

# Sønderborg<sup>∞</sup>

Vedtægter for borgerrådgiveren

i Sønderborg Kommune

2018

## **Borgerrådgiverens overordnede funktion**

### **§ 1**

Byrådet i Sønderborg Kommune har besluttet at oprette en borgerrådgiverfunktion, som er forankret under Byrådet og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af borgerrådgiveren i henhold til § 65 e i lov om kommunernes styrelse.

### **§ 2**

Borgerrådgiveren varetager nærmere af Sønderborg Kommunes Byråd fastsatte opgaver vedrørende rådgivning og vejledning af borgerne samt bistår Byrådet med dets tilsyn med forvaltningen. Kompetence, opgaver og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

## **Formålet med borgerrådgiveren**

### **§ 3**

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Sønderborg Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling.

Stk. 2. Borgerrådgiveren er en ekstra indgang for borgere, brugere og erhvervsdrivende for at gøre det lettere at klage over forhold, der vedrører Sønderborg Kommune samt medvirke til, at henvendelser bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

## **Borgerrådgiverens forhold til Sønderborg Kommunes Byråd og de stående udvalg**

### **§ 4**

Byrådet ansætter og afskediger borgerrådgiveren.

### **§ 5**

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

Stk. 2. Borgerrådgiveren referer til Byrådet, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt.

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

Stk. 4. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Byrådet, hvor borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til Byrådet eller forvaltningen.

Stk. 5. Direktionen orienteres om den årlige beretning hvert kvartal.

## § 6

Borgerrådgiveren er organisatorisk indplaceret i Byrådssekretariatet, som yder fornødent kontorhold og anden praktisk bistand til borgerrådgiverens funktioner i lighed med hvad Byrådssekretariatet sædvanligvis yder internt overfor sine medarbejdere og i forhold til andre forvaltninger.

Stk. 2. Borgerrådgiveren har sparring og drøftelser omkring generelle forhold, overvejelser og lignende med Kommunaldirektøren eller med chefen for Byrådssekretariatet. Eventuelle sygemeldinger, orientering om afvikling af ferie og lignende foretages af borgerrådgiveren til Byrådssekretariatet.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke pålægges instruktion, befaling eller lignende. Borgerrådgiveren er uafhængig af forvaltning og udvalg.

### **Borgerrådgiverens opgaver og kompetencer**

## § 7

Borgerrådgiveren behandler henvendelser og klager om blandt andet

- Kommunens formelle sagsbehandling - sagsbehandlingsregler, vedtagne retningslinjer og god forvaltningsskik
- Sagsbehandlingstid
- Personalets optræden

Stk. 2. Derudover hjælper borgerrådgiveren også, hvis borgeren ønsker hjælp til blandt andet

- Finde vej i klagesystemet i sager, der vedrører Sønderborg Kommune
- Finde vej i den kommunale organisation
- Hjælp til forståelse af afgørelser og henvendelser fra Sønderborg Kommune
- Mægling i sager, hvor det antages at kunne løse konflikter mellem forvaltning og borger

## § 8

Borgerrådgiveren kan ikke ændre forvaltningens afgørelser.

Stk. 2. Borgerrådgiveren behandler ikke klager og henvendelser om:

- Det faglige indhold i afgørelser - afslag, bevillinger, påbud, forbud og tilladelser
- Klager over kommunens serviceniveau
- Ansættelsesforhold
- Politiske beslutninger
- Opgaver og beslutninger, der hører under et stående udvalg eller Økonomiudvalget
- Forhold der kan indbringes for en rekursmyndighed
- Spørgsmål og klager der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene

### **Borgerrådgiverens opgaver og kompetencer i generelle sager**

#### **§ 9**

Borgerrådgiveren er tillagt en rådgivnings- og vejledningskompetence for hele kommunens virksomhed og yder rådgivning og vejledning til forvaltningerne og institutionerne. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse yde konsultativ bistand i forbindelse med projekter og lignende, der tjener til forbedring af kommunens sagsgange og betjening af borgerne.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift foretage generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder i kommunen.

### **Henvendelse til borgerrådgiveren**

#### **§ 10**

Henvendelser kan rettes af den, som er part i en sag. Henvendelse over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan rettes af enhver, der er væsentlig berørt af forholdet.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan efter en vurdering vælge at afvise klager og henvendelser over konkrete sager og hændelser eller forløb, der er mere end 1 år gamle. Afvisning kan fx ske, hvis klageren ikke ses at have den fornødne retlige interesse i sagen.

Stk. 3. Borgerrådgiveren afgør i øvrigt selv, om en henvendelse eller klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af henvendelsen, undersøgelsen skal omfatte.

### **Arbejdsgange mellem forvaltningerne og borgerrådgiveren**

#### **§ 11**

Forvaltningen er forpligtet til at meddele borgerrådgiveren de fornødne oplysninger og dokumenter, som forlanges af borgerrådgiveren.

Forvaltningen skal have mulighed for at udtale sig inden borgerrådgiveren selv udtaler sig.

## **§ 12**

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

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, hvor fx oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

### **Tilbage melding og offentlighed**

## **§ 13**

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

## **§ 14**

Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens årlige beretning offentliggøres.

Borgerrådgiverens arbejde er underlagt de begrænsninger, der følger af lovgivningen, herunder blandt andet tavshedspligt.

### **Ikrafttræden**

## **§ 15**

Denne vedtægt træder i kraft ved vedtagelsen i Byrådet

Vedtaget i Sønderborg Byråd den 28. februar 2018