

BOR 21/2007

BILAG 6

UDVALGSAFSNIT

Overordnet opgavebeskrivelse for Borgerrådgiveren:

Borgerrådgiveren 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.

Borgerrådgiveren tager imod henvendelser fra borgere, brugere og erhvervsdrivende, som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling og betjening, personalets optræden eller udførelsen af praktiske opgaver. Borgerrådgiveren kan også mægle i sager om diskrimination.

Borgerrådgiveren bistår desuden med vejledning om mulighederne for at klage over kommunens afgørelser mv.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik og afgive henstillinger til forvaltningerne i konkrete klagesager og giver på baggrund heraf generelle anbefalinger til Borgerrepræsentationen i sin årlige beretning med henblik på, at klager bruges til at forbedre kommunens sagsbehandling og betjening.

Borgerrådgiveren yder også intern konsulentbistand til forvaltningerne i kommunen, herunder vejledning om og undervisning i forvaltningsretlige regler mv.

Borgerrådgiveren har med virkning fra 1. januar 2007 fået udvidet sin kompetence med adgang til at iværksætte undersøgelser på eget initiativ (egen driftsfunktion), herunder adgang til:

- at tage sager op af egen drift, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.
- at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.
- som stikprøvekontrol at foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

Som følge af kompetenceudvidelsen har Borgerrådgiveren fået en normeringsudvidelse på 3 årsværk og de eksisterende lokaler er udvidet.

Borgerrådgiveren er – med dispensation fra Indenrigs- og Sundhedsministeren – i styrelsesvedtægten sikret uafhængighed af kommunens udvalg, borgmestre og forvaltninger.

Borgerrådgiverens virksomhed følges af Borgerråd giverudvalget, der er nedsat direkte under Borgerrepræsentationen og består af 5 medlemmer af forsamlingen, som ikke samtidig må være borgmestre.

Udvalgets udfordringer de kommende år:

Blandt de væsentligste udfordringer for Borgerråd giveren de kommende år skal særligt fremhæves opfølgning på evalueringen som blev afsluttet i efteråret 2006. Evalueringen er forestået af Institut for Konjunktur-Analyse og udspringer af Borgerrepræsentationens oprindelige beslutning om etablering af Borgerråd giveren, hvor det var forudsat, at der skulle gennemføres evaluering i form af en undersøgelse af borgernes syn på den nye borgerråd giverfunktion.

Formålet med evalueringen har været at tilvejebringe et grundlag for vurdering af det eventuelle behov for justering af Borgerråd giverens virksomhed. for så vidt angår organisatorisk indplacering, opgaver, dimensionering, kommunikation mv.

I evalueringen konkluderes, at der blandt evalueringens tre målgrupper (borgere, brugere og forvaltning) er en høj grad af tillid til Borgerråd giveren samt bred enighed om, at Borgerråd giveren kan bidrage til en forbedring af kommunens sagsbehandling og service.

Evalueringen sætter ikke spørgsmålstegn ved berettigelsen i etableringen og den fortsatte eksistens af Borgerråd giveren, men peger derimod på behovet for en øget aktivitet og ressourcetildeling til Borgerråd giveren.

Evalueringen viser således, at kendskabet til Borgerråd giveren endnu ikke er på det målsatte niveau, samt at et øget kendskabsniveau blandt borgere og ansatte stiller krav om større ressourcer. Dels til selve informationsindsatsen og i sammenhæng hermed øget kapacitet til sagsbehandling, dels til en øget konsultativ indsats i forhold til forvaltningen.

Evalueringen har været forelagt Borgerråd giverudvalget, Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen, jf. BR 720/06, og Borgerråd giveren har efterfølgende iværksat en række aktiviteter i 2007 med henblik på opfølgning på evalueringens anbefalinger omkring øget synliggørelse af Borgerråd giveren.

