

# VEDTÆGT FOR BORGERRÅDGIVEREN

## Kapitel 1

### *Generelle bestemmelser*

#### *Borgerrådgiverens overordnede funktion*

**§ 1.** Mariagerfjord Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion. Funktionen varetager opgaver svarende til de, der er beskrevet efter § 65 e i lov om kommunernes styrelse. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg og fagområder. Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Økonomiudvalget, men fungerer i udøvelsen af sit erhverv uafhængigt af dette. Økonomiudvalget kan dog pålægge Borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte områder.

**§ 2.** Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

#### *Formålet med borgerrådgiveren*

**§ 3.** Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Mariagerfjord Kommune. Borgerrådgiveren skal sikre borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Mariagerfjord Kommune. Borgerrådgiveren skal også medvirke til, at klager bruges konstruktivt til at forbedre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

#### *Borgerrådgiverens forhold til Økonomiudvalget*

**§ 3.** Økonomiudvalget ansætter og afskediger borgerrådgiveren og fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed.

**§ 4.** Klager over borgerrådgiveren som funktion behandles af Økonomiudvalget. Mindre sager eller åbenbart grundløse klager behandles dog af borgmesteren med efterfølgende orientering til Økonomiudvalget.



**§ 5.** Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Økonomiudvalget, der redegør for borgerrådgiverens virksomhed. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske og/eller administrative ledelse.

*Stk. 2.* Direktionen orienteres om den årlige beretning.

*Stk.3.* Beretningen offentliggøres.

## ***Kapitel 2***

### ***Borgerrådgiverens kompetence og opgaver*** ***Borgerrådgiverens kompetence***

**§ 7.** Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg og stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen, herunder fagenheder, institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Mariagerfjord Kommunes byråds virksomhed.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren kan behandle klager mv. over

- 1) sagsbehandling,
- 2) personalets adfærd,
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed),
- 4) diskrimination.

*Stk. 3.* Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. over:

- 1) politisk vedtagne serviceniveauer,
- 2) spørgsmål vedrørende kommunens personale – og ansættelsesforhold,
- 3) spørgsmål, der er indbragt for lovhjemlede klageorganer,
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
- 5) Forhold, som Byrådet, Økonomiudvalg eller fagudvalg har behandlet og taget stilling til.



### ***Borgerrådgiverens opgaver***

**§ 8.** Borgerrådgiverens faste opgaver er at bistå borgere, der er utilfredse med Mariagerfjord Kommunes handlinger og undladelser, herunder ved at:

- 1) behandle klager over Mariagerfjord Kommune,
- 2) yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Mariagerfjord Kommune,
- 3) yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Mariagerfjord Kommune, og
- 4) tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem kommunen og borgeren.

### ***Indgivelse af klage***

**§ 9.** Klager til Borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har individuel og væsentlig interesse i en sag.

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

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

**§ 11.** Klagen skal indgives senest 1 år efter, at sagen er afsluttet.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen i stk. 1: hvis klagen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren,

- 1) hvis det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt
- 2) hvis en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle
- 3) hvis sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

*Stk. 3.* Hvor de i stk. 2 nævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan Borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde vælge at se bort fra overskridelsen af klagefristen.



### ***Iværksættelse af undersøgelser***

**§ 12.** Borgerrådgiveren kan af egen drift eller efter samråd med Økonomiudvalget gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Mariagerfjord Kommunes virksomhed.

### ***Kapitel 3*** ***Sagens oplysning***

**§ 13.** Fagområder, der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, er forpligtet til at udlevere de oplysninger og dokumenter, som borgerrådgiveren ønsker. Borgerrådgiverens kompetence til at spørge til sagerne, hviler på et princip om, at når borgeren henvender sig til borgerrådgiveren og borgerrådgiveren går videre med sagen, gives der samtykke fra borgeren.

### ***Medvirken til forbedringer***

**§ 14.** Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for borgerne i Mariagerfjord Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til fagområderne og medarbejdere i kommunen, herunder ved:

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6,
- 2) at tilbyde råd og vejledning til kommunens medarbejdere,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling



## **Kapitel 4**

### ***Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion***

**§ 16.** Borgerrådgiveren skal bedømme, om Mariagerfjord 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.

**§ 17.** 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. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen. Hvis anbefalingen eller henstillingen forsat ikke følges, orienteres Økonomiudvalget om forholdet.

*Stk. 3.* Såfremt Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser, skal borgerrådgiveren orientere fagchefen og fagområdets direktør og Økonomiudvalget.

### ***Principperne om udtømt dialog og inddragelse***

**§ 18.** 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 fagenhed 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**

### **Tavshedspligt mv.**

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

*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.

Borgerrådgiveren har pligt til, at overholde kravet om den skærpede underretningspligt.

## **Kapitel 6**

### **Tilbage melding og offentlighed**

#### **Løbende tilbage melding**

**§ 21.** Borgerrådgiveren fører løbende dialog med fagområderne om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling og orienterer Økonomiudvalget om sine overordnede konstateringer.

#### **Offentlighed**

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

## **Kapitel 7**

### **Ikrafttræden**

**§ 23.** Denne vedtægt træder i kraft den 18.april 2018