Borgerrådgiveren er til for dig:

Har du brug for hjælp til at forstå en afgørelse fra kommunen eller til at finde ud af, hvordan du kan gå videre med en konkret sag?

- Så hjælper borgerrådgiveren dig gerne.

I denne folder kan du læse nærmere om, hvordan borgerrådgiveren kan hjælpe dig. Desuden får du navne og adresser på andre steder, du kan hente hjælp, når du befinder dig i en svær situation.

Borgerrådgiveren:

Borgerrådgiverens opgave er at behandle klager over kommunens sagsbehandling og medvirke til, at der ydes en god borgerservice, hvor borgerne er i centrum.

Borgerrådgiveren skal dermed være med til, at styrke dialogen mellem borgerne og kommunens administration.
Borgerrådgiveren er ansat af kommunalbestyrelsen og er en rådgivnings- og klageinstans, som er uafhængig af kommunens administration.
Alle borgere i Norddjurs Kommune kan kontakte Borgerrådgiveren, og det er gratis.

Hos Borgerrådgiveren kan du:

- klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden m.v.
- få hjælp, hvis du har svært ved at forstå en afgørelse fra kommunen
- få information og rådgivning om, hvordan du klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle din klage
- få hjælp til at komme videre med en klage, hvis du har oplevet diskrimination i kommunen
- få hjælp til at få genskabt dialogen med kommunens medarbejdere, hvis der er opstået konflikter i en sag
- komme med forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og betjening kan forbedres.

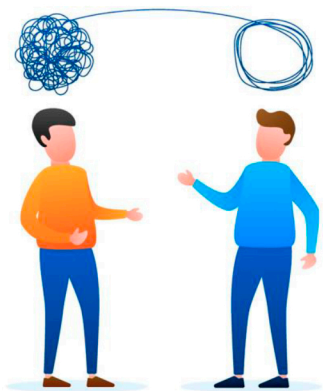
Borgerrådgiveren kan også deltage som bisidder, hvis der er en samtale, du er utryg ved, og hjælpe dig med at forberede dig til samtalen, og efterfølgende hjælpe dig med at samle op på, hvad der kom ud af samtalen.

Formålet med borgerrådgiveren er at:
- Styrke borgernes retssikkerhed og sikre borgerne den service, de har krav på
- Hjælpe borgerne gennem det kommunale system og sikre, at de bliver hørt
gøre kommunen bedre til at betjene borgerne

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over:

- det faglige indhold i kommunale afgørelser
- de politiske beslutninger, f.eks. om serviceniveau m.m.
- ansættelsesforhold i kommunen
- forhold som andre klageinstanser tager sig af

Borgerrådgiveren behandler normalt ikke klager, hvis der er gået mere end 1 år efter hændelsen/forløbet. Der foretages konkret vurdering.



Sådan kan du kontakte borgerrådgiveren:

Du er altid velkommen til at kontakte borgerrådgiveren – enten telefonisk, på mail eller ved personlig henvendelse. Hvis du vil være sikker på at træffe borgerrådgiveren, er det en god ide at ringe og aftale en tid.

Mandag, tirsdag og fredag:
Rådhuset, Torvet 3, Grenaa

Fredag:
Administrationsbygning Kirkestien 1, Allingåbro

Borgerrådgiver Jesper Cortes
Tlf. 24 44 49 21

Borgerrådgiver Tanja Reisner
Tlf. 30 69 61 04

Mail: borgerraadgiveren@norddjurs.dk

Borgerrådgiveren

norddjurs kommune