

Vedtægt for Gentofte Kommunes borgerrådgiver

Kapitel 1

Generelle bestemmelser

Etablering

§ 1. Gentofte Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, jf. § 27 i Styrelsesvedtægten for Gentofte Kommune.

Formålet med Borgerrådgiveren

§ 2. Borgerrådgiveren skal fungere som en støtte og en formidler for borgere og forvaltningen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal samtidig i sit arbejde have fokus på aktivt at understøtte, at der sker en læring blandt kommunens medarbejdere ud fra de konkrete borgersager. Læringselementet i funktionen skal bidrage til at gøre mødet med kommunen endnu bedre for borgerne.

Borgerrådgiverens forhold til Kommunalbestyrelsen og dens udvalg m.v.

§ 3. Borgerrådgiverfunktionen er forankret direkte under Kommunalbestyrelsen, og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltningen. Borgerrådgiverfunktionen ledes af borgerrådgiveren i henhold til § 65 e i lov om kommuners styrelse.

§ 4. Kommunalbestyrelsen ansætter og afskediger borgerrådgiveren og fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed.

§ 5. Borgerrådgiveren varetager opgaver vedrørende rådgivning og vejledning af borgerne samt bistår Kommunalbestyrelsen med dennes tilsyn med forvaltningen.

Stk. 2. Kompetence og opgaver for borgerrådgiverfunktionen er nærmere beskrevet i denne vedtægts kapitel 2.

§ 6. Borgerrådgiveren refererer til Kommunalbestyrelsen ved udførelsen af borgerrådgiverfunktionen.

Kapitel 2

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens opgaver

§ 7. Borgerrådgiverens opgaver består i

1) at behandle henvendelser fra borgere, jf. § 8, stk. 2.

- 2) aktivt at understøtte, at der gennem borgerrådgiverens virksomhed sker en læring blandt kommunens medarbejdere, jf. § 10 og 11.
- 3) at gennemføre undersøgelser, jf. § 12.
- 4) at afgive en årlig beretning, jf. § 13

Borgerrådgiverens kompetence

§ 8. Borgerrådgiverens funktion omfatter hele Gentofte Kommunes forvaltning.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forbindelse med henvendelser fra borgere

- 1) understøtte konstruktiv dialog mellem kommunen og borgerne,
- 2) hjælpe borgerne med at finde vej i den kommunale organisation,
- 3) hjælpe borgerne med at forstå et brev eller en afgørelse,
- 4) vurdere, om sagsbehandlingsreglerne har været fulgt i en sag,
- 5) vurdere, om regler er fortolket korrekt,
- 6) behandle klager vedrørende udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed)
- 7) vurdere, om principperne for god forvaltningsskik har været overholdt,
- 8) vurdere klager over personalets ageren i forhold til borgeren og
- 9) vejlede borgeren om klagemuligheder.

Stk. 3. For alle de konkrete opgaver gælder det, at borgerrådgiveren ser det som sin opgave at medvirke til forbedringer og læring på ovennævnte punkter.

Ikke borgerrådgiverens kompetence

§ 9. Borgerrådgiveren kan ikke

- 1) behandle sager vedrørende kommunens uafhængige råd og nævns virksomhed (herunder også Børne- og ungeudvalget),
- 2) træffe afgørelser i sager hos kommunen eller ændre kommunens afgørelser eller
- 3) behandle henvendelser om sager, hvor der *er sendt* en klage til en lovbestemt klagemyndighed.

Stk. 2. Endvidere kan borgerrådgiveren ikke

- 1) behandle henvendelser om personale- og ansættelsesforhold,
- 2) behandle henvendelser og spørgsmål, som er behandlet eller skal behandles politisk, fx om kommunens serviceniveauer,
- 3) tage stilling til skønsmæssige spørgsmål (faglige vurderinger),
- 4) behandle henvendelser om sager, der er indbragt for Folketingets Ombudsmand eller det kommunale tilsyn samt
- 5) agere partsrepræsentant eller bisidder for borgere - men kan deltage i møder mellem borgeren og forvaltningen, jf. § 18, stk. 2.

