

Vedtægt for borgerrådgiverfunktionen i Jammerbugt Kommune

Kapitel 1 **Generelle bestemmelser**

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Jammerbugt Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Kommunalbestyrelsen og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

§ 2. Borgerrådgiverens opgaver, kompetencer og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

Formålet med Borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med Borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgere og Jammerbugt Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere og brugere at henvende sig over forhold, der vedrører Jammerbugt Kommune samt medvirke til, at henvendelser bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Jammerbugt Kommunalbestyrelse, udvalg mv.

§ 4. Vesthimmerlands Kommune ansætter og afskediger borgerrådgiveren efter godkendelse i Jammerbugt Kommunalbestyrelse.

§ 5. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, økonomiudvalget, Borgmesteren og forvaltningen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Jammerbugt Kommunalbestyrelse, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Jammerbugt Kommunalbestyrelse i 1. kvartal. I beretningen redegør borgerrådgiveren for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for borgerrådgiverens kompetence. Borgerrådgiveren skal have fokus på læring og erfaringsopsamling i sin beretning. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og eventuelle anbefalinger til Jammerbugt Kommunalbestyrelse eller forvaltningen.

Stk. 2. Direktionen orienteres om den årlige beretning på et møde.

Stk. 3. Beretningen offentliggøres.

Stk. 4. Beretningen tilrettelægges således, at den tillige kan indgå i den krævede afrapportering til Bolig – og Planstyrelsen, jf. § 20 i Bekendtgørelse om ansøgningspulje til borgerrådgivning.

Kapitel 2 **Borgerrådgiverens kompetence og opgaver**

Borgerrådgiverens kompetence

§ 7. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg og stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Jammerbugt Kommunalbestyrelses virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle henvendelser mv. over

- 1) sagsbehandling
- 2) personalets adfærd
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed)
- 4) diskrimination.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke træffe afgørelser eller ændre afgørelser. Borgerrådgiveren kan ikke behandle henvendelser mv. over

- 1) politisk vedtagne serviceniveauer,
- 2) spørgsmål vedrørende kommunens personale- og ansættelsesforhold,
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer,
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets ombudsmand eller domstolene
- 5) forhold, som Jammerbugt Kommunalbestyrelse, økonomiudvalget eller de stående udvalg har behandlet og taget stilling til.

Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste opgaver består i at bistå borgere, der har spørgsmål til Jammerbugt Kommunes handlinger og undladelser ved

- a) at behandle henvendelser over Jammerbugt Kommune,
- b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Jammerbugt Kommune,
- c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Jammerbugt Kommune, og
- d) at tilbyde dialogmøde mellem borger og forvaltning, hvor dette antages at kunne afhjælpe sagen.

Medvirken til forbedringer

§ 9. Borgerrådgiveren skal, når en konkret sag giver anledning hertil, indlede dialog med forvaltningen omkring principielle aspekter som denne sag viser. Dette med henblik på læring samt forbedring af kommunens generelle sagsbehandling.

§ 10. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Jammerbugt Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltningen og medarbejdere i kommunen, herunder ved

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6,
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling mv.
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne og
- 5) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Stk. 2. I forbindelse med varetagelse af opgaverne, der er beskrevet i § 10, skal al kontakt til forvaltningen ske gennem den ansvarlige fagchef.

Kapitel 3

Indgivelse af henvendelse og dialogprincippet

§11. Henvendelser til borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen.

§ 12. Borgerådgiveren afgør selv, om en henvendelse giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af henvendelsen, undersøgelsen skal omfatte.

§13. Henvendelsen skal indgives senest 1 år efter hændelsen eller forløbet.

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

- 1) henvendelse har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren
- 2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt
- 3) en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring 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.

Principper om udtømt dialog og inddragelse

§ 14. Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren kan inddrages.

Stk. 2. Hvis en henvendelse ikke giver borgerrådgiveren anledning til at rejse en sag, kan sagen afsluttes uden at borgerrådgiveren forinden forelægger henvendelsen til udtalelse for vedkommende del af forvaltningen m.v.

Kapitel 4 ***Arbejdsgange mellem forvaltning og borgerrådgiver***

Sagens oplysning

§ 15. Forvaltningen er forpligtet til at meddele borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af borgerrådgiveren. Al henvendelse fra borgerrådgiveren til forvaltningen sker via den ansvarlige fagchef.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan via den ansvarlige fagchef afkræve forvaltningen skriftlige udtalelser. Forvaltningen kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

Kapitel 5 ***Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion***

§16. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager bl.a. vurdere, om Jammerbugt Kommune har handlet i strid med gældende ret, har tilsidesat principperne for god forvaltningsskik eller interne principper, procedurer eller instrukser.

§ 17. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger til forbedring af sagsbehandlingen eller procedurer.

Stk. 2. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før vedkommende forvaltning mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 3. Borgerrådgiverens udtalelse er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele Borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen, ligesom det skal fremgå af den årlige beretning til Kommunalbestyrelsen.

Kapitel 6 ***Tavshedspligt mv.***

§18. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som Borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke.

Kapitel 6 ***Tilbage melding og offentlighed***

Løbende tilbage melding

§19. Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv., og orienterer forvaltningen om sine overordnede konstateringer.

Offentlighed

§ 20. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst muligt åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

Kapitel 7 Klager over borgerrådgiveren

§21. Klager over borgerrådgiverens optræden behandles af chef for sekretariat og borgerservice. Denne vurderer, om klagen skal forelægges kommunalbestyrelsen. Såfremt det vurderes, at en klage skal have ansættelsesretlige følger, skal sagen forelægges Kommunalbestyrelsen til afgørelse.

Kapitel 8 Ikrafttræden

§ 22. Denne vedtægt træder i kraft den 1. april 2022.