



Funktionsbeskrivelse for borgerrådgiveren

Furesø Byråd har et mål om at styrke kommunens dialog med Furesø borgeren, så kommunen kan blive endnu bedre til at servicere borgerne. Det er derfor borgerrådgiverens opgave at sikre, at kommunen møder borgerne i øjenhøjde, og at borgerne oplever sig medinddraget i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktisk forvaltningsvirksomhed. Borgerrådgiveren skal også bidrage til, at kommunen altid har et vågent øje på at sikre borgerens retssikkerhed. Borgerrådgiveren vil i sit virke også have et blik for lærings- og udviklingsperspektivet i forhold til de henvendelser som borgerrådgiveren modtager. På den måde vil borgerrådgiveren kunne spille kommunen endnu bedre i forhold til at træffe korrekte afgørelser og servicere Furesø borgerne.

Borgerrådgiver Vibeke Krohn

Furesø Kommune
Stiager 2
3500 Værløse

Borgerrådgiveren er organisatorisk ansat direkte under kommunaldirektøren, og fungerer i sit virke uafhængig af forvaltningen, borgmesteren og de stående udvalg. Borgerrådgiverens funktion omfatter alle områder i kommunens regi, det vil sige, den samlede administration med alle dertilhørende institutioner.

Formålet med borgerrådgiveren

- At sikre en ekstra og betryggende indgang til kommunen i forhold til henvendelser og klager over Furesø Kommune
- At styrke Kommunes dialog med borgerne, så Furesø borgerne har en oplevelse af at blive set, hørt og forstået
- At sørge for at borgernes henvendelser danner baggrund for læring i kommunens organisation. Borgerrådgiveren vil gennem vejledning og undervisning af kommunens medarbejdere spille kommunen endnu bedre i forhold til at træffe korrekte og forståelige afgørelser

Borgerrådgiverens kompetencer:

Borgerrådgiveren kan behandle klager og foretage undersøgelser m.v. vedrørende:

1. Den formelle sagsbehandling og sagsbehandlingstid
2. Medarbejderens professionelle adfærd og optræden over for borgerne
3. Udførelse af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed)
4. Borgerrådgiveren afgør selv, om en henvendelse giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af henvendelsen, undersøgelsen skal omfatte.
5. At gennemføre undersøgelser af egen drift, 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

6. Borgerrådsgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Udtalelsen skal have et lærings- og udviklingssigte i forhold til fremtidig praksis på området og konkluderes i anbefalinger.
7. Borgerrådsgiveren skal i forhold til et læringsperspektiv orientere sig om Ankestyrelsens afgørelser, herunder gennemgå den årlige statistik fra Ankestyrelsen omhandlende stadfæstede og hjemviste afgørelser, der vedrører Furesø Kommune. Hvis borgerrådsgiveren konstaterer et mønster med flere omgjorte og hjemviste afgørelser inden for et givet retsområde kan det danne baggrund for en dialog eller undervisning af de relevante forvaltninger i kommunen.

Det er en forudsætning for, at borgerådsgiveren kan vurdere en klage, at administrationen har haft mulighed for – i samarbejde med borgeren selv – at løse konflikten, eventuelt med borgerrådsgiveren som mediator.

Borgerrådsgiveren kan, efter borgeren har givet sit mundtlige samtykke, indhente de fornødne oplysninger og relevant materiale fra administrationen for at behandle sagen bedst muligt. Borgerrådsgiveren sørger for, at der ligger fuldmagt i sager, hvor en borger lader sig repræsentere af andre. Borgerrådsgiveren kan i øvrigt efter en konkret vurdering bede borgeren om skriftligt at bekræfte, at der er givet samtykke til indhentning af oplysninger.

Borgerrådsgiverens opgaver

1. Borgerrådsgiveren skal hjælpe borgerne med at finde vej i den kommunale organisation, hjælpe borgeren med at forstå afgørelser og vejlede om ankemuligheder.
2. Skabe eller genskabe en god dialog mellem kommunens medarbejdere og borgerne ved at agere mediator, hvis der er opstået en uenighed eller uoverensstemmelse. Borgerrådsgiveren kan på den måde fungere som brobygger ved en konstruktiv og lærende dialog mellem borgerne og kommunens medarbejdere.
3. Deltage som bisidder, hvis borgeren har behov for, at der deltager en støtteperson. En bisidder kan alene hjælpe med at stille relevante spørgsmål og holde styr på, hvad der er blevet sagt og besluttet under mødet. En bisidders rolle er begrænset i den forstand, at bisidderen alene tjener det formål at støtte personen gennem sin tilstedeværelse.
4. Tage imod og viderebehandle klager over kommunens sagsbehandling, medarbejdernes optræden og betjening af borgerene, herunder evt. diskrimination. Borgerrådsgiveren kan vejlede om klagemuligheder og - om nødvendigt - yde konkret hjælp til udformning af klager. Klager, der allerede er overbragt til klageinstanser kan borgerrådsgiveren ikke gå ind i, se afsnittet ”Borgerrådsgiveren har ikke kompetence til”.



5. Tage imod og videregive forslag til forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådsgiveren skal i læringsøjemed og efter aftale undervise kommunens personale i forvaltningsretlige emner.
6. Borgerrådsgiveren udarbejder to gange om året en beretning til direktion og Byrådet i Furesø Kommune. Beretningen kan munde ud i anbefalinger til ændring af praksis eller tiltag, der kan skabe udvikling samt forbedre arbejdsgange og borgerbetjening. Første beretning, der dækker første halvår, afrapporteres mundtlig. Anden halvårsberetning afrapporteres både mundtligt og skriftligt.

Borgerrådsgiveren har ikke kompetence til:

Borgerrådsgiveren kan ikke træffe afgørelser eller ændre kommunens afgørelser (det materielle indhold).

Borgerrådsgiveren kan ikke behandle klager over:

- A. Politisk vedtaget serviceniveauer.
- B. Sager om ansættelsesforhold.
- C. Forhold som er ældre end et år. Borgerrådsgiveren kan dog i ganske særlige tilfælde vurdere, at formålet med borgerrådsgiverfunktionen taler for, at forhold, som er ældre end et år alligevel bliver realitetsbehandlet.
- D. Sager, der behandles af ankeinstanserne, og sager der er indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene.
- E. Sager om privatretlige forhold.
- F. Sager, hvor hverken kommunalbestyrelsen eller stående udvalg har kompetence, fx handicaprådet.
- G. Forhold som byrådet har behandlet og taget stilling til.
- H. Borgerrådsgiveren kan aldrig blive partsrepræsentant i en sag

Administrationen er ikke forpligtet til at følge borgerrådsgiverens opfattelse af en sag eller et sagsområde, men skal informere borgerrådsgiveren, hvis anbefalingerne ikke følges.

Borgerrådsgiverens træffetider

Borgerrådsgiverens telefoniske træffetider offentliggøres på Furesø Kommunes hjemmeside. Bemærk, at der aktuelt arbejdes på et borgerrådsgiveren vil kunne træffes ved fysisk fremmøde i henholdsvis Jobcenteret og i Farum Kulturhus flere gange månedligt. Yderligere information om det vil blive annonceret på Furesø Kommunes hjemmeside. Derudover vil det være muligt at arrangere fysiske møder med borgerrådsgiveren på Furesø Rådhus.

Klager over borgerrådsgiveren

Eventuelle klager over borgerrådsgiverens virksomhed eller person behandles af kommunaldirektøren.