Medvirken til læring og forbedringer

§ 10. Borgerrådgiveren skal både konkret og generelt medvirke til aktivt at understøtte, at der sker en læring blandt kommunens medarbejdere ud fra de konkrete sager og generelle undersøgelser, jf. § 8, stk. 3 og § 7, nr. 2.

Stk. 2. Borgerrådgiveren arbejder med følgende metoder:

- 1) Løbende dialog og møder om de konkrete sager,
- 2) Undervisning, der skal tage udgangspunkt i konkrete sager og eksempler fra den enkelte afdelings praksis,
- 3) Tjeklister, arbejdsgangsbeskrivelser og brevskeletter mv.,
- 4) God kommunikation – mundtligt og skriftligt,

5) Nye metoder til læring, der udvikles sammen med forvaltningerne.

Stk. 3. Borgerrådgiveren har også fokus på læring baseret på positive eksempler.

Stk. 4. Borgerrådgiveren skal arbejde med en løbende systematisering af læringsmetoderne.

Bistand til forvaltningen

§ 11. Borgerrådgiveren gennemfører undervisning og andre læringsaktiviteter i forhold til forvaltningen.

Stk. 2. Afdelingerne kan invitere borgerrådgiveren på besøg et antal gange om året til at drøfte emner, der har givet anledning til spørgsmål eller udfordringer, og afdelingerne kan bede borgerrådgiveren om undervisning og anden bistand til at forebygge fejl og klager og understøtte læring, herunder indgå i projekter.

Stk. 3. Der afsættes en økonomisk pulje til køb af læringsaktiviteter, som kan være både eksterne og interne aktiviteter. Køb af læringsaktiviteter besluttet og prioriteres af direktionen – med input fra JURA - med udgangspunkt i de behov, som borgerrådgiveren – sammen med JURA - identificerer.

Gennemførelse af undersøgelser

§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2 Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder. De generelle undersøgelser gennemføres som stikprøver (som udgangspunkt max 5 – 10 sager) på områder med gentagne borgerhenvendelser eller hvis en principiel sag peger på, at en undersøgelse er nødvendig.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan pålægge borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Årlig beretning

§ 13. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Kommunalbestyrelsen, der offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Stk. 2. Borgerrådgiver har i sin beretning fokus på at have et fremadrettet perspektiv med henblik på at opnå læring i organisationen og på at perspektivere antallet af klager til borgerrådgiveren i forhold til det samlede antal af sager på de konkrete områder.

Stk. 3. Borgerrådgiver forelægger beretningen på et møde med direktionen, hvor borgmesteren – som repræsentant for Kommunalbestyrelsen - deltager forud for, at borgerrådgiver afgiver beretning til Kommunalbestyrelsen.

Kapitel 3

Borgerens klage

Klage

§ 14. Klager til Borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har en individuel og 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.

§ 15. Borgerrådgiveren kan ikke behandle anonyme henvendelser, og kan ikke optage sager til behandling, hvor borgeren beder om anonymitet.

§ 16. Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen, undersøgelsen i givet fald skal omfatte.

§ 17. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at afgørelsen er truffet eller forholdet er begået.

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

- 1) klagen fortsat har fornøden retlig interesse for borgeren,
- 2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst og
- 3) en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen.

§ 18. Borgerrådgiveren har så vidt muligt en mundtlig dialog med borgeren.

Stk. 2. Borgerrådgiver kan deltage i møder mellem borgeren og forvaltningen som facilitator og brobygger.

Kapitel 4

Samarbejdet mellem forvaltningen og borgerrådgiveren

Principperne om dialog og inddragelse

§ 19. Borgerrådgiveren har så vidt muligt en mundtlig dialog med forvaltningen frem for skriftlighed.

