

Modtager(e):  
CC:

## Nærmere regler for Borgerrådgiveren i Albertslund Kommune

**Formålet** med etablering af borgerrådgiverfunktion i Albertslund Kommune er:

- ✓ At kommunen bliver endnu bedre til at servicere kommunens borgere,
- ✓ At borgerne har en oplevelse af at blive hørt og
- ✓ At sikre at kommunen fortsat har en professionel tilgang til alle henvendelser.

Dato: 9. december 2014  
med ændring vedtaget af ØU d.3/2-26

Sags nr.: 00.01.00-A00-9-26  
Sagsbehandler: igj

*Formålet* sikres ved, at Borgerrådgiveren har følgende **kompetencer og opgaver** i forhold til kommunens Økonomiudvalg, stående udvalg, Borgmester og forvaltning, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Kommunalbestyrelsens virksomhed:

- Være vejviser og hjælpe borgeren med at finde vej til den rette forvaltning eller person. Det er afgørende, at Borgerrådgiveren kan lytte og finde frem til kernen i borgerens henvendelse og på den baggrund orientere om, hvad der er mest hensigtsmæssigt at gøre i en given situation.
- Være mediator i konfliktsituationer: Borgerrådgiveren skal bestræbe sig på at lytte, finde fælles grundlag og udforske konfliktfyldte situationer fra flere synsvinkler. Det gennemgående fokus for Borgerrådgiveren skal være fokus på at adskille person og sag samt en åbenhed over for at finde løsninger, som tilgodeser begge parter i forhold til de problemer, der opstår i relationen mellem borger og administration
- Vejlede borgerne om klagemulighederne inden for det offentlige system: Borgerrådgiveren skal være behjælpelig med vejledning om klageadgange og muligheder samt yde konkret hjælp til udformning af klager, dog ikke klager, der allerede er overbragt til andre klageinstanser eller myndigheder. Borgerrådgiveren kan aldrig blive part i en sag.
- Vurdere klager med videre over:
  1. Sagsbehandling (den formelle sagsbehandling og sagsbehandlingstid)
  2. Personalets adfærd og optræden over for borgerne
  3. Udførelsen af faktisk forvaltningsvirksomhed (den praktiske opgaveløsning) og
  4. Diskrimination.

*Det er en forudsætning for, at Borgerrådgiveren kan vurdere en klage, at forvaltningen og Borgmesteren (i sager om personaleforhold, jf. punkt 2) har haft mulighed for i samarbejde med borgere selv at løse konflikten. Borgerrådgiveren vil derfor videresende en klage, som ikke tidligere har*

## Borgerrådgivning



været forelagt forvaltningen eller Borgmesteren, til besvarelse direkte af forvaltningen til borgeren. Borgerrådgiveren modtager kopi af forvaltningens besvarelse.

Borgerrådgiveren kan hjælpe med at formulere klagen til forvaltningen og kan, såfremt borgeren ønsker dette, gå ind i sagen efter forvaltningens eller borgmesterens behandling af sagen. Henvendelse til forvaltningerne fra Borgerrådgiveren vil ske på chefniveau.

- Borgerrådgiveren skal i sit virke understøtte Kommunalbestyrelsen gennem udarbejdelse af en årlig beretning fra funktionen. Beretningsperioden fastsættes til 1. april – 31. marts med henblik på, at beretningen kan forelægges Kommunalbestyrelsen på et ordinært møde efter sommerferien hvert år og således eventuelt kan indgå som baggrundsmateriale i efterårets budgetdrøftelser mv.<sup>1</sup>
- Kommunalbestyrelsen kan ved særskilt beslutning pålægge Borgerrådgiveren at udarbejde analyser til brug for såvel det politiske som det administrative arbejde med at forbedre borgerbetjeningen.
- Borgerrådgiveren skal i læringsøjemed og efter aftale med forvaltningen undervise kommunens personale i forvaltningsretlige emner.

**Borgerrådgiveren kan aldrig behandle det materielle indhold i en afgørelse, og har ikke kompetence til at ændre indholdet af en afgørelse.**

Klager med sådant indhold henvises til den klageinstans, som har kompetencen på området.

**Borgerrådgiveren har ikke kompetence i følgende sager:**

1. Sager, som andre instanser tager sig af, eksempelvis Ankestyrelsen eller sager som i øvrigt behandles ved det kommunale tilsyn, Ombudsmanden eller domstolene,
2. Sager om ansættelsesforhold
3. Sager om privatretslige forhold
4. Sager, som er politisk vedtaget, eksempelvis serviceniveau
5. Sager, hvor hverken Kommunalbestyrelsen eller stående udvalg har kompetence, eksempelvis Ældre- eller Handicaprådets beslutninger
6. Forhold, som er begået for mere end 1 år siden. Borgerrådgiveren kan i ganske særlige tilfælde vurdere, om formålet med borgerrådgiverfunktionen taler for, at forhold, som er begået for mere end 1 år siden, realitetsbehandles.

Borgerrådgiveren kan ikke bistå medarbejdere eller forvaltningen i Albertslund Kommune i konkrete sager vedrørende en eller flere klart identificerbare borgere. Borgerrådgiveren kan dog bistå medarbejdere og forvaltningen ved generelle forespørgsler inden for Borgerrådgiverens kompetence og opgaver samt undervise om generelle juridiske emner.

