

Borgerrådgiveren

Det kan du bruge borgerrådgiveren til

Er du utilfreds med behandlingen af din sag i Ishøj Kommune eller med kommunens behandling af dig, kan du henvende dig til borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverens hovedopgave er først og fremmest dialog med borgerne i konkrete sager – en mediatorrolle, hvor det handler om at:

- sikre, at der er en konstruktiv dialog mellem kommunens afdelinger og borgerne,
- hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, fx med at forstå et brev eller en afgørelse og med at finde rundt i den kommunale organisation,
- give vejledning i forbindelse med klager og hjælpe med at formulere klagen,
- behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og medarbejdernes betjening af borgerne, herunder også klager over den praktiske opgaveløsning og diskrimination.
- Behandle klager over forhold, der kan indbringes for andre klageinstanser, fx Ankestyrelsen.

Dette kan borgerrådgiveren IKKE hjælpe med

Borgerrådgiveren må ikke træffe afgørelser og kan ikke ændre kommunens afgørelser.

Borgerrådgiveren videreformidler dog gerne din eventuelle klage over en afgørelse til den relevante afdeling/center i kommunen, hvis der er mulighed for at få sagen genvurderet.

Sådan behandles din klage i første omgang

Når borgerrådgiveren modtager din klage, er det vigtigt at få afklaret, om den afdeling i kommunen, som du klager over, har haft mulighed for at svare på klagen.

Hvis det ikke er tilfældet, hjælper borgerrådgiveren dig gerne med at formulere og formidle klagen til den rette afdeling.

I den kommunikation vil det fremgå, at borgerrådgiveren finder det mest hensigtsmæssigt, at den afdeling, som du klager over, tager stilling til klagen, før borgerrådgiveren eventuelt iværksætter en nærmere undersøgelse.

Hvis du ikke vender tilbage, når du har fået svar – fx fordi du synes, at sagen er løst tilfredsstillende med afdelingens besvarelse – så foretager borgerrådgiveren ikke mere.

Hvis klagen i anden omgang undersøges af borgerrådgiveren

Hvis du efter at have fået svar fra kommunen fastholder din klage helt eller delvist og ønsker, at borgerrådgiveren skal

undersøge sagen, skal du selv henvende dig til borgerrådgiveren igen.

Borgerrådgiveren vurderer så, om der er grundlag for at undersøge sagen og tage stilling til uoverensstemmelsen mellem dig og kommunen.

Vælger borgerrådgiveren at undersøge din sag, anmodes afdelingen også om at afgive en skriftlig udtalelse til borgerrådgiveren inden for en frist på normalt tre uger.

Herefter foretager borgerrådgiveren en juridisk gennemgang og vurdering af sagen.

Konklusionen skrives i en skriftlig udtalelse til dig og til den relevante centerchef.

Behandling af dine personoplysninger

I henhold til persondataloven (lov nr. 429 af 31. maj 2000) skal du gøres opmærksom på, at personoplysninger, som oplyses til borgerrådgiveren, behandles elektronisk.

Formålet med at behandle dine personoplysninger er at vurdere, om borgerrådgiveren kan hjælpe dig med din henvendelse.

Behandlingen af dine personoplysninger vil ske hos borgerrådgiveren, men det vil også ske, når borgerrådgiveren inddrager den del af forvaltningen, som din klage vedrører.

Kontaktoplysninger

Ishøj Kommune
Borgerrådgiveren, Ishøj Store Torv 20, 2635 Ishøj
Mobil 20 21 89 88

Åben konsultation: Kulturium Bibliotek, Ishøj Store Torv 1
uden tidesbestilling: tirsdag kl. 13 - 15.

Telefontid:	tirsdag	kl. 9 - 13
	torsdag	kl. 9 - 17

Hvis borgerrådgiveren er optaget, så læg venligst en besked med navn og telefonnummer – så vil du blive ringet op senere.

E-post:

Brug Digital Post (borger.dk/eboks.dk) eller almindelig post. Alternativt kan du sende en mail til borgerraadgiver@ishoj.dk. Hvis du bruger denne mailadresse, bør mailen ikke indeholde personfølsomme oplysninger. Personlig henvendelse kan kun ske efter forudgående aftale.