

Borgerrådgiveren Hedensted Kommune

Præsentation af funktionen
maj 2024

Tværkommunal funktion - 8 kommuner

- Randers, Norddjurs, Skanderborg, Favrskov, Horsens, Skive Odder og Hedensted kommuner
- 79 kommuner i Danmark har en Borgerråd giverfunktion.

Funktionens medarbejdere

- Lisa Staugaard – Direkte telefonnummer 2380 8274 – Fredage
- Karin Lambert – Direkte telefonnummer 3056 7751 - Mandage
- Jesper Cortes – Leder af den tværkommunale funktion
- Nicolai Abildgaard
- Tanja Kallehaug

Præsentation af funktionen

- **Generelle bestemmelser**
- **Kompetencer**
- **Opgaver**
- **Sagsbehandling**

Generelle bestemmelser

- **Uvildig funktion - uafhængig af forvaltningen**
- **Refererer direkte til Kommunalbestyrelsen i Hedensted Kommune**
Men er i udøvelsen af funktionen uafhængig af Kommunalbestyrelsen
- Den samlede Kommunalbestyrelse kan bestille en undersøgelse af udvalgte områder
- **Årlig beretning** – Behandles af Kommunalbestyrelsen

Borgerrådgiverens kompetencer

Borgerrådgiveren kan behandle klager mv. over

- Sagsbehandlingen – Processen frem til afgørelsen - og sagsbehandlingen efter afgørelsen
- Personalets optræden
- Udførelsen af praktiske opgaver, (faktisk forvaltningsvirksomhed)
- Diskrimination – Samarbejde med Institut for menneskerettigheder

Borgerrådgiverens kompetencer

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. over

- Det politisk vedtagne serviceniveau
- Personale – og ansættelsesforhold
- Afgørelser – som kan behandles ved lovhjemlede klageorganer.
- Klager der er behandlet af Det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene
- Forhold Hedensted Kommunalbestyrelse har behandlet og har taget stilling til

Hvad har vi fokus på?

- **Formål:** Medvirke til at højne borgeres retssikkerhed og gøre sagsbehandlingen og dialogen mellem borger og kommune så god som mulig
- **Udgangspunktet** for vores arbejde:
Regler, der fortæller noget om, hvordan en kommune skal behandle sager og henvendelser fra borgere
Sagsbehandlingsregler og -love og principper om god forvaltningsskik
- Dialog og fokus på tillid i samarbejdet mellem borger og kommune.
- **Mere konkret:** Fx medinddragelse og kommunikation med borgerne, hurtig sagsbehandling, helhed i sagsbehandlingen, bør der træffes en afgørelse, klagevejledning og journaliserings- og notatpligt



Sagsbehandlingen hos os

- **Hvem kan klage?**

Enhver borger / virksomhed, der har **individuel og væsentlig interesse** i en sag

- Borgerrådgiveren afgør selv om en klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen undersøgelsen skal omfatte.

Sagsbehandlingen hos os

- Henvendelser fra Borgerrådgiveren foregår på ledelsesniveau – Henvendelse direkte til medarbejdere kun efter aftale
- **Henvendelser** fra Borgerrådgiveren besvares inden tre uger – Der kan aftales en længere frist med Borgerrådgiveren – afdelingen orienterer borger om udsat svarfrist
- Henvendelser om akut problem – besvares hurtigst muligt
- Dialogmøde borger og forvaltning – Borgerrådgiver er mødeleder og mediator – Finder altid kun sted, hvis både borger og forvaltning ønsker det

Vores dør er altid åben – også for forvaltningen

Sparring og oplæg

- Sagsbehandlingsregler – forvaltningslov, retssikkerhedslov på det sociale område, offentlighedslov og databeskyttelsesregler
- God forvaltningsskik
- Kommunikation og samarbejde med borgere – konfliktforståelse- og håndtering
- Fx notatpligt, aktindsigt, Borgerrådgiverens beretning og daglige erfaringer
- Fokus på at vores henvendelser bruges konstruktivt til læring.

Tak for nu

