

Funktionsbeskrivelse for Hillerød Kommunes borgerrådgiver

Baggrund og generelle bestemmelser

Hillerød Kommunes byråd har besluttet at oprette en borgerrådgiverfunktion efter lov om kommunernes styrelse § 65e. Borgerrådgiveren kan vederlagsfrit benyttes af borgere i Hillerød Kommune.

Borgerrådgiveren er i sit virke uafhængig af den kommunale administration og ansættes og afskediges af byrådet i Hillerød Kommune efter indstilling fra økonomiudvalget.

Borgerrådgiveren er fysisk og ansættelsesmæssigt tilknyttet Byrådssekretariatet.

Formålet med borgerrådgiveren er overordnet at styrke dialog og forståelse mellem Hillerød Kommune og dens borgere. Borgerrådgiveren påser i den forbindelse, at Hillerød Kommunes sagsbehandling sker i overensstemmelse med gældende forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik. Borgerrådgiveren skal endvidere understøtte, at fejl og mangler i sagsbehandlingen omsættes til læring i forvaltningen.

Borgerrådgiveren er uvildig og kan ikke fungere som bisidder eller partsrepræsentant, herunder bistå borgere med sagers førelse ved højere instanser.

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens virksomhed omfatter de samme dele af kommunen, som er omfattet af byrådets virksomhed.

Udgangspunktet for borgerrådgiverens arbejde er en dialogbaseret tilgang og sigter mod at samarbejde med såvel borgere som forvaltning.

Borgerrådgiveren kan efter en henvendelse:

- a) vejlede om forståelsen af afgørelser og øvrig information fra kommunen
- b) rådgive om borgernes rettigheder, herunder eventuelle klagemuligheder
- c) undersøge, om kommunens sagsbehandling er i overensstemmelse med forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik
- d) videresende/henvise til rette område eller instans
- e) rådgive borgere i formuleringer af klager
- f) deltage i møder som bindeled mellem borger og forvaltning for at bistå med at genoprette eller forbedre dialogen

Borgerrådgiveren kan ikke:

- a) træffe afgørelser eller ændre indholdet af en afgørelse, dvs. påvirke sagernes konkrete indhold
- b) behandle sager om det politisk vedtagne serviceniveau i kommunen

- c) behandle sager om kommunens personale- og ansættelsesforhold
- d) behandle sager, der allerede er påklaget til højere instans, indbragt for domstolene eller Folketingets Ombudsmand
- e) rådgive om fagspecifikke forhold, men henviser i stedet til den rette afdeling/instans
- f) behandle sager vedrørende forhold, der er behandlet og afgjort for mere end 1 år siden, med mindre særlige forhold gør sig gældende

Borgerrådgiveren har mulighed for at tilgå akter i en sag, hvis en konkret henvendelse giver anledning til nærmere undersøgelse.

Borgerrådgiveren kan kun i samråd med enten borgmester eller byråd gennemføre undersøgelsessager, fx hvis flere henvendelser udgør et mønster. Dette skal ske under hensyntagen til de ressourcer, der er tillagt funktionen og vedtaget af byrådet.

Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage eller henvendelse giver anledning til en nærmere undersøgelse, og hvilke dele af klagen eller henvendelsen undersøgelsen skal omfatte. Borgerrådgiverens afgørelse herom kan ikke påklages.

Borgerrådgiveren tilstræber at behandle alle henvendelser med en ensartet grad af professionalisme. Herunder at sikre, at alle borgere får svar på deres henvendelser inden for en uge.

Borgerrådgiveren kan afvise at behandle en henvendelse, hvis den skønnes særlig kompliceret eller tidskrævende og derfor kan få negativ indflydelse på sagsbehandlingstiden generelt hos borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for borgerne i Hillerød Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltningen og medarbejdere i kommunen, herunder ved

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer i form af en årlig beretning
- 2) at tilbyde at indgå i dialog med de berørte ledere i kommunen om disse
- 3) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Borgerrådgiverens forhold til borgere, virksomheder m.v.

Henvendelser fra borgere til borgerrådgiveren behandles fortroligt, og borgerrådgiveren er omfattet af tavshedspligt. Udveksling og videregivelse af personoplysninger samt adgang til it-fagsystemer kræver derfor samtykke fra borgeren.

Borgerne kan kontakte borgerrådgiveren enten skriftligt, telefonisk, eller pr. e-mail. Kontaktoplysninger m.v. vil fremgå af kommunens hjemmeside. Møder kan afholdes efter aftale.

Borgerrådgiverens forhold til administrationen

Udgangspunktet for borgerrådgiverens arbejde er dialog mellem borger og administration. Eventuelle uoverensstemmelser mellem borgere og administration bør således i første omgang søges løst direkte i administrationen.

Kommunens administration, institutioner m.v. er forpligtet til at give borgerrådgiveren de oplysninger, der er nødvendige for at udføre borgerrådgiverens opgaver. Hvis en borger eller virksomhed har givet samtykke hertil, vil borgerrådgiveren selv kunne få læseadgang til oplysninger om vedkommende borger eller virksomhed i det eller de relevante it-systemer.

Administrationen skal besvare borgerrådgiverens anmodninger inden for maksimalt 10 arbejdsdage. Er det ikke muligt at svare inden denne frist, skal området orientere borgerrådgiveren om baggrunden for dette og oplyse, hvornår området forventer at kunne svare.

Borgerrådgiveren kan efter endt undersøgelse udtale sig om, hvorvidt Hillerød Kommune efter borgerrådgiverens opfattelse har handlet i strid med gældende regler eller på anden måde gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder har tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

Administrationen er ikke bundet af eventuelle anbefalinger eller henstillinger fra borgerrådgiveren. Et område, der ikke vil følge en anbefaling eller henstilling fra borgerrådgiveren, skal orientere borgerrådgiveren om det. Borgerrådgiveren skal i sådanne tilfælde orientere direktionen og borgmesteren herom.

Borgerrådgiverens forhold til byrådet

Borgerrådgiveren udarbejder en årlig beretning til byrådet.

I beretningen redegør borgerrådgiveren for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold indenfor borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening m.v. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til byrådet og forvaltningen. Beretningen offentliggøres.

Ikrafttræden

Denne funktionsbeskrivelse er godkendt af byrådet den 26.02.2025 med ikrafttræden den 01.03.2025