



VEDTÆGTER FOR BORGERRÅDGIVEREN

Kapitel 1

Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Langeland Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Kommunalbestyrelsen i Langeland Kommune og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen er reguleret efter § 65 e i lov om kommunernes styrelse.

§ 2. Borgerrådgiveren varetager nærmere af Kommunalbestyrelsen i Langeland Kommune fastsatte opgaver. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

Formålet med borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Langeland 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 vedrørende forhold, der vedrører Langeland Kommune samt medvirke til, at henvendelser bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Kommunalbestyrelsen og dets udvalg mv.

§ 4. Kommunalbestyrelsen i Langeland Kommune ansætter og afskediger borgerrådgiveren.

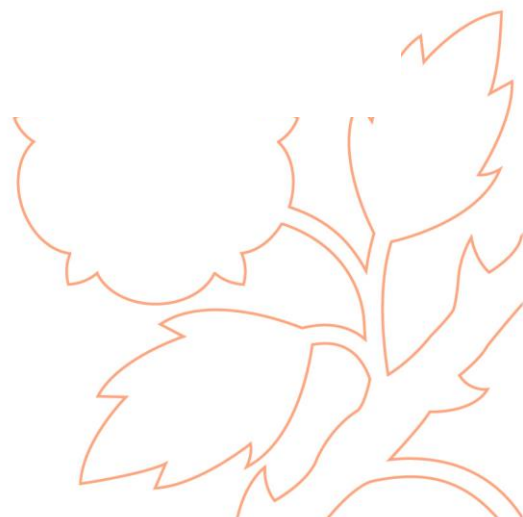
Stk. 2. Klager over borgerrådgiveren som funktion, behandles af Kommunalbestyrelsen i Langeland Kommune.

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

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Kommunalbestyrelsen i Langeland Kommune, hvor borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmesteren eller forvaltninger.

Stk. 2. Direktionen orienteres om den årlige beretning.

Stk. 3. Beretningen offentliggøres.



Kapitel 2

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens kompetence

§ 7. Borgerrådgiverens funktion omfatter alle områder i kommunens regi henhørende under de stående udvalg og økonomiudvalgets umiddelbare forvaltning, dvs. den samlede administration med alle dertil hørende institutioner og tjenestesteder samt borgmesteren i sin egenskab af den øverste daglige leder.

Stk. 2. Borgerrådgiveren behandler klager over den formelle sagsbehandling (lovmæssige sagsbehandlingsregler, vedtagne retningslinjer og god forvaltningsskik). Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over det faglige indhold i afgørelser (afslag, bevillinger, forbud, tilladelser m.v.).

Stk. 3. Borgerrådgiveren behandler henvendelser og klager om blandt andet:

- kommunens sagsbehandling
- personalets optræden
- udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed)

Stk. 4. Borgerrådgiveren kan ikke træffe afgørelser eller ændre afgørelser. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager med videre over:

- det faglige indhold i kommunale afgørelser
- politisk vedtaget serviceniveau
- kommunens personale- og ansættelsesforhold
- forhold, der kan indbringes eller er indbragt for lovhjemlede klageorganer
- spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene
- forhold som Kommunalbestyrelsen har behandlet og taget stilling til.

Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste tilsyns- og kontrolopgaver består i at bistå borgere, der er utilfredse med Langeland Kommunes handlinger og undladelser, herunder ved:

- at behandle klager over Langeland Kommune,
- at yde vejledning og bistand i klagesystemet i sager, der vedrører Langeland Kommune,
- at yde hjælp til forståelse af breve fra kommunen, herunder afgørelser
- at få genskabt dialogen med kommunen
- at mægle mellem borgeren og kommunens medarbejder
- at finde vej i den kommunale organisation

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan gennemføre undersøgelser af egen drift med henblik på at kvalificere kommunens sagsbehandling.



Stk. 3. Borgerrådgiveren kan yde råd, vejledning og undervisning til kommunens ansatte.

Henvendelse til borgerrådgiveren

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

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

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

§ 11. Henvendelsen skal rettes senest 1 år efter, at forholdet er begået.

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

- henvendelsen fortsat har fornøden retlig interesse for borgeren,
- det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst, og
- 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.

Kapitel 3

Sagens oplysning

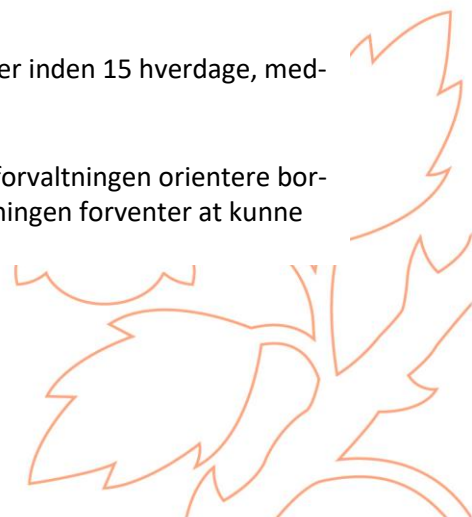
§ 12. Forvaltninger mv., der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, er forpligtet til at meddele borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren har ikke yderligere adgang til dokumenter mv., end hvad der følger af borgerens adgang.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltninger mv., der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, skriftlige udtalelser. Forvaltningerne kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

Frist for svar til borgerrådgiveren

§ 13. Kommunens forvaltninger skal besvare borgerrådgiverens henvendelser inden 15 hverdage, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en anden frist.

