

## Borgervejleders funktionsbeskrivelse

### Generelle forhold

Borgervejleder er ansat direkte af Fredericia Byråd, og er adskilt fra kommunens administration. Funktionen er uafhængig af byråd, udvalg, borgmester samt fagafdelinger og administration.

Borgervejleders arbejde omfatter Fredericia Kommune som helhed. Borgervejleder har kontor og primær træffetid på Fredericia Rådhus. Herudover søger borgervejleder at være tilgængelig bredt i kommunen, herunder både i byen og i lokalsamfundene.

### Formål og funktion

Borgervejleders hovedopgave er at styrke dialogen mellem Fredericia Kommune og kommunens borgere og virksomheder, samt at bidrage til en sikring af retssikkerheden i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed. Borgervejleder skal medvirke til at skabe en god, klar og tydelig dialog mellem Fredericia Kommune og kommunens borgere og virksomheder. Borgervejleder yder vejledning ud fra et helhedsorienteret perspektiv med målsætning om, at henvendelser søges løst i dialog. Vejledningen har fokus på at skabe klarhed og sætte borgeren i stand til at navigere i det kommunale system. Herigennem styrkes borgeren til at tage ansvar for egen situation.

Borgervejleder foretager ikke egentlig sagsbehandling, men borgervejleder kan bistå med vejledning i forhold til bl.a.:

- At forstå breve, mails eller afgørelser fra kommunen
- At finde vej i det kommunale system
- At agere i klagesystemet

Borgervejleder kan ikke yde 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, Ankestyrelsen, Folketingets ombudsmand eller domstole

Borgervejleders dialog og sparring med kommunens fagafdelinger er af væsentlig betydning for at sikre, at målene med funktionen nås. Erfaringer og viden drøftes løbende med de involverede afdelinger med henblik på udvikling og læring i organisationen. Som udgangspunkt er borgervejleders indgang til dialog med organisationen gennem stabs- eller afdelingschef eller via den af chefen udpegede leder.

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 fx henvendelsesårsag. Materialet kan dermed bidrage til at sætte fokus på nye lærings- og udviklingspunkter i kommunens sagsbehandling, herunder evt. særlige kompetenceudviklingsbehov.

### **Tavshedspligt**

Borgervejleder har tavshedspligt. De oplysninger der udveksles mellem borger/virksomheder og borgervejleder forbliver fortrolige, medmindre andet er aftalt med samtykke fra borger eller virksomhed. Borgervejleder respekterer således en borgers ønske om anonymitet, medmindre det oplyste giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlig fejl, der berører en bredere kreds af personer. Tilsvarende gælder underretningspligten, 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.

### **Årsberetning**

Borgervejleder udarbejder hvert år en årsberetning til forelæggelse for byrådet. Herudover udarbejdes løbende orienteringer eller andre tilbagemeldinger, såfremt byrådet eller udvalg efterspørger det.

Demokrati- og borgerudvalget ønsker, at årsberetningen indeholder:

- Statistisk materiale
- Cases
- Generel vurdering af borgervejlederfunktionen
- Beskrivelse af samarbejde med stabe, fagafdelinger, institutioner m.fl.
- Beskrivelse af generelle problematikker/tendenser
- Forslag til fremtidige fokuspunkter
- Ideer og anbefalinger som kan kvalificere sagsbehandlingen generelt i organisationen og i specifikke afdelinger/teams