



7. februar 2019

## BOR 2 – Borgerrådgiverlinjen

### Baggrund

Borgerrepræsentation etablerede med budget 2018 en hotline for sagsbehandlere i Københavns Kommune. Formålet med ordningen er at sikre øget tilgængelighed til faglig bistand for forvaltningerne og dermed bedre sagsbehandling og borgerbetjening. Bevillingen var gældende for budget 2018 og 2019.

### Indhold

Der afsættes midler til fortsat drift af Borgerrådgiverlinjen i regi af Borgerrådgiveren fra 2020 og frem.

Tilbuddet består i, at alle medarbejdere i Københavns Kommune kan kontakte Borgerrådgiveren alle hverdage mellem klokken 9 og 20.

Opkald går direkte til en af Borgerrådgiverens erfarne jurister, som umiddelbart yder bistand i form af sparring og vejledning om god og effektiv sagsbehandling og borgerbetjening, herunder ved at involvere Borgerrådgiverens eksisterende netværk og overblik over faglige ressourcer i kommunen.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at linjen har bidraget positivt til god og effektiv sagsbehandling og borgerbetjening i Københavns Kommune.

### Forventet effekt og opfølgning

Forlængelse af bevillingen vil være med til at sikre medarbejderne i kommunen mulighed for på en enkel og tilgængelig måde at få sparring og vejledning om god og effektiv sagsbehandling og borgerbetjening. Dette medvirker dels til at øge det generelle kompetenceniveau over tid, dels sikrer det bedre borgerbetjening og sagsbehandling og forebygger ressourcekrævende klager mv. Endelig øger linjen dialogbaseret sagsløsning i kommunen.

Borgerrådgiveren vurderer, at linjen, trods løbende synliggørelse, endnu er langt fra at indfri sit fulde potentiale hvad angår efterspørgsel, da kendskabet til telefoniske hotlines erfaringsmæssigt tager lang tid.

### Økonomi

Drift af Borgerrådgiverlinjen forudsætter en fastholdelse af Borgerrådgiverens aktuelle normering af medarbejdere med specialiseret juridisk fagkundskab, udgifter til telekommunikation, fortsat synliggørelse samt lønkomensation til Borgerrådgiverens medarbejdere for udvidede arbejdstider.

**Table 1 – Oversigt over serviceudgifter til drift af Borgerrådgiverlinjen**

Aktiviteter i forslaget (1.000 kr. – 2019 p/l)	2020	2021	2022	2023		I alt
Borgerrådgiverlinjen	500	500	500	500		2.000
<b>Udgifter i alt</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>500</b>		<b>2.000</b>