

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 Byrådet, og er en rådgivnings- og klageinstans, som er uafhængig af kommunens administration.

Alle borgere i Randers 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.

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.

Borgerrådgiver Jesper Cortes

Laksetorvet, 8900 Randers

Kontor C 1.83

Tlf. 89 15 18 88 mobil 24 44 49 21

Mail: Borgerraadgiveren@Randers.dk

Adm. medarb. Conni Stensgaard

Laksetorvet, 8900 Randers

Kontor C 1.84

Tlf. 89 15 17 83

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

se mere på: www.borgerraadgiveren.randers.dk

Andre muligheder for hjælp:

SSP-konsulent

Claus Hansen
Glentevej 15, 8930 Randers NØ
Tlf. 87 11 86 21 – 40 86 74 08
Mail: ch@randers.dk

Den Sociale Døgnvagt

Kan kontaktes hvis der er opstået et alvorligt akut problem med børn / unge under 18 år, som ikke kan afvente almindelig åbningstid.
Tlf. 23 20 62 37

Randers Krisecenter

Er et tilbud for kvinder med eller uden børn, der er udsat for vold eller trusler om vold; fysisk eller psykisk.

Markedsgade 5, 8900 Randers C
Tlf. 89 15 49 90
Mail: krisecenter@randers.dk

Statslige og regionale myndigheder:

Statsforvaltningen Midtjylland

St. Blichers Vej 6, Postboks 151
6950 Ringkøbing
Tlf. 72 56 83 00
Mail: midtjylland@statsforvaltning.dk

Region Midtjylland

Skottenborg 26, 8800 Viborg
Tlf. 87 28 50 00
Mail: kontakt@regionmidtjylland.dk

Udlændingesservice

Ryesgade 53, 2100 København Ø
Tlf. 35 36 66 00
www.nyidanmark.dk

Institut for Menneskerettigheder

Strandgade 56, 1401 København K
Tlf. 32 69 88 88
Mail: center@humanrights.dk
www.humanrights.dk
www.menneskeret.dk

Folketingets Ombudsmand

Gammeltorv 22, 1457 København K
Tlf. 33 13 25 12
Mail: post@ombudsmanden.dk

Folketingets Ombudsmand kontrollerer statslige og kommunale myndigheder og andre offentlige forvaltningsmyndigheder. Ombudsmanden behandler klager over forvaltnings-myndighedernes afgørelser og deres behandling af borgerne og sagerne. Herudover tager ombudsmanden sager op på eget initiativ og iværksætter generelle undersøgelser af en myndigheds behandling af sager.

Borgerrådgiveren



Randers Kommune