Stk. 2. Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere borgerrådgiveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.



Medvirken til forbedringer

§ 14. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Langeland Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltninger og medarbejdere i kommunen, herunder ved for eksempel:

- 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 generelle spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv., og
- 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.

Kapitel 4

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 15. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager bedømme, om Langeland Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde, har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§ 16. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen og/eller Kommunalbestyrelsen om forholdet.

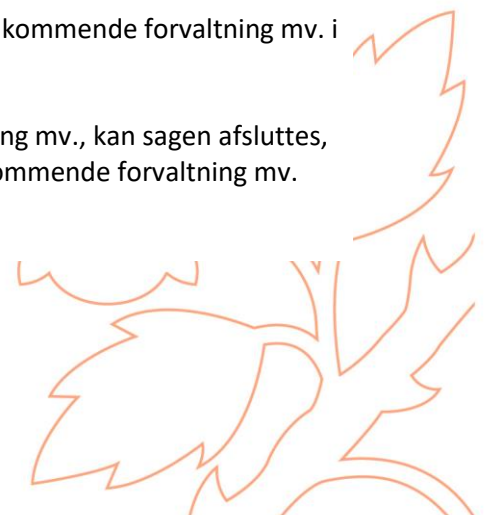
Stk. 3. Såfremt borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal borgerrådgiveren give meddelelse om sagen til Kommunalbestyrelsen.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

§ 17. Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

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. Hvis en klage ikke giver borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for vedkommende forvaltning mv.



Kapitel 5

Mægling ved borgerrådgiveren

§18. Borgerrådgiveren kan tilbyde mægling mellem borger og forvaltning, hvis borgerrådgiveren vurderer, at mægling vil være værdiskabende for borgeren – og forvaltningen er enig heri.

Stk. 2. Borgerrådgiveren er som mægler alene en facilitator, som sætter rammen for og leder mæglingen. Borgerrådgiveren er upartisk i mæglingsforløbet og har ikke ønsker til udfaldet af mæglingen. Borgerrådgiveren arbejder altid for, at mæglingen skal reducere konfliktniveauet. Borgerrådgiveren træffer ikke afgørelser i de konkrete sager.

Stk. 3. Mægling er et alternativ til sædvanlig klagesagsbehandling, og klagesagsbehandling kan ikke ske ved borgerrådgiveren samtidig med mægling.

Stk. 4. Borgerrådgiveren sørger for, at mæglingsmødet foregår i en god tone, og at parterne holder sig til det aftalte. Hvis dette ikke kan gennemføres, kan borgerrådgiveren afbryde mødet.

Kapitel 6

Personale, organisation, tavshedspligt mv.

§ 19. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

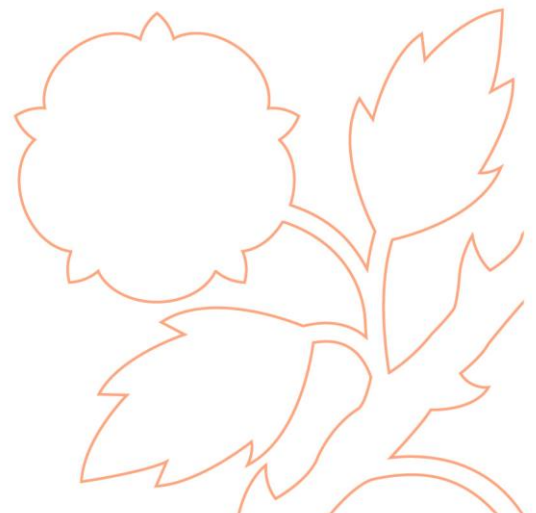
§ 20. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder borgerrådgiverens personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste undtagen i helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Kapitel 7

Tilbage melding og offentlighed

Løbende tilbage melding



§ 21. Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningerne om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer kommunens forvaltninger om sine overordnede konstateringer.

§ 22. Borgerrådgiverens årsberetning skal som minimum indeholde:

- 1) Oversigter over antallet af behandlede sager fordelt på forvaltninger
- 2) Beskrivelse af de generelt konstaterede problemer vedrørende sagsbehandlingen
- 3) Borgerrådgiverens forslag til forbedringer af de konstaterede generelle problemer

Stk. 2. Borgerrådgiveren tilbyder at drøfte den årlige beretning med

- 1) De respektive udvalg/udvalgsformænd
- 2) Direktionen
- 3) De respektive centerchefer, hvor
 - a. Centercheferne kan fremlægge deres opfattelse af borgerrådgiverens virksomhed
 - b. Der drøftes fremtidige tiltag til udvikling af opgaveløsningen, for eksempel undervisning af medarbejdere i god forvaltningsskik, styrkelse af kommunikationen mellem forvaltning og borgerrådgiveren, og hvordan forvaltningen kan have gavn af at inddrage borgerrådgiveren.

Offentlighed

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

Kapitel 8

Ikrafttræden

§ 24. Denne vedtægt træder i kraft den 01.04.2022.

