



6. januar 2014

Beskrivelse af borgerrådgiverfunktionen i Viborg Kommune

Indledning

Der har siden 1. august 2011 været en Borgerrådgiverfunktion i Viborg Kommune.

Byrådet vedtog den 18. december 2013 (sag nr. 1) styrelsesvedtægten pr. 1. januar 2014, hvor der i kapitel 6 fremgår følgende om borgerrådgiverfunktion i Viborg Kommune.

§ 19. Der etableres en borgerrådgiverfunktion, som administreres direkte under Byrådet.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen skal yde vejledning og rådgivning til borgerne indenfor de af Byrådet fastsatte rammer herfor og skal bistå Byrådet med dets tilsyn med Kommunens administration.

Stk. 3. Byrådet ansætter og afskediger lederen af borgerrådgiverfunktionen og fastsætter nærmere regler for dennes virksomhed.

Om funktionen som borgerrådgiver, er der i "Lov om kommunernes styrelse" angivet rammer i § 65e, stk. 1-4:

§ 65 e. Kommunalbestyrelsen kan i styrelsesvedtægten træffe bestemmelse om oprettelse af en borgerrådgiverfunktion, der ikke henhører under de stående udvalg eller økonomiudvalgets umiddelbare forvaltning af kommunens anliggender. Lederen af borgerrådgiverfunktionen ansættes og afskediges af kommunalbestyrelsen.

Stk. 2. Økonomiudvalget skal, for så vidt angår borgerrådgiverfunktionen, varetage de opgaver, som økonomiudvalget er tillagt efter § 18, stk. 2-4, § 37 og § 45, stk. 1 og 2.

Stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen henhører ikke under borgmesterens øverste daglige ledelse af kommunens administration.

Stk. 4. Borgerrådgiverfunktionen kan kun varetage opgaver vedrørende rådgivning og vejledning af borgerne og vedrørende tilsyn med kommunens administration.

Det skal bemærkes, at stk. 4 afgrænser borgerrådgiverens handlemuligheder. Borgerrådgiveren vil således ikke kunne træffe afgørelser i kommunale sager eller behandle det faglige indhold i sådanne sager (forvaltningens vurderinger og lignende). Borgerrådgiveren kan derimod vejlede omkring mulighederne for at klage (og fx oversende til de respektive forvaltninger), og han/hun kan føre et tilsyn med forvaltningens sagsbehandling m.v. gennem klagesagerne.

I forbindelse med stillingsledighed pr. 1. december 2013 blev funktionsbeskrivelsen for borgerrådgiveren justeret med udgangspunkt i erfaringerne fra funktionsperioden for Viborg Kommunes første borgerrådgiver fra den 1. august 2011 til den 1. december 2013. Målet med justeringen har været at sikre et samarbejde mellem borgerrådgiver og Forvaltning med størst mulig videndeling og dialog om forbedret sagsbehandling og borgerbetjening – under hensyn til de lovmæssige krav, der er til borgerrådgiverens uafhængighed jf. Lov om kommunernes styrelse.

1. Formål

Formålet med borgerrådgiveren er at skabe en vejviser i forhold til det kommunale system og at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed, herunder oplyse om mulighederne for at klage m.v. Borgerrådgiveren skal formidle kontakt og styrke dialogen mellem borgeren og forvaltningen samt medvirke til en smidig sagsbehandling.

Formålet er ligeledes, at borgerrådgiveren igennem dialog med Kommunen medvirker til, at klager konstruktivt bruges til forbedring af Kommunens sagsbehandling og betjening. Med baggrund i optimal udnyttelse af ressourcerne - og udnyttelse af den kapacitet funktionen besidder, skal borgerrådgiveren bruge sin viden og erfaring fra klagerne til at yde uvildig rådgivning og vejledning til Kommunen. Dette sker som et naturligt led i borgerrådgiverens daglige arbejde og samarbejde med Forvaltningen samt gennem kursusvirksomhed og deltagelse i personalemøder, ledermøder m.v.

2. Ansættelse og afskedigelse

Det er Byrådet, som ansætter og afskediger lederen af borgerrådgiverfunktionen.

3. Borgerrådgiverens virksomhed, kompetence og opgave

Borgerrådgiverens virksomhed omfatter alle dele af den kommunale forvaltning. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter ikke kommunalt ejede aktieselskaber, herunder for eksempel Energi Viborg.

