



Vedtægter for Borgerrådgiveren i Varde Kommune.

Kapitel 1

Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Varde Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Varde Byråd og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af Borgerrådgiveren, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

§ 2. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt. Borgerrådgiverens overordnede forhold er reguleret i kapitel VII i styrelsesvedtægten for Varde Kommune.

Formålet med Borgerrådgiveren

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

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at henvende sig over forhold, der vedrører Varde Kommune samt medvirke til, at klager og øvrige henvendelser som Borgerrådgiveren modtager, bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Varde Byråd og dens udvalg mv.

§ 4. Varde Byråd ansætter og afskediger Borgerrådgiveren.

§ 5. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Varde Byråd, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse. Varde Byråd kan pålægge Borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Varde Byråd. I beretningen redegør Borgerrådgiveren for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold

inden for Borgerrådgiverens kompetence. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til Varde Byråd eller forvaltningen.

Stk. 2. Direktionen orienteres om den årlige beretning.

Stk. 3. Beretningen offentliggøres.

Kapitel 2

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens kompetence

§ 7. Borgerrådgiverens funktion omfatter alle områder i kommunens regi, herunder områder under økonomiudvalget, de stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen med tilhørende institutioner, virksomheder og tjenestesteder.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle henvendelser, klager mv. over

- 1) sagsbehandling,
- 2) personalets adfærd,
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed), og
- 4) diskrimination.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke træffe afgørelser eller ændre afgørelser.

Stk. 4. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. over

- 1) det faglige indhold i kommunale afgørelser,
- 2) politiske beslutninger, f.eks. det politisk vedtagne serviceniveau mv.,
- 3) spørgsmål vedrørende kommunens personale- og ansættelsesforhold,
- 4) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer,
- 5) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene, eller
- 6) forhold, som Varde Byråd har behandlet og taget stilling til.

Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste opgaver består i at bistå borgere i de i § 7, stk. 2, nævnte henvendelser, klager mv., herunder ved

- 1) at behandle klager over Varde Kommune,
- 2) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Varde Kommune,
- 3) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Varde Kommune, og
- 4) at tilbyde dialogmøder mellem borger og forvaltning, hvor dette antages at kunne medvirke til at løse en eksisterende konflikt.

§ 9. Borgerrådgiveren er tillagt en rådgivnings- og vejledningsfunktion for hele kommunens virksomhed og yder rådgivning og vejledning til stabsenheder, forvaltninger og institutioner om sagsbehandling, service m.m.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan på eget initiativ foretage undersøgelser af kommunens sager, sagsgange og sagsbehandling, såfremt det vurderes, at det vil være i overensstemmelse med formålet med borgerrådgiverfunktionen.

Medvirken til forbedringer

§ 10. Borgerrådgiveren kan, når en konkret sag giver anledning hertil, indlede dialog med forvaltningen omkring principielle aspekter som denne sag viser. Dette med henblik på forbedring af kommunens generelle sagsbehandling, procedure og borgernes retssikkerhed samt god forvaltningsskik.

§ 11. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for borgerne i Varde 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, jf. § 6,
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv.,
- 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.

Henvendelse til Borgerrådgiveren

§ 12. Henvendelser, klager mv. til Borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen.

Stk. 2. Henvendelser over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

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

§ 14. Henvendelser, klager mv. skal indgives senest 1 år efter hændelsen eller det forløb, som henvendelsen eller klagen angår.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af fristen i stk. 1, hvis

- 1) henvendelsen fortsat har fornøden retlig interesse for borgeren,
- 2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst, og
- 3) en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

Stk. 3. Hvor de i stk. 2 nævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan Borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

Kapitel 3

Sagens oplysning

§ 15. Forvaltningen mv., der er omfattet af Borgerrådgiverens virksomhed, er forpligtet til at meddele Borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af Borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltningen mv., der er omfattet af Borgerrådgiverens virksomhed, skriftlige udtalelser. Forvaltningen kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare Borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan besigtige ethvert tjenestested og har adgang til samtlige lokaler og lokaliteter i kommunen.

Frist for svar til Borgerrådgiveren

§ 16. Forvaltningen skal besvare Borgerrådgiverens henvendelser inden tre uger, medmindre Borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

Stk. 2. Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere Borgerrådgiveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Kapitel 4

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 17. Borgerrådgiveren skal bedømme, om Varde Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

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

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele Borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen, det respektive stående udvalg eller Varde Byråd om forholdet.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

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

Stk. 2. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive anbefaling, henstillinger mv., før vedkommende del af forvaltningen i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 3. Hvis en klage eller henvendelse ikke giver Borgerrådgiveren anledning til kritik, anbefaling, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at Borgerrådgiveren forinden forelægger henvendelsen til udtalelse for vedkommende forvaltning mv.

Kapitel 5

Tavshedspligt mv.

§ 20. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som Borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste undtagen i helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Kapitel 6

Tilbage melding og offentlighed

Løbende tilbage melding

§ 21. Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer kommunens forvaltningen om sine overordnede konstateringer.

Offentlighed

§ 22. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af forvaltningsretlige regler, herunder bl.a. forvaltningsloven, offentlighedsloven, databeskyttelsesloven, samt reglerne om tavshedspligt mv.

Kapitel 7

Klager over Borgerrådgiveren

§ 23. Klager over Borgerrådgiveren som funktion eller person behandles af Varde byråd. Sådanne sagers forberedelse tilrettelægges af Borgmesteren i egenskab af formand for Varde Byråd.

Kapitel 8

Ikrafttræden

§ 24. Denne vedtægt træder i kraft straks efter godkendelse i Varde Byråd.

Godkendt på byrådsmøde den 21. juni 2022