I sager, hvor Borgerrådgiveren skal vurdere kommunens sagsbehandling,

---

<sup>1</sup> Forinden Kommunalbestyrelsens behandling forelægges Borgerrådgiverens beretning for Økonomiudvalget, jf. styrelsesvedtægtens § 10, stk. 2, sammenholdt med styrelseslovens § 65 e, stk. 2, og § 18, stk. 2, hvorefter "Økonomiudvalget har indseende med de økonomiske og almindelige administrative forhold inden for samtlige kommunens administrationsområder, og udvalgets erklæring skal indhentes om enhver sag, der vedrører disse forhold, forinden sagen forelægges for Kommunalbestyrelsen til beslutning". Økonomiudvalget kan som led i sine forhandlinger tilkalde Borgerrådgiveren af hensyn til sagens oplysning, jf. styrelseslovens § 20, stk., 2. pkt.



personalets adfærd og optræden over for borgeren, og udførelsen af den praktiske opgaveløsning, afgør Borgerrådgiveren selv, efter samtale med borgeren og eventuelt ved at indhente sagsakter, om der er grundlag for at gå videre med sagen.

Borgerrådgiverens tilsyn med forvaltningen sker på vegne af Kommunalbestyrelsen og i tilfælde, hvor en borger efter at have modtaget forvaltningens besvarelse ønsker Borgerrådgiverens vurdering af en sag, meddeles det derfor vedkommende, at kommunen herefter – medmindre andet udtrykkeligt tilkendegives af borgeren – vil lægge til grund, at borgeren dermed har **samtykket i, at Borgerrådgiveren kan indhente fornødne oplysninger og relevant materiale fra forvaltningen** for at kunne behandle sagen bedst mulig<sup>2</sup>.

Forvaltningen er på den baggrund herefter forpligtet til at udlevere relevante oplysninger og materiale vedrørende sagen til Borgerrådgiveren. Dette gælder også oplysninger, som er belagt med tavshedspligt.

Borgerrådgiveren kan til brug for sin undersøgelse anmode forvaltningen om at afgive en skriftlig udtalelse om sagen inden for en nærmere fastsat frist på typisk 3 uger.

Borgerrådgiveren sørger for, at der foreligger fuldmagt i sager, hvor en borger lader sig repræsentere af andre, hvis en sådan fuldmagt normalt anses for påkrævet. Borgerrådgiveren kan i øvrigt efter konkret vurdering bede borgeren om skriftligt at bekræfte, at der gives samtykke til indhentning af oplysninger.

Borgerrådgiveren skal bedømme, om forvaltningen ved behandling af sagen har efterlevet:

- ❖ Lovgivningen og gældende praksis,
- ❖ God forvaltningsskik,
- ❖ Albertslund Kommunes målsætninger, politikker og værdigrundlag, eller
- ❖ På anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser.

Borgerrådgiveren kan **udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde** ved at udtale:

- Kritik
- Komme med forslag,
- Anbefalinger eller
- Henstillinger til forvaltningen.

Såfremt der udtales kritik eller gives henstillinger, informeres vedkommende afdelingschef, Direktørforum og Borgmesteren ved en samtidig kopi af den udtalelse, som borgeren således har fået fra Borgerrådgiveren. Udtales der ikke kritik eller gives henstillinger, orienteres alene afdelingschef om udtalelsen til borgeren.

---

<sup>2</sup> Borgerrådgiveren afleder sin kompetence direkte fra Kommunalbestyrelsen og er således en del af Albertslund Kommunen som forvaltningsmyndighed uanset den uafhængige indplacering i forhold til forvaltning og Borgmester. Der kan ind fortolkes et samtykke til indhentelse af fornødne oplysninger, når borgere klager til Borgerrådgiveren over forvaltningens behandling af deres sag, på samme måde som der i forhold til klager over ansøgningssager oftest ind fortolkes et samtykke efter forvaltningslovens § 29, stk. 2, nr. 1, forudsat at klagen er indgivet af den, der også oprindeligt har rejst sagen ved ansøgning. Der gælder ikke efter forvaltningslovens § 29 krav om skriftlighed. Der henvises forudsætningsvist til "Forvaltningsloven med kommentarer" af Jon Andersen, 3. udg., s. 598 og 600. Det følger af forvaltningslovens § 32, at der er forbud mod at skaffe sig fortrolige oplysninger, der ikke er nødvendige. Denne bestemmelse regulerer således udvekslingen af oplysninger mellem Borgerrådgiveren og forvaltningen, hvor begge enheder har pligt til at sørge for, at der kun videregives sagligt relevante oplysninger ide konkrete sager.



Kommunalbestyrelsen orienteres normalt om de væsentlige udtalelser fra Borgerrådgiveren gennem anonymiserede resuméer i den samlede årsberetning, medmindre Borgmesteren vurderer, at en konkret sags udfald skal meddeles i en anden form uden unødigt ophold for medlemmerne.

Forvaltningen er ikke forpligtet til at følge Borgerrådgiverens opfattelse af en sag eller et sagsområde, men skal meddele Borgerrådgiveren, såfremt kritik, anbefalinger, forslag eller henstillinger ikke følges.

Det tilstræbes, at Borgerrådgiveren er tilgængelig for Albertslund Kommune i videst muligt omfang. Borgerrådgiverens træffetider offentliggøres på Albertslund Kommunes hjemmeside og kan ved behov ændres efter aftale med chefen for Økonomi og Stab.

Eventuelle klager over Borgerrådgiveren som funktion eller person behandles af Kommunalbestyrelsen. Sagens forberedelse tilrettelægges af chefen for Økonomi og Stab