Sags id.: 14/12992

**Borgervejleder**

Sagsbehandler:

 Lotte Attrup Rasmussen

**Borgervejleder i Fredericia kommune**

**Funktionsbeskrivelse**

**Generelle forhold:**

Borgervejlederen er ansat af Fredericia kommunes byråd og refererer administrativt til kommunaldirektøren.

Borgervejlederen fungerer uafhængigt af byråd, udvalg, borgmester og forvaltning.

**Formål**

* Skabe gennemsigtighed og åbenhed i den kommunale organisation for borgere i Fredericia
* Udvikle organisationen på baggrund af borgerhenvendelser
* Styrke borgernes retssikkerhed

**Rådgivning og vejledning**

Borgervejlederen yder råd og vejledning ud fra en målsætning om, at henvendelser søges løst i dialog med borgeren. Alle henvendelser søges løst ved den første henvendelse fra borger, uanset om borger henvender sig telefonisk, på mail eller personligt.

Rådgivning og vejledning har fokus på, at skabe klarhed for borger og sætte denne i stand til at navigere i det kommunale system. Derved styrkes borger til at tage ansvar for egen situation.

**Tavshedspligt og opbevaring af data**

Borgervejleder kan tilbyde anonym rådgivning og vejledning.

Borgervejleder respekterer en borgers ønske om anonymitet, med mindre det oplyste giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlig fejl, der berører en bredere kreds af personer. Tilsvarende gælder indberetningspligt jf. Servicelovens kap. 27.

Borgervejleder har ikke adgang til journalmateriale i Fredericia kommune.

Hvis en borger udleverer skriftlige dokumenter til borgervejleder, vil dokumenterne blive opbevaret så de alene er tilgængelige for borgervejleder.

**Kompetence**

Borgervejlederen kan bistå med rådgivning og vejledning til,

* At forstå breve, mail eller afgørelser fra kommunen
* At finde vej i det kommunale system
* At agere i klagesystemet
* At modtage og registrere klager over kommunens sagsbehandlingstid, personalets optræden med mere

Borgervejlederen kan ikke yde rådgivning og vejledning i forhold til,

* Det faglige indhold i en kommunal afgørelse
* Klager, hvor klagefristen er udløbet
* Politiske beslutninger
* Sager der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets ombudsmand eller domstole

**Borgervejleders tilgang til/behandling af henvendelser**

Borgervejleder kan modtage alle konkrete henvendelser fra borgere i Fredericia kommune. Derudover kan borgervejleder modtage alle konkrete henvendelser fra borgere, som er videreformidlet fra en afdeling.

Borgervejleders tilgang til enhver henvendelse er, at søge et dilemma eller et problem løst ved dialog. Når det giver mening for borger og kommune kan borgervejleder understøtte og eventuelt reetablere den gode dialog ved, at facilitere et møde hvor borger og kommune deltager.

Ved alle henvendelser afklarer borgervejleder,

* Borgers formål med henvendelsen
* Borgers forventning til mødet med borgervejleder

Hvis en borger ønsker hjælp til at forstå et brev eller en afgørelse fra kommunen, medbringer borger sagens relevante akter. Hvis borger ønsker hjælp til overblik over en verserende sag ved kommunen, medbringer borger sagens relevante akter.

Hvis en borger henvender sig med en konkret klage over kommunens sagsbehandlingstid, personalets optræden eller lignende, afklarer borgervejleder endvidere,

* Hvilken forvaltning henvendelsen vedrører
* Om borger har kontaktet den relevante afdeling med en eventuel klage

Ved mødet vil borgervejleder afdække indhold af klagen, og gennem dialog med borger, og eventuelt møde med kommune, hjælpe borger til en løsning. I de tilfælde hvor borger ønsker at indgive en skriftlig klage kan borgervejleder hjælpe borger med at formulere en tekst. Borger skriver klagen, og borger bringer klagen til den relevante afdeling.

**Tilgængelighed**

Borgervejlederen har, indtil videre, kontor og træffetid på Fredericia Rådhus.

I det omfang det vil give mening, kan borgervejleder flytte sin træffetid til andre lokaliteter. Som eksempel kan nævnes Korskærparken, Sønderparken eller Fredericia Idrætscenter, hvor flere hundrede borgere har deres gang dagligt.

Borgervejlederen kan kontaktes telefonisk, med brev eller mail og personligt ved at møde direkte på kontoret. På hjemmeside og ved tilgængeligt informationsmateriale er det oplyst, at det er en god idé at ringe og aftale tid for et møde, hvis borger vil være sikker på at træffe borgervejlederen.

Når borgervejlederen har telefonisk eller personligt møde med borger, vil byrådssekretariatet modtage opkald fra borgere. Sekretær disponerer over borgervejleders kalender, og kan træffe aftale med borger om tid og dag for samtale med borgervejleder.

**Kontaktoplysninger**

Adresse: Fredericia Rådhus

Gothersgade 20 7000 Fredericia

Telefon: 72 10 50 13

Mail: borgervejleder@fredericia.dk

Træffetid: Alle dage kl. 10.00 – 14.00

Hjemmeside: www.fredericiakommune.dk

**Borgervejleders dialog med afdelinger i Fredericia kommune**

Som udgangspunkt er borgervejleders indgang til dialog med organisationen gennem stabs eller afdelings chef eller via den af chefen udpegede leder.

Ved konkrete spørgsmål i forhold til klager over kommunens sagsbehandlingstid, personalets optræden og lignende, retter borgervejleder henvendelse til chefen for den stab som klagen er stilet til.

Efter aftale, kan borgervejleder rette henvendelse til en medarbejder, som forventes at have den faglige viden i forhold til generel praksis på et givent område.

**Informering om observationer og opsamling af viden**

Borgervejleder får løbende erfaring og viden om generelle, sags specifikke og tværgående tiltag og udfordringer i organisationen og kommunen. Erfaringer og viden drøftes løbende med de involverede afdelinger med henblik på udvikling og læring i afdelingen/organisationen.

Borgervejleder deltager kvartalsvis i Lederforum og i afdelings og/eller stabs møder efter behov, med henblik på løbende videregivelse af genereret viden.

**Borgervejleders beretning**

Borgervejleder registrerer løbende alle henvendelser fra borgere. Henvendelser og observationer registreres i anonymiseret og generel form.

Det registrerede materiale skaber grundlag for at beskrive eventuelle tendenser i henvendelses årsag. Materialet kan dermed sætte fokus på nye lærings og udviklingspunkter i kommunens sagsbehandling.

Borgervejleder formidler sine observationer gennem en årlig beretning til byrådet. Første gang i forbindelse med årsskiftet 2015/2016.

Beretningen kan indeholde:

* Statistisk materiale
* Cases
* Generel vurdering af borgervejleder funktionen
* Beskrivelse af samarbejde med stabe, forvaltninger, institutioner med mere
* Beskrivelse af generelle problematikker
* Forslag til fremtidige fokuspunkter
* Ideer og anbefalinger som kan kvalificere sagsbehandlingen generelt i organisationen og i specifikke afdelinger

Den 15. december 2014

Lotte Attrup

Borgervejleder