Spørgsmålet om en eventuel tilførsel af yderligere ressourcer til Borgerråd giveren i anledning af evalueringen har Borgerrepræsentationen på anbefaling fra Økonomiudvalget besluttet at lade indgå i den samlede prioritering af kommunens økonomi for 2008 ved budgetforhandlingerne (BR 720/06).

Økonomiudvalget bemærkede således ved sin behandling af evalueringssagen, at ”det var beklageligt, at evalueringen af Borgerråd giveren var foretaget så sent, at anmodningen om yderligere ressourcer ikke kunne indgå i budget 2007”.

Overordnet prioritering i udvalget:

Der er ikke foretaget omprioriteringer i budgetforslaget.

Udvalget har følgende udgifter:

	2007	2008	2009	2010	2011
Serviceudgifter	7512	7378	7529	7769	8017
- heraf Rammebelagt drift	7512	7378	7529	7769	8017
- heraf Efterspørgselsstyret service	0	0	0	0	0
Anlæg Efterspørgselsstyrede overførsler	0	0	0	0	0
I alt	7512	7378	7529	7769	8017

Personalesituationen i forvaltningen:

	2004	2005	2006
Antal årsværk	7*	7*	7½*
Kønsfordeling m/k	29 % / 71 %	29 % / 71 %	27 % / 73 %
Gennemsnitligt sygefravær (dage pr. ansat)	-	-	-

	2003	2005	2007
Medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk	-	-	-

* Ved etableringen i 2004 blev ansat 7 medarbejdere ved Borgerrådgiveren svarende til 7 årsværk fordelt på 1 tjenestemand og 6 overenskomstansatte. Borgerrådgiveren er oprindeligt normeret til 7½ årsværk, hvilket blev fuldt udmøntet i 2006 ved ansættelsen af 1 student svarende til ½ årsværk. Fra 2007 er normeringen ændret til 10½ årsværk som følge af udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence med egen driftsfunktion.

Grønne budgetmål:

Mål 2008	Resultatkrav 2008	Resultatkrav 2007	Resultat 2006
Borgerrådgiveren skal miljøcertificeres i overensstemmelse med Borgerrepræsentationens beslutning om, at alle forvaltninger skal miljøcertificeres inden udgangen af 2008.	Inden udgangen af 2008 skal Borgerrådgiveren være miljøcertificeret	(se note)	-
Borgerrådgiveren skal som led i sin miljøcertificering formulere konkrete miljømål, herunder eventuelt mål for køb af økologiske fødevarer.	Inden udgangen af 2008 skal Borgerrådgiveren have opstillet mindst 2 miljømål	(se note)	-

Note: I budget 2007 havde Borgerrådgiveren som grønne budgetmål at gennemføre miljøcertificering og opstille mindst 2 budgetmål inden udgangen af 2007. Hertil bemærkes, at Borgerrådgiveren - som led i arbejdet frem mod egentlig miljøcertificering - allerede i 2006 iværksatte den fornødne kortlægning og således havde en forventning om, at disse resultatkrav kunne indfries. Men kortlægningen har været sat i bero en periode, dels

grundet ændret prioritering som følge af Borgerrepræsentationens beslutning om implementering af egen drift kompetence pr. 1. januar 2007, dels grundet den generelle personalemæssige situation i 4. kvartal 2006 og 1. kvartal 2007, hvor Borgerrådsgiveren midlertidigt har manglet bemanning i forhold til den forudsatte normering.

Borgerrådsgiveren har dog i den nævnte periode kontinuerligt haft opmærksomheden rettet mod miljøforhold, herunder i relation til arbejdsmiljø, materialevalg i forbindelse med lokaleudvidelse og ved indkøb af materiel, driftsmidler og publikation af tryksager. På grund af de nævnte omstændigheder må Borgerrådsgiveren indtil videre opretholde en fortsat ændret prioritering af sin primære opgavevaretagelse i 2007, hvilket i forhold til miljøcertificering og miljømål kan ske ved at ændre de oprindelige resultatkrav fra 2007 til 2008 som anført i tabellen.

