



Funktionsbeskrivelse for borgerrådgiver

Ballerup Kommune har med Vision 2029 en målsætning om at møde borgeren i øjenhøjde. Det er derfor vigtigt, at borgerrådgiveren har et lærings- og udviklingsblik på den daglige praksis i kommunen, hvor mødet mellem borgere og medarbejdere skal opleves som ligeværdigt og effektivt som muligt. Borgerrådgiveren skal desuden kunne vejlede borgere og medarbejdere, så parterne kan indgå i en konstruktiv dialog inden for de politiske og lovmæssige rammer.

Borgerrådgiveren er **administrativt ansat** under kommunaldirektørens ressortområde med daglig reference til chefen for Politisk Sekretariat.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen i Ballerup Kommune er, at:

- ✓ Kommunen bliver endnu bedre til at servicere borgerne
- ✓ Borgerne har en oplevelse af at blive hørt og forstået
- ✓ Sikre løbende udvikling af praksis inden for de politisk fastsatte rammer
- ✓ Sikre en fortsat ensartet tilgang og velkendt procedurer for behandling af henvendelser.

Formålet bliver sikret ved, at borgerrådgiveren har følgende **kompetencer og daglige opgaver**:

- Borgerrådgiveren skal hjælpe borgeren med at komme i kontakt med den rette afdeling eller medarbejder. Det er afgørende, at borgerrådgiveren er god til at lytte og evner at finde frem til kernen i borgerens henvendelse. På den måde kan borgerrådgiveren bedst vurdere, hvad der er mest hensigtsmæssigt i en given situation.
- Borgerrådgiveren skal bestræbe sig på at lytte, finde fælles grundlag og udforske konfliktfyldte situationer fra flere synsvinkler. Det gennemgående fokus for borgerrådgiveren er at bevare en åben tilgang til mulige løsninger hos både medarbejdere og borgere.
- Borgerrådgiveren skal vejlede om klagemuligheder samt – om nødvendigt – yde konkret hjælp til udformning af klager. Klager, der allerede er overbragt til an-



dre klageinstanser eller myndigheder, kan borgerrådgiveren ikke hjælpe med. Borgerrådgiveren kan aldrig blive partsrepræsentant i en sag.

➤ Vurdere klager vedrørende:

1. Den formelle sagsbehandling og sagsbehandlingstid
2. Medarbejdernes professionelle adfærd og optræden over for borgerne
3. Den praktiske opgaveløsning

Det er en forudsætning for, at borgerrådgiveren kan vurdere en klage, at administrationen har haft mulighed for – i samarbejde med borgeren selv – at løse konflikten, eventuelt med borgerrådgiveren som mediator.

Borgerrådgiveren kan hjælpe med at formulere klagen til administrationen. Hvis borgeren ønsker det, kan borgerrådgiveren også gå ind i sagen efter administrationens eller borgmesterens behandling af sagen.

Efter samtale med borgeren og eventuelt efter at have orienteret sig i sagens akter afgør borgerrådgiveren, om der er grundlag for at gå videre med sagen. Borgerrådgiverens henvendelse til administrationen sker på chefniveau.

- Borgerrådgiveren skal i læringsøjemed og efter aftale undervise kommunens personale i forvaltningsretlige emner.
- Borgerrådgiveren skal to gange årligt lave en beretning.. Beretningen har fokus på den læring, der kan udtrages fra borgerrådgiverens virke. Beretningen skal munde ud i anbefalinger til ændring af praksis eller tiltag, der kan skabe udvikling samt forbedre arbejdsgange og borgerbetjening. Beretningerne dækker henholdsvis første og andet halvår. Første halvår afrapporteres mundtligt til Økonomiudvalget. Andet halvår er en skriftlig beretning til Økonomiudvalget/Kommunalbestyrelsen og vil forventeligt have et omfang af seks til otte sider.

