

## **Funktionsbeskrivelse – borgerrådgiver**

Formålet med ansættelsen af en borgerrådgiver er at styrke kommunens vejledning af og dialog med Gribskov Kommunes borgere, så borgerne oplever en professionel og imødekomende servicering. 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 faktiske forvaltningsvirksomhed.

Borgerrådgiveren skal også bidrage til, at kommunen altid har et vågent øje på at sikre borgerens retssikkerhed. Borgerrådgiveren har et naturligt 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 afgørelser og servicere borgerne professionelt.

### **Opgaver**

Borgerrådgiverens primære rolle er at vejlede borgere samtidig med at denne forholder sig objektivt til de henvendelser, der kommer, og hverken favoriserer borgeren eller administrationen. Inden for denne ramme har borgerrådgiveren følgende opgaver:

1. Borgerrådgiveren skal vejlede og 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 "oversætte" såvel lovmæssige rammer som borgernes perspektiver for den anden part, hvis der er opstået uenighed, eller fungere som brobygger for en konstruktiv dialog mellem borgerne og kommunens medarbejdere.
3. Vejledning til borgere, brugere og erhvervsliv f.eks. i forhold til gennemgang af sagsforløb, hvornår og hvordan man som borger kan klage over kommunens sagsbehandling, og hvornår og hvordan man som borger kan inddrage tilsynet, ombudsmanden og retssystemet.
4. Være opsøgende overfor, tage imod og videregive forslag til forbedring af kommunens sagsbehandling overfor borgere og erhverv til relevante fagområder.
5. Borgerrådgiveren skal på baggrund af den opsamlede viden og de behov, der identificeres, gå i dialog med organisationen med henblik på at styrke kompetencerne fremadrettet.
6. Bistå administrationen ved generelle forespørgsler og opgaver inden for borgerrådgiverens område og kompetencer, f.eks. afholdelse af borgerrettede arrangementer.
7. Rådgive borgerne om hvordan de benytter selvbetjeningsløsninger, sender ansøgninger om tilskud, byggetilladelser, m.v
8. Borgerrådgiveren udarbejder 1 gang om året en beretning til direktion og byråd. Beretningen kan munde ud i anbefalinger til ændring af praksis eller tiltag, der kan skabe udvikling samt forbedre arbejdsgange og borgerbetjening. Beretningen afrapporteres både mundtligt og skriftligt.

## Rammer

Borgerrådgiveren fungerer uafhængigt af den kommunale organisation og ansættes af byrådet og refererer til borgmesteren i hans egenskab som formand for byrådet. Borgerrådgiverens funktion omfatter alle områder i kommunens regi, det vil sige den samlede administration med alle dertilhørende institutioner.

Borgerrådgiveren vil have et særligt fokus på:

- At sikre en ekstra, betryggende og neutral indgang til kommunen for borger og erhverv
- At styrke Gribskov Kommunes dialog med borgerne, så 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 dialog med kommunens ledere og medarbejdere spille kommunen endnu bedre i forhold til at træffe korrekte og forståelige afgørelser

Borgerrådgiveren har kompetence til, i tæt samspil med fagområderne, at 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 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 er af meget principiel karakter, finder grundlag for en undersøgelse af et bestemt tema eller sagsområde.
6. Borgerrådgiveren kan give 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. Borgerrådgiveren 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 Gribskov Kommune. Hvis borgerrådgiveren konstaterer et mønster med flere omgjorte og hjemviste afgørelser inden for et retsområde kan det danne baggrund for en dialog eller undervisning af de relevante fagcentre i kommunen.

Borgerrådgiveren har ikke kompetence til at:

1. træffe afgørelser eller ændre kommunens afgørelser (det materielle indhold).
2. gå ind i følgende typer sager:
  - a. Politisk vedtaget serviceniveauer.
  - b. Sager om ansættelsesforhold.
  - c. Forhold som er ældre end et år. Borgerrådgiveren kan dog i ganske særlige tilfælde vurdere, at formålet med borgerrådgiverfunktionen 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.

Herudover kan borgerrådgiveren aldrig blive partsrepræsentant i en sag.

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

### **Træffetid**

Borgerrådgiverens telefoniske træffetider offentliggøres på Gribskov Kommunes hjemmeside. Borgerrådgiveren vil også være at træffe ved fysisk fremmøde efter aftale.

### **Klager**

Klager over borgerrådgiveren, både dennes virke og person, behandles af kommunaldirektøren.