tilpasses løbende i henhold til erfaringer og borgernes behov.

### **Dokumentation af opgaveløsningen**

I praksis journaliserer borgerrådgiveren sin deltagelse i en konkret sag i NOVA ESDH under KLE 00.14.00, Borgerbetjening i almindelighed. Her journaliseres borgerrådgiverens korrespondance med borgeren i sagen, samt den rådgivning og hjælp der gives. Borgerrådgiveren vil få den nødvendige kiggeadgang til de sa-

ger, som borgerrådgiveren bedes om hjælp til. Ved dokumentationen af borgerrådgiverens rådgivning skal der være de nødvendige henvisninger til sagsakterne i den konkrete sag ved fagområdet. Dette for at sikre dokumentation af de faktuelle oplysninger, som rådgivningen er baseret på.

### **Tavshedspligt, offentlighed og klager**

Som ansat ved Nordfyns Kommune er borgerrådgiveren omfattet af reglerne om tavshedspligt jf. forvaltningslovens kap. 8. Anmodninger om aktindsigt efter offentlighedsloven, i sager som borgerrådgiveren har ydet rådgivning i, kan således kun udleveres efter behørig anonymisering.

Hvis en borger klager over borgerrådgiverens rådgivning eller øvrige optræden i en konkret sag, behandles klagen af Strategi og Politik på vegne af Kommunalbestyrelsen. Økonomiudvalget orienteres løbende om klager, og Kommunalbestyrelsen orienteres ved næstkommende årsberetning. Såfremt Strategi og Politik vurderer, at klagen skal have ansættelsesretlige konsekvenser, forelægges sagen for Kommunalbestyrelsen efter forudgående behandling i Økonomiudvalget.

### **Evaluering**

Borgerrådgiverfunktionen er ny i Nordfyns Kommune, og der lægges derfor op til en løbende evaluering i forbindelse med de årlige årsberetninger i henholdsvis Økonomiudvalg og Kommunalbestyrelse. Efter tre år (dvs. ultimo 2024) gennemføres en større evaluering af funktionen, dens effekt, borgerrådgiverens arbejdsgrundlag og delegation af kompetencer med henblik på justeringer og funktionens fortsatte virke.