

Borgerråd giveren

Det kan du bruge borgerråd giveren til

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

Borgerråd giverens 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 borgerråd giveren IKKE hjælpe med

Borgerråd giveren må ikke træffe afgørelser og kan ikke ændre kommunens afgørelser.

Borgerråd giveren 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 borgerråd giveren 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 borgerråd giveren dig gerne med at formulere og formidle klagen til den rette afdeling.

I den kommunikation vil det fremgå, at borgerråd giveren finder det mest hensigtsmæssigt, at den afdeling, som du klager over, tager stilling til klagen, før borgerråd giveren 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 borgerråd giveren ikke mere.

Hvis klagen i anden omgang undersøges af borgerråd giveren

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

undersøge sagen, skal du selv henvende dig til borgerråd giveren igen.

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

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

Herefter foretager borgerråd giveren 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 borgerråd giveren, behandles elektronisk.

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

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

Kontakt oplysninger

Ishøj Kommune
Borgerråd giveren, Ishøj Store Torv 20, 2635 Ishøj

Telefon: 61 91 68 00 (træffetid)

| | |
|---------------|---------------|
| mandag-onsdag | kl. 9 - 14.30 |
| torsdag | kl. 9 - 17.30 |
| fredag | kl. 9 - 13.30 |

Hvis borgerråd giveren 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.