



Vedtægter for borgerrådgiverfunktionen i Mariagerfjord Kommune

September 2022



Indholdsfortegnelse

Kapitel 1	Generelle bestemmelser.....	3
	Borgerrådgiverens overordnede funktion	3
	Formålet med borgerrådgiveren	3
	Borgerrådgiverens forhold til Byrådet og udvalgene.....	3
	Tavshedspligt og anonymitet.....	4
	Offentlighed	4
Kapitel 2	Borgerrådgiverens kompetence og opgaver	5
	Borgerrådgiverens kompetence.....	5
	Borgerrådgiverens opgaver	5
	Behandling af klager	6
	Iværksættelse af undersøgelser	7
Kapitel 3	Samarbejdet med administrationen	7
	Klagesagernes oplysning	7
	Frist for svar til Borgerrådgiveren	7
	Styrkede relationer	7
Kapitel 4	Borgerrådgiverens vurderinger og reaktioner	8
	Borgerrådgiverens vurderinger	8
	Retningslinjer for inddragelse	8
Kapitel 5	Ikrafttræden	9



Kapitel 1

Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1 Mariagerfjord Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion i henhold til § 65 e i lov om kommunernes styrelse.

Stk. 2 Funktionen er forankret under Byrådet i Mariagerfjord Kommune og er uafhængig af kommunens udvalg og administration.

§ 2 Borgerrådgiveren varetager opgaver vedrørende rådgivning og vejledning af borgere samt vedrørende tilsyn med kommunens administration. Borgerrådgiverens opgaver og kompetencer er nærmere beskrevet i denne vedtægt.

Formålet med Borgerrådgiveren

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

Stk. 2 Borgerrådgiveren skal gøre det lettere at klage over forhold, der vedrører Mariagerfjord Kommune. Borgerrådgiveren skal medvirke til, at klagerne bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og øvrige forvaltningsvirksomhed.

Borgerrådgiverens forhold til Byrådet og udvalgene

§ 4 Byrådet ansætter og afskediger Borgerrådgiveren og fastsætter nærmere regler for dennes virksomhed.

Stk. 2 Borgerrådgiveren skal besidde de nødvendige kvalifikationer til at opfylde formålet med borgerrådgiverfunktionen, herunder have kompetencer inden for offentlig forvaltning og administration.

§ 5 Borgerrådgiveren er uafhængig af Økonomiudvalgets og de stående udvalgs umiddelbare forvaltning af Mariagerfjord Kommunes anliggender. Borgerrådgiveren er også uafhængig af Borgmesterens daglige ledelse af den kommunale administration.

- Stk. 2 Borgerrådgiveren referer direkte til Byrådet, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt heraf.
- Stk. 3 Byrådet kan pålægge Borgerrådgiveren at udføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.
- Stk. 4 Klager over Borgerrådgiveren behandles af Byrådet. Mindre sager eller åbenbart grundløse klager behandles af Borgmesteren med efterfølgende orientering til Byrådet.
- § 6** Borgerrådgiveren afgiver hvert år en beretning til Byrådet om Borgerrådgiverens virksomhed det foregående kalenderår.
- Stk. 2 Borgerrådgiveren kan i beretningen fremkomme med forslag og anbefalinger til Byrådet og kommunens administration vedrørende den kommunale forvaltningspraksis.
- Stk. 3 Direktionen orienteres om den årlige beretning.
- Stk. 4 Beretningen offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Tavshedspligt og anonymitet

- § 7** Borgerrådgiveren har tavshedspligt, hvilket gælder alle forhold, som Borgerrådgiveren bliver bekendt i kraft af sit virke.
- § 8** Hvis en borger anmoder om anonymitet i forhold til administrationen, skal Borgerrådgiveren respektere dette. I de tilfælde må Borgerrådgiveren afstå at iværksætte undersøgelser af sagen, ved mindre de oplyste forhold giver anledning til mistanke om aktuelle grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.
- Stk. 2 Borgerrådgiveren skal overholde reglerne om skærpet underretningspligt.

Offentlighed

- § 9** Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst muligt åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser skal således være offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af reglerne om tavshedspligt med videre.

Kapitel 2

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens kompetence

§ 10

Borgerrådgiverens virksomhed omfatter områderne for Økonomiudvalget, de stående udvalg, Borgmesteren og administrationen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Byrådets virksomhed.

Stk. 2

Borgerrådgiveren kan med hensyn til enhederne nævnt i stk. 1 behandle klager med videre over kommunens sagsbehandling, faktiske forvaltningsvirksomhed, personaleadfærd samt diskrimination.

Stk. 3

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager med videre vedrørende politisk vedtagne serviceniveauer, kommunens personale- og ansættelsesforhold, forhold der behandles af andre klagemyndigheder, eller forhold der er forelagt Folketingets Ombudsmand, det kommunale tilsyn ved Ankestyrelsen eller domstolene.
Borgerrådgiveren kan endvidere ikke behandle forhold, som Byrådet, Økonomiudvalget eller de stående udvalg har behandlet og taget stilling til.

