

## Borgerrådgiveren er til for dig

Egedal Kommunes borgerrådgiver kan hjælpe dig, hvis du har en uoverensstemmelse med en administration i kommunen, eller du er i tvivl om, hvor i kommunen du skal henvende dig om en sag.

Du skal selv have væsentlig interesse i en sag for at klage til borgerrådgiveren over den. Ønsker du at klage over forhold, som har betydning for en bredere kreds af borgere i kommunen, skal du også selv være væsentligt berørt af forholdet.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik og komme med forslag, anbefalinger og henstillinger, men kan ikke ændre en afgørelse.

Borgerrådgiveren har tavshedspligt og refererer direkte til borgmesteren, der løbende orienteres om de klager som modtages. Hvis du ønsker at være anonym, kan borgerrådgiveren kun gennemføre undersøgelser i særlige tilfælde, men vil altid kunne vejlede og rådgive dig om dine muligheder.

### Borgerrådgiveren kan hjælpe dig med at:

- genskabe dialogen med de ansatte i administrationen, hvis der er opstået uoverensstemmelser i forhold til en eller flere sager. Det kan f.eks. ske ved et dialogmøde mellem dig og den afdeling, som du klager over, hvor borgerrådgiveren deltager i mødet som mægler.
- behandle din klage over sagsbehandling (herunder sagsbehandlingstid) ansattes optræden og udførelsen af praktiske opgaver, som f.eks. undervisning, hjemmehjælp og at holde gaderne rene. Klagesagsbehandlingen kan efter omstændighederne afsluttes med en udtalelse, som tager stilling til, om Egedal Kommune har overtrådt gældende sagsbehandlingsregler m.v.
- forstå indholdet i kommunens afgørelser og henvise til eller formidle kontakt til den relevante afdeling.
- oplyse og rådgive dig om mulighederne for at klage over en afgørelse.
- videreformidle dine forslag til forbedring af sagsbehandling og borgerbetjening, og i øvrigt tage sager op af egen drift, hvis der opleves et gennemgående behov.

### Borgerrådgiveren kan ikke hjælpe dig med at:

- træffe eller ændre afgørelser.
- behandle sager, der falder udenfor kommunens virksomhed, eksempelvis forhold mellem private eller behandle klager over politiske beslutninger, som for eksempel serviceniveauet.
- behandle klager over ansættelse eller en ansat i Egedal Kommune. Det hører under ledelsesretten, og skal derfor besvares af den ansattes personaleleder.
- behandle sager, der er afsluttet for mere end 1 år siden. I særlige tilfælde kan borgerrådgiveren dog tage ældre sager op efter en konkret vurdering.

- behandle spørgsmål, der kan indbringes for lovbestemte klageorganer, f.eks. om kommunen har overholdt de forvaltningsretlige spilleregler.
- behandle spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.

## Sådan behandles din klage

Udgangspunktet for borgerrådgiverens behandling af en klage er altid dialog. Derfor skal den administration, som klagen drejer sig om, altid først have mulighed for at løse udfordringen i samarbejde med dig. Hvis din klage ikke har været behandlet af den administration, som du klager over, sender borgerrådgiveren derfor i første omgang din klage videre til dertil.

Den relevante administration svarer så på din klage, og borgerrådgiveren vil følge op på, om du er tilfreds med svaret fra administrationen. Hvis du ikke er tilfreds, vil borgerrådgiveren vurdere, om der er grundlag for at behandle din klage yderligere.

Du kan bede om et personligt møde med borgerrådgiveren, og du vil i forbindelse med en klage ofte blive inviteret til et dialogmøde - både for at uddybe din klage samt for at afstemme forventninger og eventuelt blive vejledt af den relevante administration.

Hvis du ønsker det, afslutter borgerrådgiveren en eventuel undersøgelse af din klage med en skriftlig udtalelse, hvor det vil fremgå, om Egedal Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde begået fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

## Fuldmagt

Ønsker du, at en anden skal stå for kontakten til borgerrådgiveren på dine vegne, skal du sende en fuldmagt sammen med din klage. Du kan eventuelt bruge skabelonen på kommunens hjemmeside ved at trykke [her](#).

## Kontakt

Du kan kontakte borgerrådgiveren via telefon, Digital Post, e-mail eller brev. Vi opfordrer dig til at skrive sikkert via borger.dk, hvis din henvendelse indeholder følsomme oplysninger om f.eks. dit helbred. Du kan benytte dette [link](#)

**Telefon:** 7259 6226

Mandag-onsdag: Kl. 8.00 - 15.15

Torsdag: Kl. 8.00 - 18.00

Fredag: Kl. 8.00 - 13.15

**E-mail:** [borgerraadgiveren@egekom.dk](mailto:borgerraadgiveren@egekom.dk)

### **Brev:**

Egedal Kommune

Borgerrådgiveren

Dronning Dagmars Vej 200

3650 Ølstykke