Borgerrådgiveren skal:

- være vejviser i forhold til det kommunale system.
- vejlede borgerne i forhold til mulighederne for at klage over kommunens afgørelser m.v.
- styrke kommunens dialog med borgerne – bl.a. ved at formidle kontakt mellem borgeren og Forvaltningen.
- behandle klager fra borgerne over kommunens sagsbehandling, personalets optræden, den praktiske opgaveløsning samt diskrimination.
- udøve en uvildig rådgivnings- og vejledningsfunktion for hele kommunens virksomhed i såvel det daglige samarbejde som i forbindelse med dialog med ledergrupper og gennem kursusvirksomhed m.v.

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over:

- det faglige indhold i kommunale sager.
- sager, der kan indbringes for lovhjemlet klageorgan / rekursinstans (hvortil klageren i stedet henvises).
- sager, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
- det serviceniveau, der er vedtaget politisk.
- sager vedrørende kommunens personale- og ansættelsesforhold.

4. Forholdet til Byrådet, forvaltningen m.v.

Borgerrådgiveren fungerer uafhængigt af Byrådet, udvalgene, borgmesteren og Forvaltningen.

Borgerrådgiveren afrapporterer til Byrådet en gang årligt.

Når borgerrådgiveren behandler en sag, orienteres den pågældende forvaltning.

Forvaltningen yder Borgerrådgiveren sekretariatsmæssig bistand. Der udpeges herudover en direktør og en chef, som borgerrådgiveren kan anvende som sparringspartnere i forhold til borgerrådgiverfunktionen.

5. Henvendelse til borgerrådgiveren

Enhver borger med relation til en sag i Viborg Kommune kan henvende sig til borgerrådgiveren. En henvendelse skal være navngiven. Anonyme henvendelser eller klager behandles ikke. Hvis en klage over en sag ikke har været behandlet i den pågældende forvaltning, hvor sagen oprindeligt har været behandlet – eller hvor det, der klages over, har fundet sted – oversendes klagen til den pågældende forvaltning til videre behandling og vurdering. Efterfølgende kan borgerrådgiveren behandle sagen og indgå i dialog med Forvaltningen, hvis borgeren ønsker det.

Borgerrådgiveren afgør, om en henvendelse giver tilstrækkelig anledning til undersøgelse. Hvis ikke det er tilfældet, kan sagen afsluttes, uden at borgerrådgiveren har været i dialog med forvaltningen. Hvis der er en rekursinstans (klagemyndighed) skal denne dog være benyttet.

6. Sagens oplysning

Alle dele af Viborg Kommunes organisation, der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, indgår i konstruktiv dialog og har pligt til at give borgerrådgiveren de oplysninger og udlevere de dokumenter, som borgerrådgiveren ønsker.

Borgerrådgiveren kan desuden forlange en skriftlig udtalelse fra forvaltninger m.v., der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed.

Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling m.v., før den pågældende forvaltning har haft mulighed for at udtale sig.

7. Vurdering

Borgerrådgiveren vurderer, om forvaltningen har lavet fejlagtig eller mangelfuld sagsbehandling, herunder om sagsbehandlingen er sket i henhold til god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren kan fremsætte kritik, afgive henstillinger samt i øvrigt fremsætte sin opfattelse af sagen; Der lægges vægt på en konstruktiv dialog, hvor borgerrådgiveren primært via vejledning og rådgivning til Kommunen medvirker til at undgå lignende sager.

8. Personale, organisation, habilitet m.v.

Borgerrådgiveren har eget budget, som på lige fod med andre poster indgår som en del af Viborg Kommunes samlede budget. De generelle regler for økonomistyring er også gældende for borgerrådgiverfunktionen.

Borgerrådgiveren er i forhold til offentlighed, tavshedspligt og habilitet underlagt de almindelige regler herom i offentlighedsloven og forvaltningsloven m.v. Borgerrådgiverfunktionen skal desuden fungere i overensstemmelse med interne kommunale regler og værdier.

Borgerrådgiveren må ikke uden Byrådets samtykke have hverv i offentlige eller private virksomheder eller institutioner i Viborg Kommune.

Foreligger der i en sag omstændigheder, der kan vække tvivl om borgerrådgiverens upartiskhed, skal Byrådet underrettes, og Byrådet kan herefter bestemme, hvem der i den specifikke sag skal udøve borgerrådgiverens funktion.