Stk. 2. Som led i behandlingen af borgerhenvendelser sørger borgerrådgiver for altid at tale med både borgeren og forvaltningen, også i sager hvor der ikke er begået fejl, og forvaltningen orienteres om borgerrådgiverens konklusion.

Sagens oplysning

§ 20. Borgerrådgiveren indgår i dialog med forvaltningen, før borgerrådgiveren tager stilling i en sag.

Stk. 2. Forvaltningen skal give borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter m.v., som borgerrådgiveren beder om.

Frister for svar til Borgerrådgiveren

§ 21. Forvaltningen sørger i videst muligt omfang for, at borgerrådgiveren får elektronisk adgang til de sager i forvaltningens journaliserings- og fagsystemer, der er nødvendige for løsningen af borgerrådgiverens opgaver, herunder i forbindelse med besvarelse af borgerhenvendelser og egen drift-undersøgelser.

Stk. 2. Forvaltningen besvarer spørgsmål og udleverer oplysninger og dokumenter, som borgerrådgiveren ikke selv har adgang til, inden for 10 arbejdsdage, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en længere frist, jf. dog stk. 3.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan anmode forvaltningen om at komme med deres egen vurdering af borgerens klage inden for 10 arbejdsdage, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

Stk. 4. Ved generelle undersøgelser sørger forvaltningen for at give adgang eller fremsende det ønskede sagsmateriale inden for rimelig tid. Fristen aftales nærmere mellem borgerrådgiveren og forvaltningen, idet forvaltningen inden for 2 arbejdsdage oplyser om, hvornår materialet kan være klar.

Stk. 5. Frist for afgivelse af redegørelser og udtalelser skal foreligge inden for rimelig tid. Fristen aftales nærmere mellem borgerrådgiveren og forvaltningen, idet forvaltningen inden for 2 arbejdsdage oplyser om, hvornår materialet kan være klar.

Stk. 6. Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere borgerrådgiveren om dette og om baggrunden herfor samt oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Løbende dialog

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

Stk. 2. Borgerrådgiveren afholder kvartalsvist møder med de enkelte direktører og deres afdelingsledere om tendenser i forhold til sagerne på deres område.

Kapitel 5

Borgerrådgiverens handlemuligheder

§ 23. Borgerrådgiveren kan ikke træffe eller ændre afgørelser, men kan udtale sig om sin opfattelse af en sag eller et sagsområde, og kan i den forbindelse komme med anbefalinger, herunder forslag til forbedringer, jf. § 10.

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men direktøren for området skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling ikke vil blive fulgt af forvaltningen.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen eller Kommunalbestyrelsen om forholdet.

Kapitel 6

Offentlighed og tavshedspligt

§ 24. Borgerrådgiverens beretning offentliggøres på hjemmesiden, jf. § 13, stk. 1.

§ 25. Borgerrådgiverens generelle undersøgelser offentliggøres indenfor rammerne af tavshedspligten.

§ 26. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til de fortrolige oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit hverv.

Kapitel 7

Klager over borgerrådgiveren

§ 27. Klager over borgerrådgiveren som funktion eller person behandles af Kommunalbestyrelsen. Forberedelsen af sager tilrettelægges af borgmesteren i egenskab af formand for Kommunalbestyrelsen.
Stk. 2. Borgerrådgiveren skal have lejlighed til at udtale sig inden behandlingen i Kommunalbestyrelsen.

Kapitel 8

Ikrafttræden

§ 28. Denne vedtægt træder i kraft ved vedtagelse i Kommunalbestyrelsen den 26. maj 2025.
Stk. 2. Ændringer i vedtægten besluttet på et møde i Kommunalbestyrelsen, og kræver alene én behandling i Kommunalbestyrelsen.

Godkendt af Kommunalbestyrelsen den 26. maj 2025.