



Udskrift af beslutningsprotokollen

Mødet den 31.03.2014

Punkt 13.

Etablering af en borgerrådgiverfunktion i Aalborg Kommune..

2014-8348.

Borgmesterens Forvaltning indstiller, efter drøftelse i Direktørgruppen, at byrådet godkender, at der oprettes en borgerrådgiverfunktion i Aalborg Kommune, som beskrevet i sagsbeskrivelsen.

Sagsbeskrivelse

I budget 2014 og frem har budgetforligspartierne afsat 500.000 kr. årligt til etablering af en uafhængig borgerrådgiverfunktion i Aalborg Kommune.

Formålet med en borgerrådgiver er bl.a. andet at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen, og bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling. Borgerrådgiveren skal bistå borgere, brugere og erhvervsdrivende med råd og vejledning i forbindelse med klager over forhold der vedrører kommunen og medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

En række andre kommuner har etableret en borgerrådgiverfunktion. Størstedelen af borgerrådgiverfunktionerne er oprettet efter § 65 e i den kommunale styrelseslov, hvilket indebærer, at borgerrådgiveren er direkte forankret under kommunalbestyrelsen, og dermed uafhængig af de stående udvalg og kommunens forvaltninger. Enkelte kommuner har valgt at placere borgerrådgiverfunktionen inden for administrationen.

På baggrund af byrådets beslutning har Direktørgruppen overvejet hvorledes borgerrådgiverfunktionen mest hensigtsmæssigt tilrettelægges, herunder i forhold til kompetence, opgaver og organisatorisk placering.

Direktørgruppen har i den forbindelse overvejet afgrænsningen af borgerrådgiverens opgaver, herunder om der bør vælges en model tilsvarende fx Randers og Københavns Kommuner, hvor borgerrådgiveren ud over at yde hjælp og vejledning til borgerne, også kan behandle klager over kommunen samt virke som mægler i tvister mellem borgeren og kommunen. I Københavns Kommune kan Borgerrådgiveren endvidere gennemføre undersøgelser af egen drift, herunder foretage inspektioner i kommunen.

Det vurderes imidlertid ikke at være muligt at oprette en tilsvarende funktion inden for den økonomiske ramme der er afsat. Ligeledes vurderes en model, hvor borgerrådgiverens opgavefelt afgrænses mere snævert, at kunne tilgodese borgernes behov i tilstrækkelig grad.



Magistraten

Udskrift af beslutningsprotokollen

Mødet den 31.03.2014

Direktørgruppen anbefaler på denne baggrund, at der etableres en borgerrådgiverfunktion ud fra nedenstående forudsætninger:

Borgerrådgiverens organisatoriske tilknytning

Borgerrådgiveren ansættes af og kan afskediges af Aalborg Byråd efter indstilling fra Magistraten. Borgerrådgiveren referer til Aalborg Byråd, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af byrådet.

Borgerrådgiverfunktionen oprettes således i medfør af den kommunale styrelseslovs § 65 e, og er dermed uafhængig af kommunens udvalg og forvaltninger.

Borgerrådgiverens opgaver

Det er borgerrådgiverens opgave at yde rådgivning og vejledning over for kommunens borgere. Borgerrådgiveren skal medvirke til at forbedre dialogen mellem borgerne og kommunen, gøre det lettere for borgerne at navigere i det kommunale system og bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling.

Borgerrådgiverens opgave er at bistå borgere, der er utilfredse med Aalborg Kommunes handlinger og undladelser, herunder ved at

- rådgive og vejlede borgere, så det bliver lettere at henvende sig til kommunen,
- hjælpe med at få genskabt dialogen mellem borger og Aalborg Kommune, herunder ved at tilrettelægge og deltage i møder mellem borger og Aalborg Kommune,
- vejlede borgere om administrative klagemuligheder og klageinstanser i sager, der vedrører Aalborg Kommune,
- vejlede borgere om sagsbehandlingsprocedurer,
- yde hjælp til forståelse af afgørelser og korrespondance fra Aalborg Kommune,
- samarbejde med kommunens administration om at kvalificere og skabe en øget respekt for kommunens afgørelser,
- opsamle og viderebringe erfaringer til kommunens afdelinger om sagsbehandlingen og komme med forslag til forbedringer i det omfang, der viser sig et behov.

