

# Borgerrådgiveren

– er til for dig

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

**– Så hjælper borgerrådgiveren dig gerne.**

Borgerrådgiverens opgave er at behandle klager over kommunens sagsbehandling og medvirke til, at borgerne får en god service.

Borgerrådgiveren skal være med til at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen.

Borgerrådgiveren er ansat af byrådet og er en uvildig rådgiver, som er uafhængig af kommunens administration.

**Det er gratis  
at kontakte  
borgerrådgiveren  
i Favrskov Kommune**

Du kan bruge borgerrådgiveren til at:

- 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.

Hvis du skal til en samtale, kan borgerrådgiveren hjælpe dig med at forberede dig, deltage som din bisidder og 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 f.eks. en bevilling, en tilladelse, et forbud eller et afslag.
- de politiske beslutninger, f.eks. om serviceniveau m.m.
- ansættelsesforhold i kommunen.
- forhold, som andre klageinstanser tager sig af.
- forhold, som er eller har været indbragt for domstolene eller Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiveren behandler normalt ikke klager, hvis der er gået mere end et år efter hændelsen/forløbet.

Sådan kan du kontakte borgerrådgiveren:

Du er altid velkommen til at kontakte en af de to borgerrådgivere per telefon, på mail eller ved personlig henvendelse.

Du kan møde borgerrådgiverne hver tirsdag og torsdag samt den første fredag i hver måned.

De har kontor i administrationsbygningen på Skovvej 20, 8382 Hinnerup.

Hvis du vil være sikker på at træffe dem, er det en god ide at ringe og aftale en tid.

Borgerrådgiver Jesper Cortes  
Tlf. 24 44 49 21

Borgerrådgiver Karin Lambert  
Tlf. 30 56 77 51

Borgerrådgiver Nicolai Abildgaard  
Tlf. 40 12 37 41

Du kan også sende en mail på:  
[borgerraadgiveren@favrskov.dk](mailto:borgerraadgiveren@favrskov.dk)



Favrskov  
Kommune

Favrskov Kommune  
Skovvej 20 - 8382 Hinnerup  
favrskov@favrskov.dk  
[www.favrskov.dk](http://www.favrskov.dk)