

Borgerrådgiveropgaven – den korte udgave

Hvad er formålet med funktionen?

- Signal om åbenhed.
- Synliggørelse af god dialog.
- Styrke retssikkerheden og øge borgernes tilfredshed.
- Forbedre kommunens arbejdsgange og afgørelser.
- Støtte byrådet i at kvalitetssikre, at det politisk fastsatte serviceniveau udmøntes.

Hvem kan bruge borgerrådgiveren?

- Borgere.
- Brugere.
- Erhvervslivet m.m.
- men **ikke** det politiske niveau og heller **ikke** den kommunale organisation (med mindre der er tale om at videreformidle relevante sager tilsendt af borgere).

Borgerrådgiveren behandler opgaver og henvendelser i enkeltsager om bl.a.

- Kommunens sagsbehandling.
- Personalets optræden.
- Sagsbehandlingstid.
- Diskrimination m.m.

Typiske opgaver

- Få genskabt dialogen mellem borger og kommune, herunder at forstå breve m.m. fra kommunen.
- Mægle mellem borger og kommune.
- Finde vej i den kommunale organisation og i klagesystemet.
- men **ikke** klager over det faglige indhold, klager over politisk fastsat serviceniveau, ansættelsesforhold eller forhold, som andre klageinstanser tager sig af.

Baggrunde for borgerrådgiverens vurdering i Klagesager

- Det juridiske perspektiv (er lovgivningen overholdt?)
- Det etiske perspektiv (er borgerne blevet behandlet ordentligt?)
- Værdigrundlagsperspektivet (er kommunens værdigrundlag blevet overholdt?)
-vurderingen tager form som kritik, henstilling eller opfattelse af sagen.

- Konkrete sager og problemstillinger til drøftelse!
- Hvad rør der sig?
- Ønsker til samarbejde?