

Vedtægt for Roskilde Kommunes borgerrådgiver

Kapitel 1 **Generelle bestemmelser**

Borgerrådgiverens overordnede funktion

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

§ 2. Borgerrådgiveren varetager nærmere af Roskilde Byråd fastsatte opgaver vedrørende rådgivning og vejledning af borgerne samt bistår byrådet med dettes tilsyn med forvaltningen. Kompetence, opgaver og bemyndigelse for funktionen er beskrevet i denne vedtægt.

§ 3. Borgerrådgiveren varetager en whistleblowerfunktion for kommunens ansatte samt samarbejdspartnere (leverandører) og lignende.

Formålet med Borgerrådgiveren

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

Stk. 2. Borgerrådgiveren er en ekstra indgang for borgere, brugere og erhvervsdrivende til at klage over forhold, der vedrører Roskilde Kommune. Borgerrådgiveren skal medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Stk. 3. Borgerrådgiveren skal i betryggende rammer behandle oplysninger fra kommunens ansatte samt samarbejdspartnere og lignende med henblik på genopretning af fejl og forsømmelser i kommunens administration og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Roskilde Byråd og dets udvalg m.v.

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

§ 6. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, borgmesteren og forvaltningen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Roskilde Byråd ved udførelsen af borgerrådgiverfunktionen, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt. Byrådet kan dog pålægge borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Stk. 3. Borgerrådgiveren refererer til Økonomiudvalget ved udøvelse af whistleblowerfunktionen. Udvalget behandling af disse sager sker under hensyn til bestemmelserne om tavshedspligt.

§7. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Roskilde 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 Roskilde Byråd og forvaltningen. Beretningen offentliggøres.

Kapitel 2

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens kompetence

§ 8. Borgerrådgiverens funktion omfatter alle områder i kommunens regi henhørende under de stående udvalg og økonomiudvalgets umiddelbare forvaltning, dvs. den samlede administration med alle dertilhørende institutioner og tjenestesteder samt borgmesteren i sin egenskab af øverste daglige leder.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager over og foretage undersøgelser m.v. vedrørende

- 1) sagsbehandling
- 2) personalets adfærd
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed)
- 4) øvrige forhold efter bestemmelserne i kapitel 8.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke træffe afgørelser eller ændre afgørelser. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager m.v. over

- 1) politisk vedtaget serviceniveauer
- 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 byrådet har behandlet og taget stilling til.

Stk. 4. Borgerrådgiveren må endvidere afstå fra at behandle forhold, som har været bedømt af økonomiudvalget eller i de stående udvalg eller må i hvert fald lægge den politiske behandling uprøvet til grund.

Borgerrådgiverens opgaver

§ 9. Borgerrådgiverens faste tilsyns- og kontrolopgaver består i

- 1) at bistå borgere, der er utilfredse med Roskilde Kommunes handlinger og undladelser ved
 - a) at behandle klager over Roskilde Kommune,
 - b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Roskilde Kommune,
 - c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser m.v. fra Roskilde Kommune, og
 - d) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltning og borger.
- 2) at gennemføre undersøgelser af egen drift vedrørende Roskilde Kommune ved
 - a) at gennemføre konkrete undersøgelser, jf. § 10, stk. 1
 - b) at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder, jf. § 10, stk. 2
 - c) at foretage inspektioner i Roskilde Kommune, jf. § 11.
- 3) som led i whistleblowerfunktionen i betryggende rammer at modtage, undersøge og videregive oplysninger modtaget fra kommunens ansatte samt samarbejdspartnere og lignende om grove fejl

eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening.

Iværksættelse af undersøgelser og inspektioner

§ 10. Borgerrådsgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådsgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 11. Borgerrådsgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under byrådets virksomhed.

Medvirken til forbedringer

§ 12. Borgerrådsgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for borgerne i Roskilde Kommune. Borgerrådsgiveren 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. § 7,
- 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.

Kapitel 3

Indgivelse af klage og dialogprincippet

Indgivelse af klage

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

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

§ 14. Borgerrådsgiveren afgør selv, om en klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen, undersøgelsen skal omfatte.

§ 15. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået.

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

- 1) klagen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren,
- 2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt

- 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, at om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

§ 16. 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 henstillinger m.v., før vedkommende del af forvaltningen i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 3. Hvis en klage ikke giver borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling m.v., kan sagen afsluttes, uden at borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for vedkommende del af forvaltningen m.v.

Kapitel 4

Arbejdsgange mellem forvaltning og borgerrådgiver

Sagens oplysning

§ 17. Forvaltningen m.v., der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, er forpligtet til at meddele borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter m.v., som forlanges af borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltningen m.v., 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 tjenested og har adgang til samtlige lokaler og lokaliteter i kommunen.