Mål vedr. integrationsindsats:

Mål 2008	Resultatkrav 2008	Resultatkrav 2007	Resultat 2006
(se note)	(se note)	(se note)	(se note)
(se note)	(se note)	(se note)	(se note)

Note: Borgerrådsgiverens opgaver vedrører ikke direkte integrationstiltag, hvorfor der ikke er opstillet konkrete mål i denne henseende, hvilket Borgerrådsgiveren i forbindelse med budget 2007 har redegjort nærmere for overfor Økonomiudvalget. Det forventes dog, at Borgerrådsgiveren i 2007 - som led i udmøntning af kommunens integrationspolitik - tilføres ekstra ressourcer med henblik på styrkelse af det eksisterende diskriminationstilsyn.

BEVILLINGSOVERSIGT

Bevilling	Nettoudgifter					Personaletal	
	2007 1.000 kr.	2008 1.000 kr.	2009 1.000 kr.	2010 1.000 kr.	2011 1.000 kr.	2008	2007
<i>Alle beløb opgives i løbende priser</i>							
Rammebelagt drift	7512	7378	7529	7769	8017	10½	10½
Rammebelagt drift i alt	7512	7378	7529	7769	8017		
Efterspørgselsstyret service	0	0	0	0	0		
Efterspørgselsstyret service i alt	0	0	0	0	0		
Driftsramme i alt	7512	7378	7529	7769	8017		
- heraf serviceudgifter	7512	7378	7529	7769	8017		
- heraf hovedkonto 1	0	0	0	0	0		
Anlæg	0	0	0	0	0		
Anlæg i alt	0	0	0	0	0		
Efterspørgselsstyrede overførsler	0	0	0	0	0		
Efterspørgselsstyrede overførsler i alt	0	0	0	0	0		
Finansposter	0	0	0	0	0		
Finansposter i alt	0	0	0	0	0		
Budget i alt	7512	7378	7529	7769	8017	10½	10½

Borgerrådgiveren

BEVILLINGSTABEL

Borgerrådgiveren

Funktion og dranst	Budgetforslag 2008			Budget 2007	Regnskab 2006
	Udgifter 1.000 kr.	Indtægter 1.000 kr.	Netto 1.000 kr.	Netto 1.000 kr.	Netto 1.000 kr.
<i>Alle beløb er opgjort i 2008 pris- og lønniveau.</i>					
<i>Bevillingsnavn, styringsområde:</i>					
6.45.50.1 Administrationsbygninger	1100	0	1100	1228	749
Sekretariat og	6278	0	6278	6524	5250
6.45.51.1 forvaltninger					
Bevilling i alt	7378	0	7378	7752	5999

Der er følgende ydelser tilknyttet bevillingen:

Drift af Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren

YDELSE: Borgerrådgiver

Ydelsens indhold

Borgerrådgiveren behandler klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden eller udførelsen af praktiske opgaver og den primære målgruppe er borgere, brugere og erhvervsdrivende i Københavns Kommune.

Borgerrådgiveren kan desuden tage sager op af egen drift, gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget og som stikprøvekontrol foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

Borgerrådgiverudvalget har i forbindelse med sin fastlæggelse af nærmere mål for Borgerrådgiveren forudsat, at der indenfor den nævnte rammebevilling kan modtages og håndteres mindst 2000 personlige, telefoniske og skriftlige henvendelser, herunder at der kan behandles og afsluttes mindst 800 sager på skriftligt grundlag. Endvidere skal der årligt kunne mægles i 20 sager om diskrimination.

I forbindelse med udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence med egen driftsfunktion pr. 1. januar 2007 blev det endvidere forudsat, at Borgerrådgiveren årligt vil kunne gennemføre op til 10 inspektioner, 10 generelle egen drifts undersøgelser og 20 egen drifts undersøgelser i konkrete sager.

