

Vedtægt for borgerrådgiveren i Sorø Kommune

Kapitel 1

Baggrund og generelle bestemmelser

§1 Sorø Byråd har besluttet at etablere en borgerrådgiverfunktion pr. 1. april 2015. Borgerrådgiveren kan vederlagsfrit benyttes af borgere, virksomheder, organisationer m. v. i Sorø Kommune.

§2 Borgerrådgiveren er i sit virke uafhængig af den øvrige administration og ansættes og afskediges af Sorø Byråd efter indstilling fra Økonomiudvalget. I det daglige arbejde og prioritering af opgaver refererer borgerrådgiveren dog til Direktionen.

§3 Formålet med borgerrådgiveren er overordnet at styrke dialog og forståelse mellem Sorø Kommune og borgere, virksomheder m. v. Borgerrådgiveren påser i denne forbindelse, at Sorø Kommunes sagsbehandling sker i overensstemmelse med gældende lovregler samt god forvaltningsskik.

Kapitel 2

Borgerrådgiverens kompetence

§4 Borgerrådgiverens virksomhed omfatter de samme dele af administrationen, institutioner og tjenestesteder, som er omfattet af Byrådets virksomhed.

§5 Borgerrådgiveren kan efter en konkret henvendelse:

- a) vejlede om forståelsen af afgørelser og øvrig information fra kommunen
- b) rådgive om juridiske rettigheder, herunder eventuelle klagemuligheder
- c) undersøge, om kommunens sagsbehandling er i overensstemmelse med gældende lovgivning og god forvaltningsskik
- d) videresende/henvise til rette fagcenter eller instans

Stk. 2

Borgerrådgiveren kan ikke

- a) træffe afgørelser eller ændre indholdet af en afgørelse
- b) behandle sager om serviceniveauet 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) behandle en sag eller henvendelse uden forudgående høring eller afgørelse fra administrationen
- f) behandle sager, som Sorø Byråd, Økonomiudvalget eller de til enhver tid værende stående udvalg har behandlet og taget stilling til
- g) behandle sager vedrørende forhold, der er ældre end 1 år

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

§7 Borgerrådgiveren tilstræber at behandle alle henvendelser med en ensartet grad af professionalisme. Borgerrådgiveren skal særligt være opmærksom på at sikre, at alle borgere i Sorø Kommune så vidt muligt har mulighed for at få deres sag behandlet af borgerrådgiveren inden for en rimelig frist.

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

Kapitel 3

Borgerrådgiverens forhold til borgere, virksomheder m.v.

§9 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. Borgerrådgiveren udarbejder samtykkeerklæring og vejleder borgerne i denne forbindelse.

§10 Borgerne kan kontakte borgerrådgiveren enten skriftlig, telefonisk, pr. e-mail eller ved personligt fremmøde i borgerrådgiverens åbningstid. Borgerrådgiveren kan eventuelt afholde møder i borgerens eget hjem. Dette gælder især i forhold til borgere, der på grund af fysisk eller psykisk handicap kan have vanskeligt ved at få deres sag behandlet af borgerrådgiveren på anden måde.

Kapitel 4

Borgerrådgiverens forhold til administrationen

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

§12 Fagcentre omfattet af borgerrådgiverens kompetence er forpligtet til at meddele borgerrådgiveren de oplysninger, der er nødvendige for udførelsen af 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.

§13 Fagcentrene skal besvare borgerrådgiverens anmodninger inden for maksimalt 15 arbejdsdage. Er det ikke muligt at svare inden denne frist, skal fagcentret orientere borgerrådgiveren om baggrunden for dette og oplyse, hvornår fagcentret forventer at kunne svare.

§14 Borgerrådgiveren skal efter endt undersøgelse redegøre for, om Sorø Kommune efter borgerrådgiverens opfattelse har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§15 Administrationen er ikke bundet af eventuelle anbefalinger eller henstillinger fra borgerrådgiveren. Et fagcenter, der ikke vil følge en anbefaling eller henstilling fra borgerrådgiveren skal dog orientere borgerrådgiveren herom. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde vælge at orientere Direktionen.

§16 Borgerrådgiveren står i øvrigt til rådighed for administrationen i forhold til afholdelse af interne kurser, temadage eller lignende med indhold af særlig relevans for borgerrådgiverens virke i forhold til administrationen.

Kapitel 5 Borgerrådgiverens forhold til Byrådet

§17. Borgerrådgiveren udarbejder en årsberetning til Byrådet, første gang for perioden 1.april 2015 – 31. december 2015. Årsberetningen skal som minimum indeholde:

- a) oversigt over antal behandlede sager og resultatet heraf
- b) beskrivelse af eventuelt generelt konstaterede problemer eller udfordringer
- c) borgerrådgiverens eventuelle forslag til forbedringer

§18 Borgerrådgiveren udarbejder, første gang for perioden 1.1.2016 – 30.6.2016, en halvårlig statistik til Byrådet over antallet af henvendelser til borgerrådgiveren samt resultatet heraf.

§19 Årsberetning samt halvårlig statistik offentliggøres, herunder offentliggørelse af eventuelle høringssvar fra Direktion/chefgruppe eller MED-organisationen.

Kapitel 6 Øvrige forhold og ikrafttræden

§20 Borgerrådgiveren fører løbende dialog med administrationen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling.

§21 Byrådet kan vedtage, at borgerrådgiveren undersøger områder af mere generel karakter, herunder f.eks. spørgsmål om Sorø Kommunes praksis i spørgsmål om f.eks. ligebehandling eller diskrimination.

§22 Denne vedtægt træder i kraft den 1. april 2015. Byrådet kan vedtage eventuelle ændringer til vedtægten ved simpelt flertal.