



## Borgerrådgiver

Borgerrådgiverens opgaver er at rådgive dig som borger eller erhvervsdrivende i kontakten med kommunen.

Det kan for eksempel være at hjælpe med at forstå afgørelser og henvendelser fra kommunen, bistå med at finde vej i det kommunale system, for eksempel i forbindelse med klager over kommunens afgørelser, eller hjælpe med at arrangere og deltage i møder med den kommunale forvaltning.

Hvis du har en sag, som du gerne vil vende med borgerrådgiveren, kan du booke en tid til en samtale via "Betjen dig selv" boksen herover.

Borgerrådgiveren har træffetid tirsdag og torsdag på Tønder Rådhus.

### **Borgerrådgiveren kan hjælpe borgere og erhvervsdrivende med at**

- forstå afgørelser, mails og breve fra kommunen
- finde vej i den kommunale organisation
- bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed ifm kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed
- tilbyde mægling, hvis dette forventes at kunne løse konflikter mellem forvaltning og borger
- yde vejledning ifm klager over kommunen og hjælpe med formulering af klagen
- behandle klager over kommunens sagsbehandling, herunder sagsbehandlingstid, personalets optræden, medarbejdernes betjening af borgerne etc.

### **Borgerrådgiveren kan ikke**

- behandle sager, som er over 1 år gamle
- træffe eller ændre afgørelser

### **Borgerrådgiveren kan heller ikke behandle klager over**

- det faglige indhold i kommunale afgørelser
  - forhold, der falder uden for kommunens virksomhed
  - forhold, der kan indbringes for lovhjemlede instanser
  - forhold, der er eller vil blive indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene
  - politiske beslutninger (for eksempel serviceniveau) eller over forhold, som har været bedømt af de stående udvalg, økonomiudvalget eller kommunalbestyrelsen
  - personale- og ansættelsesforhold i kommunen.
-