

Her er din borgerrådgiver

Januar 2016



Indholdsfortegnelse

Borgerrådgiveren er til for dig	3
Hvad kan borgerrådgiveren gøre	3
Hvad kan borgerrådgiveren ikke	4
Hvem kan klage	4
Sådan behandler vi en klage	4
Tavshedspligt	5
Fuldmagt	5
Sådan kontakter du borgerrådgiveren	5
Andre muligheder for hjælp	6
Borgerkoordinator	6
Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet	6
Advokatvagten i Egedal Kommune	6

Borgerrådgiveren er til for dig

Egedal Kommune har en borgerrådgiver, der kan hjælpe dig, hvis du har en uoverensstemmelse med Egedal Kommune eller er i tvivl om, hvor du skal henvende dig.

Borgerrådgiveren er en del af Sekretariatet for Administrativ Service og refererer direkte til borgmesteren.

Borgmesteren orienteres løbende om klager, som borgerrådgiveren modtager, ligesom borgmesteren videregiver klager til behandling hos borgerrådgiveren.

Hvad kan borgerrådgiveren gøre

Hjælpe dig med at få genskabt dialogen med Egedal Kommunes ansatte, hvis der er opstået uoverensstemmelser i forhold til en eller flere sager. Dette kan for eksempel være ved et dialogmøde mellem dig, den forvaltning du klager over og borgerrådgiveren.

Behandle din klage over sagsbehandling, herunder sagsbehandlingstid, klage over ansattes optræden og udførelsen af

praktiske opgaver, som f.eks. undervisning, hjemmehjælp og gaderenholdelse.

Hjælpe dig med at forstå indholdet i Egedal Kommunes afgørelser.

Hjælpe dig med at finde ud af, hvor der kan rettes henvendelse, herunder formidle kontakt til det relevante center.

Oplyse og rådgive dig om mulighederne for at klage over den materielle afgørelse.

Videreformidle dine forslag til forbedring af sagsbehandling og borgerbetjening.

Tage sager op af egen drift, hvis de falder indenfor borgerrådgiverens kompetenceområde.

Rådgive og undervise Egedal Kommunes ansatte i forvaltnings- og persondataretten.

Hvad kan borgerrådgiveren ikke

Træffe afgørelser eller ændre afgørelser.

Behandle sager, der falder udenfor Egedal Kommunes virksomhed, eksempelvis forhold mellem private.

Behandle klager over politiske beslutninger som for eksempel serviceniveauet.

Behandle klager over din ansættelse i Egedal Kommune.

Behandle sager, der er afsluttet for mere end 1 år siden. Borgerrådgiveren kan dog i særlige tilfælde tage sager op efter en konkret vurdering af sagen.

Hvem kan klage

Enhver, som har individuel væsentlig interesse i sagen, kan klage til borgerrådgiveren. Klager over forhold, som har betydning for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

Sådan behandler vi en klage

Udgangspunktet for borgerrådgiverens behandling af en klage er dialog. Derfor skal det center, som klagen drejer sig om, altid have mulighed for at løse problematikken i samarbejde med dig.

Hvis din klage ikke har været behandlet af det center, som du klager over, sender borgerrådgiveren din klage videre til centeret.

Centeret besvarer din henvendelse, og borgerrådgiveren vil følge op på, om du er tilfreds med svaret.

Hvis du ikke er tilfreds med centerets besvarelse, tager borgerrådgiveren stilling til, om der er grundlag for at behandle klagen yderligere af borgerrådgiveren.

En eventuel undersøgelse af klagen bliver afsluttet med en skriftlig udtalelse fra borgerrådgiveren, hvoraf vil fremgå, om Egedal Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har begået fejl eller forsømmelser,

herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik, fremkomme med forslag og komme med anbefalinger og henstillinger.

Borgerrådgiveren kan ikke ændre afgørelsen.

Tavshedspligt

Borgerrådgiveren har tavshedspligt.

Hvis du ønsker at være anonym kan borgerrådgiveren kun gennemføre undersøgelser i helt særlige tilfælde, men kan altid vejlede og rådgive dig om dine muligheder.

Fuldmagt

Hvis du har en anden til at hjælpe dig med din sag, og du ønsker, at dinhjælper skal varetage kontakten til borgerrådgiveren på dine vegne, skal du sende en fuldmagt sammen med din klage.

Du kan eventuelt benytte fuldmagtsskabelonen på Egedal Kommunes hjemmeside under borgerrådgiver.

Sådan kontakter du borgerrådgiveren

Du kan kontakte borgerrådgiveren via telefon, Digital Post, e-mail eller brevpost.

Telefon: 7259 6226

E-mail: borgerraadgiveren@egekom.dk

Postadr.: Egedal Kommune
Borgerrådgiveren
Dronning Dagmars Vej
200
3650 Ølstykke

Træffetider for telefonisk henvendelse:

Mandag-onsdag: Kl. 8.00 - 15.15

Torsdag: Kl. 8.00 - 18.00

Fredag: Kl. 8.00 - 13.15

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 blive vejledt af den relevante forvaltning.

Andre muligheder for hjælp

Borgerkoordinator

Egedal Kommune har også en borgerkoordinator, hvor du kan få generel vejledning om sociale forhold og kommunale ydelser.

Telefon: 7259 6000

E-mail: borgerkoordinator@egekom.dk

Advokatvagten i Egedal Kommune

Web:

<http://www.egedalkommune.dk/borger/mig-som-borger/advokatvagten>

Telefon: 7259 6000

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet, også kaldet DUKH, rådgiver om handicapkompenserende ydelser i sager mellem en borger og typisk en kommune.

DUKH er en uvildig part, der er organiseret som en selvstændig institution under Social- og Integrationsministeriet.

Web: www.dukh.dk

Telefon: 7630 1930

The logo for Egedal Kommune, featuring the words "Egedal" and "Kommune" stacked vertically in a white, sans-serif font, set against a dark green rectangular background.

**Egedal
Kommune**

Egedal Kommune

Dronning Dagmars Vej 200

3650 Ølstykke

Tlf: 7259 6000

kommune@egekom.dk

egedalkommune.dk