Borgerrådgiverens opgaver

§ 11

Borgerrådgiveren skal bistå og rådgive borgere, der henvender sig med klager over Mariagerfjord Kommune. Rådgivningen kan bestå af følgende blandt andet:

- 1) Vejledning om borgerens klagemuligheder i sager, der vedrører kommunen
- 2) Bistand til forståelse af kommunens afgørelser samt baggrundene herfor
- 3) Mægling i sager mellem kommunen og borgerne, hvor dette antages at kunne løse konflikterne

Stk. 2

Borgerrådgiveren skal føre tilsyn med administrationen i Mariagerfjord Kommune. Tilsynet kan bestå af følgende blandt andet:

- 1) Sparring med administrationen vedrørende tilrettelæggelse af sagsbehandlingen

- 2) Nærmere undersøgelser af fagområder på baggrund af tilbagevendende fejl
- 3) Undervisning og opkvalificering af administrationens medarbejdere
- 4) Udgivelse af årsberetning til Byrådet

§ 12 Borgerrådgiveren er medlem af den kommunale interne whistleblowerenhed.

Behandling af klager

§ 13 Enhver, der har en væsentlig og individuel interesse i en sag, kan indgive en klage til Borgerrådgiveren.

Stk. 2 Enhver, der er væsentligt berørt af forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgive en klage til Borgerrådgiveren.

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

§ 15 Borgerrådgiveren kan ikke behandle en klage, der er indgivet over 1 år efter, at det forhold, der er klaget over, har fundet sted.

Stk. 2 I særlige tilfælde kan Borgerrådgiveren se bort fra en overskridelse af klagefristen i medfør af stk. 1. Dette gælder for klager, hvor samtlige følgende forhold er opfyldt:

- 1) Borgeren har en retlig og væsentlig interesse i det påklagede forhold
- 2) Det er muligt at oplyse klagen tilstrækkeligt
- 3) En behandling af klagen kan bidrage til en konkret eller generelt forbedret sagsbehandlingspraksis i kommunens administration.

Stk. 3 Borgerrådgiveren kan beslutte at behandle klager, hvor en eller flere af betingelserne i stk. 2 ikke er opfyldt, hvis Borgerrådgiveren vurderer, at der er afgørende hensyn i overensstemmelse med borgerrådgiverfunktionens formål, der taler herfor.

Iværksættelse af undersøgelser

- § 16** Borgerrådgiveren kan af egen drift eller efter samråd med Byrådet gennemføre tilsyn med og generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder i kommunen.
- Stk. 2 Borgerrådgiveren kan som led i et tilsyn foretage inspektion af institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Byrådets virksomhed.
- Stk. 3 Iværksætter Borgerrådgiveren en undersøgelse eller et tilsyn af egen drift, orienterer Borgerrådgiveren Byrådet herom.

Kapitel 3

Samarbejdet med administrationen

Klagesagernes oplysning

- § 17** Administrationen er forpligtet til at fremlægge de oplysninger og udlevere dokumenter med videre, som Borgerrådgiveren anmoder om.
- Stk. 2 Administrationen er forpligtet til at udarbejde skriftlige udtalelser, hvis Borgerrådgiveren anmoder herom. Administrationen vurderer og beslutter, hvilken enhed inden for det relevante fagområde, der skal besvare Borgerrådgiverens henvendelse.

Frist for svar til Borgerrådgiveren

- § 18** Administrationen skal besvare Borgerrådgiverens henvendelser inden for tre uger, med mindre Borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.
- Stk. 2 I de tilfælde hvor administrationen ikke har mulighed for at svare inden for den fastsatte frist, skal administrationen orientere Borgerrådgiveren herom, angive baggrunden herfor samt informere om, hvornår administrationen forventer at svare.

Styrkede relationer

- § 19** Borgerrådgiveren skal medvirke til at forbedre forholdene for borgerne i Mariagerfjord Kommune og styrke relationerne mellem borgerne og kommunen.

Dette sker ved følgende blandt andet:

- 1) Vejledning om sagsbehandling, forvaltningsret med mere til kommunens medarbejdere
- 2) Tilbud om undervisning og bistand til kommunale projekter med det formål at styrke den kommunale sagsbehandling og borgerkontakt
- 3) Løbende feedback til administrationen på baggrund af konkrete eller generelle sager samt afrapportering, jf. § 6

Kapitel 4

Borgerrådgiverens vurderinger og reaktioner

Borgerrådgiverens vurderinger

§ 20

Borgerrådgiveren skal vurdere, om Mariagerfjord Kommune har handlet i strid med gældende ret, principperne for god forvaltningsskik eller på anden måde har medvirket til fejl eller forsømmelser.

§ 21

Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Udtalelsen kan indeholde kritik, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2

Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for administrationen. I de tilfælde hvor Borgerrådgiverens anbefaling eller henstilling ikke bliver fulgt, skal administrationen orientere Borgerrådgiveren herom. Borgerrådgiveren kan herefter vælge at orientere Byrådet, det ansvarlige stående udvalg eller Direktionen om forholdet.

Stk. 3

Borgerrådgiveren skal orientere Byrådet og administrationen, hvis en undersøgelse viser, at der må antages af være begået fejl eller forsømmelser af større betydning.

Retningslinjer for inddragelse

§ 22

Uoverensstemmelser mellem en borger og administrationen skal søges løst mellem disse parter, inden Borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.



Stk. 2 Borgerrådgiveren må ikke udtale sin opfattelse af en sag, jf. § 21, før administrationen har haft mulighed for at udtale sig.

Stk. 3 Hvis en klagesag ikke giver Borgerrådgiveren anledning til kritik eller henstillinger med videre, kan Borgerrådgiveren afslutte sagen uden forinden at have givet administrationen mulighed for at udtale sig.

Kapitel 5

Ikrafttræden

§ 23 Denne vedtægt træder i kraft den 22. september 2022. Samtidig ophæves vedtægt for Borgerrådgiveren i Mariagerfjord Kommune af 18. april 2018.

Således vedtaget i Byrådet den 24. august 2022.