

# BORGERRÅDGIVEREN

## Borgerrådsgiverens opgaver

Borgerrådsgiveren er etableret af Borgerrepræsentationen for at gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende i kommunen at klage. Formålet er at styrke dialogen mellem borgerne og forvaltningerne og sikre, at klager bruges til at forbedre kommunens sagsbehandling og betjening.

Borgerrådsgiveren tager imod henvendelser fra borgere, brugere og erhvervsdrivende, som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling og betjening, personalets adfærd eller udførelsen af praktiske opgaver. Borgerrådsgiveren bistår desuden med vejledning om mulighederne for at klage over kommunens afgørelser mv.

Borgerrådsgiveren kan udtale kritik og afgive henstillinger til forvaltningerne i konkrete klagesager og giver på baggrund heraf generelle anbefalinger til Borgerrepræsentationen i sin årlige beretning. Det sker med henblik på, bruge klagerne til at forbedre kommunens sagsbehandling og betjening.

Borgerrådsgiveren har desuden adgang til at iværksætte undersøgelser og inspektioner på eget initiativ (egen driftsfunktion).

Borgerrådsgiveren bidrager desuden til forvaltningernes arbejde med at forbedre kvaliteten af kommunens sagsbehandling og service gennem konsultative ydelser i form af undervisning, konkret vejledning af medarbejdere og forvaltninger, deltagelse i udviklingsprojekter mv.

Borgerrådsgiveren har en særlig opgave som kommunens diskriminationstilsyn med at vejlede borgere om klagemuligheder mv. i sager om diskrimination samt påse, at

Kommunen ikke udøver diskriminerende adfærd. Borgerrådsgiveren har oprettet en særlig diskriminationshotline til formålet.

Borgerrådsgiveren kan også mægle i sager om diskrimination og andre sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltning og borger.

Borgerrådsgiveren varetager også Whistleblowerordningen i Københavns Kommune. Ordningen trådte i kraft i oktober 2012.

Kommunens ansatte samt samarbejdspartnere kan indgive oplysninger til whistleblowerordningen om ulovligheder eller alvorlige uregelmæssigheder i Københavns Kommune.

Borgerrådsgiveren er i styrelsesvedtægten sikret uafhængighed af kommunens udvalg, borgmestre og forvaltninger.

Borgerrådsgiverens virksomhed følges af Borgerrådsgiverudvalget, der er nedsat direkte under Borgerrepræsentationen og består af 7 medlemmer af forsamlingen, som ikke samtidig må være borgmestre.

## Borgerrådsgiverens samlede udgifter

Af Økonomiforvaltningens oversigt over Borgerrådsgiverens budgetramme for 2013-2016 fremgår, at merbevillingen til Borgerrådsgiverens whistleblower ordning udløber i 2016, hvor Borgerrådsgiverens budget følgerlig reduceres med 800 t.kr.

**Tabel 1. Borgerrådsgiverens samlede udgifter**

mio. kr. (løbende priser)	2014	2015	2016	2017
Serviceudgifter	8.879	9.036	8.342	8.513
- heraf demografiregulerede service	-	-	-	-
Anlæg	-	-	-	-
Overførsler mv.	-	-	-	-
<b>I alt</b>	<b>8.879</b>	<b>9.036</b>	<b>8.342</b>	<b>8.513</b>

## Borgerrådsgiverens udfordringer de kommende år

Borgerrådsgiveren modtager fortsat mange henvendelser fra borgerne. Igen i beretningsåret 2012 modtog Borgerrådsgiveren flere henvendelser og klager end kontoret er normeret til (ca. 17 % flere skriftlige klager). Samtidig er der stort behov for, at Borgerrådsgiveren bistår kommunens forvaltninger i arbejdet med at forbedre borgernes retssikkerhed.

Sammenfaldet af konkret borgerrelateret sagsbehandling og generelle udviklingsopgaver samt intern administration udfordrer Borgerrådsgiverens evne til og mulighed for at løfte sine opgaver. Et stort sagspres indikerer stort behov for konstruktiv medvirken til forvaltningernes forbedring af retssikkerheden.

Borgerrådsgiveren har løbende håndteret problemstillingen på forskellig vis blandt andet ved rationalisering af arbejdsgange, ændret personalesammensætning, reduktion af

antallet af egen driftundersøgelser mv., men Borgerrådgiveren oplever konstant at skulle balance i konkurrencen mellem den konkrete sagsdrift og de fremadrettede, konsultative ydelser til forvaltningerne.

Det er Borgerrådgiverudvalgets og Borgerrådgiverens vurdering, at dette vil kræve et vedvarende fokus, og at det store sagspres kræver løbende prioritering mellem opgaverne og vurdering af, hvordan Borgerrådgiveren bedst kan udnytte sine ressourcer.

verne og vurdering af, hvordan Borgerrådgiveren bedst kan udnytte sine ressourcer.

### Prioriteringer i Borgerrådgiverens budget for 2014

Der er i budgetforslaget for 2014 ikke foretaget ændringer i prioriteringerne i forhold til forrige år.

**Tabel 2. Omprioriteringer**

	mio. kr. (2014 p/l)
Følgende områder har fået et større budget	
Følgende områder har fået et mindre budget	
<b>I alt</b>	

### Ansatte hos Borgerrådgiveren

**Tabel 3. Ansatte i Borgerrådgiveren**

	2012	2013	2014
Antal årsværk	12	12	12