For de statistiske nøgletal for Borgerrådgiverens virke henvises til de årlige beretninger, hvor der gives et samlet overblik over antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren, sagsbehandlingstiden, resultatet af sagernes behandling, sagernes indhold samt fordelingen af påklagede forhold på kommunens forvaltninger.

Udgifterne til ydelsen er anført på følgende funktioner:

6.45.50.1: Administrationsbygninger - 1.100 t.kr.

6.45.51.1: Sekretariat og forvaltninger - 6.278 t.kr.

Økonomi

Pris

Enhedsprisen for drift af Borgerrådgiveren er rammebevillingen på 7.378 t.kr.

Mængde/antal

Prisen for ydelsen i form af rammebevillingen dækker driften i 2008 af én borgerrådgiverfunktion i Københavns Kommune med en personalenormering på 10 ½ årsværk.

Prioritering

Der er ikke foretaget prioriteringer, der ændrer på enhedsprisen for den nævnte ydelse.

Supplerende oplysninger

BRUGERTILFREDSHED:

Der er i 2006 foretaget en ekstern evaluering af Borgerrådgiveren, hvor Institut for Konjunktur-Analyse har konkluderet, at der blandt evalueringens tre målgrupper (borgere, brugere og forvaltning) er en høj grad af tillid til Borgerrådgiveren samt bred enighed om, at Borgerrådgiveren kan bidrage til en forbedring af kommunens sagsbehandling og service.

Evalueringen sætter ikke spørgsmålstegn ved berettigelsen i etableringen og den fortsatte eksistens af Borgerrådgiveren, men peger derimod på behovet for en øget aktivitet og ressourcefordeling til Borgerrådgiveren.

Evalueringen viser således, at kendskabet til Borgerrådgiveren endnu ikke er på det målsatte niveau, samt at et øget kendskabsniveau blandt borgere og ansatte stiller krav om større ressourcer. Dels til selve informationsindsatsen og i sammenhæng hermed øget kapacitet til sagsbehandling, dels til en øget konsultativ indsats i forhold til forvaltningen.

Ønskeliste 2008

Forslagsstiller	Borgerrådgiveren				
Forslag	Opfølgning på afsluttet evaluering af Borgerrådgiveren				
Bevilling	Borgerrådgiveren				
Styringsområde	Rammebelagt drift				
Økonomiske konsekvenser 1.000 kr. - 2008 PL					
Forslag	Funktion	2008	2009	2010	2011
Udvidelse af Borgerrådgiverens normering med 3 årsværk m.h.p. ansættelse af 1 informationsmedarbejder og 2 jurister	6.45.51.1	1500	1500	1500	1500
Midler til styrkelse af Borgerrådgiverens løbende informations- og synliggørelsesindsats	6.45.51.1	250	250	250	250
Midler til nærmere undersøgelser og opfølgende målinger i forhold evalueringen.	6.45.51.1	250	250	250	250
Midler til annoncering af 3 nye stillinger og indretning af 3 nye arbejdspladser, jf. ovenstående forslag om normeringsudvidelse.	6.45.51.1	200	0	0	0
Samlet nettoændring	6.45.51.1	2200	2000	2000	2000
Personalemæssige konsekvenser	6.45.51.1	+3	+3	+3	+3
<p>Beskrivelse af forslaget Aktivitet, der søges midler til: Borgerrådgiveren blev evalueret af Institut for Konjunktur-Analyse i 2006, jf. tidligere beslutning herom i Borgerrepræsentationen (BR 586/03).</p> <p>I evalueringen konkluderes, at der blandt evalueringens tre målgrupper (borgere, brugere og forvaltning) er en høj grad af tillid til Borgerrådgiveren samt bred enighed om, at Borgerrådgiveren kan bidrage til en forbedring af kommunens sagsbehandling og service.</p> <p>Evalueringen sætter ikke spørgsmålstegn ved berettigelsen i etableringen og den fortsatte eksistens af Borgerrådgiveren, men peger derimod på behovet for en øget aktivitet og ressourcetildeling til Borgerrådgiveren.</p> <p>Evalueringen viser således, at kendskabet til Borgerrådgiveren endnu ikke er på det målsatte niveau, samt at et øget kendskabsniveau blandt borgere og ansatte stiller krav om større ressourcer. Dels til selve informationsindsatsen og i sammenhæng hermed øget kapacitet til sagsbehandling, dels til en øget konsultativ indsats i forhold til forvaltningen.</p>					

