



BALLERUP  
KOMMUNE

# Furesø Handicapråd

3. oktober 2019



## Budgetaftale 2018 og Vision 2029

Kommunalbestyrelsens beslutning med det formål at

- ✓ Kommunen bliver endnu bedre til at servicere borgerne
- ✓ Borgerne har en oplevelse af at blive hørt og forstået
- ✓ Sikre løbende udvikling af praksis inden for de politisk fastsatte rammer
- ✓ Sikre en fortsat ensartet tilgang og velkendte procedurer for behandling af henvendelser



Flere modeller for ansættelse af en borgerrådgiver, men de 2 mest almindelige er, at kommunalbestyrelsen træffer beslutning enten efter

**Styrelsesloven §65e**: Kommunalbestyrelsen kan i styrelsesvedtægten træffe bestemmelse om oprettelse af en borgerrådgiverfunktion, der ikke henhører under de stående udvalg eller økonomiudvalgets umiddelbare forvaltning af kommunens anliggender. Lederen af borgerrådgiverfunktionen ansættes og afskediges af kommunalbestyrelsen

**eller**

beslutter at borgerrådgiveren er **administrativt ansat** under kommunaldirektørens ressortområde

Borgerrådgiverens behandling af sager sker på vegne af kommunaldirektøren.

En sag starter altid på baggrund af

- en konkret henvendelse fra en borger,
- en anmodning om bistand fra administrationen,
- eller hvis borgerrådgiveren på grund af gentagne henvendelser om samme forhold eller en sag af meget principiel karakter finder grundlag for at foretage en undersøgelse af et bestemt tema eller sagsområde



- Borgerrådgiveren **kan** hjælpe borgerne med at
- ✓ finde den rigtige afdeling eller medarbejder
  - ✓ forklare indholdet i afgørelser fra kommunen
  - ✓ skabe eller genskabe dialog med kommunens medarbejdere
  - ✓ vejlede om klagemuligheder og bistå med at skrive klagen
  - ✓ vurdere klager over kommunens sagsbehandling, medarbejdernes adfærd og den praktiske opgaveløsning
  - ✓ at tage imod og videregive forslag til forbedring og udvikling af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening



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

- sager af politisk karakter, fx serviceniveau
- sager som er sendt videre til klageinstansen, eksempelvis Ankestyrelsen, eller sager som i øvrigt behandles ved det kommunale tilsyn, Ombudsmanden eller domstolene
- sager om privatretlige forhold
- sager hvor hverken Kommunalbestyrelsen eller stående udvalg har kompetence
- forhold som er ældre end et år. Borgerrådgiveren kan i ganske særlige tilfælde vurdere, at formålet med borgerrådgiverfunktionen taler for, at forhold, som er ældre end 1 år, alligevel bliver realitetsbehandlet

- ✓ Når en borger ønsker borgerrådgiverens vurdering af en sag, lægges det til grund, at borgeren har givet samtykke til, at borgerrådgiveren kan indhente fornødne oplysninger og relevant materiale fra administrationen for at kunne behandle sagen bedst muligt.
- ✓ Administrationen er herefter forpligtet til at udlevere de nødvendige oplysninger og det relevante materiale til borgerrådgiveren. Dette gælder også oplysninger, som ellers er belagt med tavshedspligt.

Borgerrådgiveren yder bl.a. hjælp til forståelse af afgørelser, hjælp til borger om status/overblik og genopretning af dialog.

Borgerrådgiveren vurderer *klager* vedrørende:

1. Den formelle sagsbehandling og sagsbehandlingstid
2. Medarbejdernes professionelle adfærd og optræden over for borgerne
3. Den praktiske opgaveløsning





- ✓ Det er en forudsætning for, at borgerrådgiveren kan vurdere en klage, at administrationen har haft mulighed for – i samarbejde med borgeren selv – at løse konflikten, eventuelt med borgerrådgiveren som mediator.
- ✓ Borgerrådgiveren kan hjælpe med at formulere klagen til administrationen.
- ✓ Hvis borgeren ønsker det, kan borgerrådgiveren også gå ind i sagen efter administrationens eller borgmesterens behandling af sagen.