Borgerrådgiverens behandling af sager sker på vegne af kommunaldirektøren. En sag starter altid på baggrund af en konkret henvendelse fra en borger, en anmodning om bistand fra administrationen, eller hvis borgerrådgiveren på grund af gentagne henvendelser om samme forhold eller en sag af meget principiel karakter finder grundlag for at foretage en undersøgelse af et bestemt tema eller sagsområde.

Når en borger ønsker borgerrådgiverens vurdering af en sag, skal det meddeles borgeren, at kommunen herefter – medmindre andet udtrykkeligt tilkendes af borgeren – vil lægge til grund, at borgeren har givet samtykke til, at borgerrådgiveren kan indhente fornødne oplysninger og relevant materiale fra administrationen for at kunne behandle sagen bedst muligt.

Administrationen er herefter forpligtet til at udlevere de nødvendige oplysninger og det relevant materiale til borgerrådgiveren. Dette gælder også oplysninger, som ellers er belagt med tavshedspligt.

Borgerrådgiveren sørger for, at der foreligger en fuldmagt i sager, hvor en borger lader sig repræsentere af andre, hvis en fuldmagt anses for påkrævet. Borgerrådgiveren kan i øvrigt efter en konkret vurdering bede borgeren om skriftligt at bekræfte, at der er givet samtykke til indhentning af oplysninger.



Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde anmode administrationen om at afgive en skriftlig udtalelse om sagen inden for en nærmere fastsat frist på typisk tre uger.

Borgerrådgiveren skal bedømme, om administrationen ved behandling af sagen har efterlevet:

- ❖ Lovgivningen og gældende praksis
- ❖ God forvaltningsskik
- ❖ Ballerup Kommunes målsætninger, politikker og ledelsesgrundlag

Borgerrådgiveren kan aldrig behandle det materielle indhold i en afgørelse og har ikke kompetence til at ændre indholdet af en afgørelse. Klager med sådant indhold henvises til den klageinstans, som har kompetencen på området.

Borgerrådgiveren kan **udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde**. Udtalelsen skal have et lærings- og udviklingssigte i forhold til den fremtidige praksis på området og konkluderes i anbefalinger.

Kommunalbestyrelsen orienteres om de væsentligste anbefalinger fra borgerrådgiveren gennem anonymiserede resuméer i de halvårige beretninger.

Administrationen er ikke forpligtet til at følge borgerrådgiverens opfattelse af en sag eller et sagsområde, men skal informere borgerrådgiveren, hvis anbefalinger ikke følges.

Borgerrådgiveren har ikke kompetence i følgende sager:

1. Sager af politisk karakter, fx serviceniveau
2. Sager som andre instanser behandler, eksempelvis Ankestyrelsen eller sager som i øvrigt behandles ved det kommunale tilsyn, Ombudsmanden eller domstolene
3. Sager om ansættelsesforhold
4. Sager om privatretlige forhold
5. Sager hvor hverken Kommunalbestyrelsen eller stående udvalg har kompetence, fx afgørelser truffet af Handicaprådet.
6. Forhold som er ældre end et år. Borgerrådgiveren kan i ganske særlige tilfælde vurdere, at formålet med borgerrådgiverfunktionen taler for, at forhold, som er ældre end 1 år, alligevel bliver realitetsbehandlet.

Borgerrådgiveren kan ikke bistå medarbejdere eller administrationen i Ballerup Kommune i konkrete sager vedrørende en eller flere klart identificerbare borgere. Borgerrådgiveren kan dog bistå medarbejdere og administrationen ved generelle forespørgsler inden for borgerrådgiverens kompetence og opgaver. Borgerrådgiveren kan desuden undervise om generelle juridiske emner.

Borgerrådgiverens træffetider offentliggøres på Ballerup Kommunes hjemmeside og kan ved behov ændres efter aftale med chefen for Politisk Sekretariat.

Eventuelle klager over borgerrådgiverens virksomhed eller person behandles af Kommunaldirektøren.