



Vedtægt for borgerrådgiveren

Kapitel 1 – Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Guldborgsund Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Guldborgsund Byråd og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af borgerrådgiveren i henhold til § 65e i lov om kommuners styrelse.

§ 2. Guldborgsund Kommunes styrelsesvedtægt, kapitel 7, siger, at borgerrådgiveren skal yde vejledning og rådgivning til borgerne inden for de af Byrådet fastsatte rammer herfor, og skal bistå Byrådet med tilsyn med kommunens administration. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er uddybende beskrevet i nærværende vedtægt.

Formålet med Borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Guldborgsund Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

§ 4. Borgerrådgiveren er en ekstra indgang for borgere, brugere og erhvervsdrivende om forhold, der vedrører Guldborgsund Kommune. Borgerrådgiveren skal medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Byråd og udvalg

§ 5. Guldborgsund Byråd ansætter og afskediger borgerrådgiveren og fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed.

§ 6. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, borgmesteren og forvaltningen. Borgerrådgiveren refererer til Byrådet ved udførelsen af borgerrådgiverfunktionen, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt. Byrådet kan dog beslutte, at borgerrådgiveren skal gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 7. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Guldborgsund Byråd. I beretningen redegør borgerrådgiveren for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening m.v. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til Byrådet og forvaltningen. Beretningen offentliggøres.



Kapitel 2 - Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens kompetence

§ 8. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter opgaveområder, der er under kommunens økonomiudvalg og stående udvalg, borgmesteren og forvaltningen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af byrådets virksomhed.

§ 9. Borgerrådgiveren kan behandle henvendelser om

- 1) Sagsbehandling
- 2) Personalets betjening og adfærd
- 3) Udførelsen af service og praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed)

§ 10. Borgerrådgiveren kan ikke behandle henvendelser om

- 1) Det politisk vedtagne serviceniveau,
- 2) Spørgsmål vedrørende kommunens personale- og ansættelsesforhold,
- 3) Spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer,
- 4) Spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene
- 5) Forhold, som der er taget stilling til i de stående udvalg, økonomiudvalget eller byrådet

Borgerrådgiverens opgaver

§ 11. Borgerrådgiverens faste opgaver er at bistå borgere, der er utilfredse med Guldborgsund Kommunes handlinger og undladelser, ved at

- 1) behandle henvendelser fra borgerne om Guldborgsund Kommune
- 2) yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Guldborgsund Kommune
- 3) yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Guldborgsund Kommune, og
- 4) tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem kommunen og borgeren

§ 12. Borgerrådgiveren kan desuden af egen drift gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Indgivelse af klage

§ 13. Henvendelse til borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har en individuel og væsentlig interesse i sagen.

§ 14. Henvendelser om forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentlig berørt af forholdet.

§ 15. Borgerrådgiveren afgør selv, om en henvendelse giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af henvendelsen, undersøgelsen skal omfatte.



§ 16. Henvendelsen skal normalt indgives senest 1 år efter at hændelsen/forholdet har fundet sted.

Kapitel 3 - Arbejdsgange mellem forvaltning og borgerrådgiver

Sagens oplysning

§ 17. Forvaltningen skal meddele borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter m.v., som borgerrådgiveren beder om.

§ 18. Borgerrådgiveren kan bede forvaltningen om en skriftlig udtalelse. Forvaltningen beslutter selv, hvem der inden for forvaltningens område besvarer borgerrådgiverens henvendelse.

§ 19. Borgerrådgiveren har adgang til at undersøge konkrete forhold på ethvert tjenestested i kommunen.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

§ 20. Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

§ 21. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstillinger m.v., før den relevante del af forvaltningen i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

§ 22. Hvis en henvendelse ikke giver borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling m.v., kan sagen afsluttes, uden at borgerrådgiveren forinden forelægger sagen til udtalelse for vedkommende del af forvaltningen

Medvirken til forbedringer

§ 23. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for borgerne i Guldborgsund Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltningen og medarbejdere i kommunen, herunder ved

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret m.v.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter og lignende til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne og
- 5) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne



Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 24. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager bedømme, om Guldborgsund Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl og forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§ 25. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

§ 26. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen, det respektive stående udvalg eller byrådet om forholdet.

§ 27. Såfremt borgerrådgiverens undersøgelser af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal borgerrådgiveren give meddelelse om sagen til Guldborgsund Byråd.

Kapitel 4 - Tilbage melding og offentlighed

Løbende tilbage melding

§ 28. Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling m.v. og orienterer kommunens forvaltning om sine overordnede konstateringer

Offentlighed

§ 29. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt m.v.

Klager over borgerrådgiveren

§ 30. Klager over borgerrådgiveren som funktion eller person behandles af Guldborgsund Byråd. Sådanne sagers forberedelse tilrettelægges af borgmesteren i egenskab af formand for forsamlingen.

I kraft træden

§ 31. Denne vedtægt træder i kraft straks efter godkendelse i Guldborgsund Byråd.



§ 32. Vedtægten evalueres ved udløbet af Byrådets valgperiode, med henblik på eventuel revidering i begyndelsen af næste valgperiode i 2026.

Godkendt i Byrådet d. 20. januar 2022