

BORGERRÅDGIVERUDVALGET

Borgerrådgiverudvalgets opgaver

Borgerrådgiveren er etableret af Borgerrepræsentationen for at gøre det lettere at klage for kommunens borgere, brugere og erhvervsdrivende. Formålet med Borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Københavns Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

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

Langt størstedelen af klagerne til Borgerrådgiveren kan løses ved uformel dialog mellem borger, Borgerrådgiveren og forvaltningerne.

Borgerrådgiveren bidrager til forvaltningernes arbejde med at forbedre kvaliteten af kommunens sagsbehandling og service gennem tilsyn samt konsultative ydelser i form af

undervisning, konkret vejledning af medarbejdere og forvaltninger, deltagelse i udviklingsprojekter mv.

Borgerrådgiveren har som kommunens diskriminationstilsyn en særlig opgave med at vejlede om klagemuligheder mv. i sager om diskrimination samt at påse, at kommunen ikke udøver diskriminerende adfærd.

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

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

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

Borgerrådgiverudvalgets samlede udgifter
Borgerrådgiverens budgetramme for 2020-2023 fremgår nedenfor.

Tabel 1. Borgerrådgiverudvalgets samlede udgifter

1.000 kr. (2020 p1)	2020	2021	2022	2023
Serviceudgifter	8.203	8.203	8.203	8.203
Overførsler mv.				
Anlæg				
Finansposter				
I alt	8.203	8.203	8.203	8.203

Borgerrådgiverudvalgets udfordringer de kommende år

Borgerrådgiveren modtager fortsat mange henvendelser fra borgerne og deres efterspørgsel efter Borgerrådgiverens assistance skal kunne imødekommes. Dertil kommer, at forvaltningernes efterspørgsel efter Borgerrådgiverens viden om, hvordan man skaber retssikkerhed gennem korrekt og effektiv sagsbehandling og god borgerbetjening, er stigende.

Københavns Kommune har gennem årene opnået en højere modenhed mht. korrekt og lovmedholdelig myndighedsudøvelse i administration og sagsbehandling og har potentialet til at udvikle sig yderligere. Borgerrepræsentationens borgerrådgiverfunktion som både udøver tilsyn og yder sparring til forvaltningerne er en fast bestanddel i at fastholde og øge denne modenhed.

Sammenfaldet af konkret borgerrelateret sagsbehandling og generelle udviklingsopgaver i form af øget konsultativ bistand mv. samt intern administration udfordrer Borgerrådgiverens ressourcer, men indførelsen af tilsynskonceptet Mårettet Indsats, der er baseret på dialog, konsultativ bistand og tilsyn har vist sig at styrke Borgerrådgiverens gennemslagskraft og sikre Borgerrådgiverens position som omdrejningspunkt for både borgernes, forvaltningernes og medarbejdernes ønsker om et tilfredsstillende retssikkerhedsniveau i kommunen. Udfordringen består i at fastholde denne position.

Prioriteringer i Borgerrådgiverudvalgets budget for 2020

Der er ikke sket omprioriteringer i Borgerrådgiverudvalgets budget, dog udløber Borgerrådgiverens bevilling til Whistleblowerordningen og Borgerrådgiverlinjen i 2020.

FORSLAG TIL BUDGET 2020

BORGERRÅDGIVERUDVALGET