Frist for svar til Borgerrådgiveren

§18. Kommunens forvaltning skal besvare borgerrådgiverens anmodning om skriftlige udtalelser inden tre uger, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

Kapitel 5

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

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

§ 20. 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 byrådet om forholdet.

Stk. 3. Såfremt borgerrådgiverens undersøgelse 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 Roskilde Byråd.

Kapitel 6

Personale, organisation, tavshedspligt mv.

§ 21. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

§ 22. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til de oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder borgerrådgiverens personale.

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 forsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Kapitel 7

Tilbage melding og offentlighed

Løbende tilbage melding

§ 23. 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

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

Kapitel 8

Whistleblowerfunktionen

Formålet med whistleblowerfunktionen

§ 25. Formålet med whistleblowerfunktionen er at sikre, at kommunens ansatte samt samarbejdspartnere og lignende har adgang til i god tro at videregive oplysninger om grove fejl eller forsømmelser i kommunens administration og borgerbetjening. Whistleblowerfunktionen skal bidrage til forbedringer af kommunens administration og borgerbetjening og skal sikre, at kommunens ansatte uden at frygte for negative ansættelsesretlige reaktioner og lignende kan videregive oplysninger.

Retten til at afgive oplysninger

§ 26. Enhver ansat i Roskilde Kommune samt samarbejdspartnere og lignende kan indgive oplysninger til borgerrådgiveren om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening eller ved begrundet mistanke om sådanne forhold vedrørende lovovertrædelser, manglende efterlevelse af juridiske forpligtelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, tilfælde af omsorgssvigt og lignende, såfremt oplysningerne er væsentlige for kommunens opgaveløsning. Den samme ret har enhver ansat i Roskilde Kommune for så vidt angår oplysninger om negative konsekvenser for ansatte, der har afgivet sådanne oplysninger.

Stk. 2. Ansatte som i god tro indgiver oplysninger som nævnt i stk. 1, er beskyttede i overensstemmelse med de gældende regler for offentligt ansattes ytringsfrihed. Borgerrådgiveren skal udvise størst mulig diskretion inden for rammerne af den retlige regulering af adgangen til offentlighed i forvaltningen, herunder regler om aktindsigt, indsigtsret, partshøring, oplysningspligt m.v.

Stk. 3. Oplysninger som nævnt i stk. 1 kan indgives anonymt.

§ 27. Den, der indgiver oplysninger som nævnt i § 26, stk. 1, skal om muligt have orientering om sine rettigheder, proceduren for sagens behandling samt i fornødent omfang status på sagens behandling og udfald.

Stk. 2. Såfremt borgerrådgiveren bliver bekendt med oplysninger, der tyder på, at det har haft væsentlige negative konsekvenser for en ansat i kommunen, at vedkommende har indgivet oplysninger til borgerrådgiveren som nævnt i § 26, stk. 1, skal borgerrådgiveren snarest muligt orientere kommunaldirektøren.

Behandlingen af oplysninger indgivet til whistleblowerfunktionen

§ 28. Oplysninger om forhold, som falder uden for whistleblowerfunktionens formål og opgavebeskrivelse skal afvises af borgerrådgiveren med tilbagemelding til den, som har indgivet oplysningerne. Såfremt meddeleren er anonym, henlægges sagen uden videre.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal for enhver oplysning vedrørende forhold som nævnt i § 26, stk. 1, foretage en vurdering af forholdets grovhed og mulighederne for at dokumentere forholdet gennem videre undersøgelser med henblik på at konstatere, om Roskilde Kommune har handlet eller handler i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser.

Stk. 3. Borgerrådgiveren videresender oplysninger om forhold til kommunaldirektøren til videre behandling, såfremt forholdet umiddelbart må anses for groft, eller væsentligt og gentaget, og der skønnes at være mulighed for at dokumentere forholdet gennem videre undersøgelser.

Stk. 4. Kommunaldirektøren beslutter den videre behandling af forhold, der er videresendt i henhold til stk. 3.

Opfølgning og underretning

§ 29. Borgerrådgiveren skal underrettes om udfaldet af sager, der er oversendt til kommunaldirektøren i medfør af § 28, stk. 3.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan orientere økonomiudvalget, det respektive stående udvalg eller byrådet om udfaldet af sådanne sager.

§ 30. Borgerrådgiverens beretning, jf. § 7, skal indeholde en redegørelse for whistleblowerfunktionen.

Kapitel 9

Eventuelle klager over borgerrådgiveren

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

Kapitel 10

Ikrafttræden

§ 32. Denne vedtægt træder i kraft straks efter godkendelse i Roskilde Byråd. Byrådet evaluerer vedtægten i første kvartal af 2016, blandt andet med fokus på bestemmelsen i § 6, stk. 3.

Godkendt i Byrådet den 25. februar 2015.