Eksempler på opgaver borgerrådgiveren ikke kan påtage sig:

- Ændre en afgørelse, som kommunen har truffet.
- Mægle i konflikter mellem en borger og kommunen.
- Virke som bisidder (partsrepræsentant) for borgeren.
- Behandle klager, der skal behandles af andre administrative klageinstanser.
- Behandle klager over sager, som er indbragt for, eller som ønskes indbragt for Folketingets Ombudsmand, Statsforvaltningen eller domstolene.
- Behandle spørgsmål der vedrører erstatning eller andre privatretlige forhold.
- Behandle klager over politiske beslutninger, fx om det politisk vedtagne serviceniveau.
- Behandle spørgsmål om kommunens personale- og ansættelsesforhold.



Magistraten

Udskrift af beslutningsprotokollen

Mødet den 31.03.2014

- Behandle spørgsmål som vedrører kommunalt ejede selskaber.
- Behandle henvendelser hvor der er gået mere end et år siden den hændelse eller det forløb, der har givet anledning til borgerens henvendelse.
- Behandle anonyme henvendelser, henvendelser fra det politiske niveau eller den kommunale organisation.
- Behandle henvendelser fra andre en borgere i Aalborg Kommune, med mindre henvendelsen sker med fuldmagt fra en borger i Aalborg Kommune.

Afrapportering

I det første år udarbejder borgerrådgiveren hvert kvartal en beretning til Aalborg Byråd. Beretningen skal som minimum indeholde antallet og typer af de sager, som borgerrådgiveren har behandlet i løbet af det seneste kvartal. Beretningen skal endvidere indeholde hvilke tiltag, borgerrådgiveren har medvirket til at få sat i værk for at forbedre den kommunale sagsbehandling og den personlige betjening, herunder forslag og anbefalinger til fremtidige forbedringer.

Efter udløbet af det første år skal borgerrådgiverens beretning udarbejdes én gang om året.

I forhold til forvaltningerne skal borgerrådgiveren rådgive de afdelinger indenfor hvis område, der er særlige problemer i forhold til sagsbehandlingen og/eller den personlige betjening.

Placering

Borgerrådgiveren placeres fysisk i administrationsbygningen på Boulevarden 13.

Forholdet til ”Den Åbne Linie”

Der har gennem en årrække eksisteret et andet neutralt organ i Aalborg Kommune - Ældre- og Handicapforvaltningens servicetelefon ”Den Åbne Linie”. Den Åbne Linje har overordnet til formål at sikre borgerne bedre mulighed for information inden for ældre- og handicapområdet samt sikre kvaliteten af Ældre- og Handicapforvaltningens ydelser. Oprettelsen af en borgerrådgiverfunktion forventes ikke at indebære ændringer i forhold til Den Åbne Linje.

HMU's udtalelse

HMU har den 27. marts 2014 drøftet indstillingen og giver udtryk for, at der i det videre arbejde med etablering af en borgerrådgiverfunktion bør tages hensyn til følgende forhold:

- En tydelig orientering til hele organisationen om rådgiverens funktion, rolle og organisatoriske placering.
- Sammenhæng og snitflade mellem Den Åbne Linje og borgerrådgiveren.
- Borgerrådgiveren skal som minimum have følgende kompetencer: Erfaring med borgerkontakt fra en offentlig forvaltning, have kendskab til det forvaltningsretlige område og have erfaring med vejledning.



Magistraten

Udskrift af beslutningsprotokollen

Mødet den 31.03.2014

Beslutning:

Anbefales.



Magistraten

Udskrift af beslutningsprotokollen

Mødet den 31.03.2014