Ønskeliste 2008

Evalueringen har været forelagt Borgerråd giverudvalget, Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen, jf. BR 720/06, og Borgerråd giveren har efterfølgende iværksat en række aktiviteter i 2007 med henblik på opfølgning på evalueringens anbefalinger omkring øget synliggørelse af Borgerråd giveren.

Spørgsmålet om en eventuel tilførsel af yderligere ressourcer til Borgerråd giveren i anledning af evalueringen har Borgerrepræsentationen på anbefaling fra Økonomiudvalget besluttet at lade indgå i den samlede prioritering af kommunens økonomi for 2008 ved budgetforhandlingerne (BR 720/06).

Økonomiudvalget bemærkede således ved sin behandling af evalueringssagen, at "det var beklageligt, at evalueringen af Borgerråd giveren var foretaget så sent, at anmodningen om yderligere ressourcer ikke kunne indgå i budget 2007".

På den baggrund – og med udgangspunkt i Borgerråd giverudvalgets tidligere anbefaling til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen omkring øget ressourcetilførsel i medfør af evalueringen, som altså således blev udskudt til budget 2008 – foreslår Borgerråd giveren, at normeringen udvides med 3 årsværk i form af en informationsmedarbejder og to jurister, idet der samtidig afsættes midler til styrkelse af den eksisterende informations- og synliggørelsesindsats.

Formål

Styrkelse af Borgerråd giverens eksisterende informations- og synliggørelsesindsats med henblik på imødekomme af anbefalingerne i evalueringen af Borgerråd giveren som forestået af Institut for Konjunktur-Analyse i 2006.

Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, brugertilfredshed og kvalitet

Hvis kendskabet til Borgerråd giveren øges væsentligt, hvilket forudsætter tilførsel af ressourcer til styrkelse af informationsindsatsen og kapacitetsudvidelse i den forbindelse, vil flere borgere, brugere og erhvervsdrivende kunne betjenes af Borgerråd giveren i forhold til vejledning, vejvisning og klagesagsbehandling.

Samtidig vil omfanget af Borgerråd giverens interne konsulentbistand til forvaltningerne, herunder undervisning af medarbejdere i god forvaltningsskik mv. kunne udbygges væsentligt.

Desuden vil der med tilførsel af midler til nærmere undersøgelser og opfølgende målinger kunne ske en løbende justering af Borgerråd giverens arbejde med henblik på løbende at kunne forbedre brugertilfredsheden.

Nøgletal, herunder sammenligning med 6-byerne

-

Ligger aktiviteten evt. i forlængelse af eksisterende planer, politikker mv.

-

Samlet budget for området

Borgerråd giverens samlede ramme i budget udgør 7.378 t.kr.

Budget 2008 - oversigt over alle fremsendte ønsker

Udvalg: Borgerrådgiveren

Er ønskerne opstillet i prioriteret rækkefølge? (ja eller nej)

Forslagets navn	Styringsområde*	Beløb (1.000 kr.) i 2008	Funktion
Opfølgning på afsluttet evaluering af Borgerrådgiveren	Rammebelagt drift	2.200	6.45.51.1

* Forslagene bedes samlet efter serviceudgifter - rammebelagt drift, serviceudgifter - efterspørgselsstyret service, overførsler eller anlæg.