

BOR 11/2008

BILAG 4

Borgerrådgiveren

UDVALGSAFSNIT

Overordnet opgavebeskrivelse for udvalget:

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 har desuden 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.

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

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

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

Udvalgets udfordringer de kommende år:

Borgerrådgiveren har konstateret et stigende sagspres for så vidt angår antallet af oprettede skriftlige klagesager, som ligger væsentligt ud over den oprindeligt forudsatte kapacitet. Der indkommer nu knap 1000 skriftlige sager årligt mod normalt estimeret 800 sager årligt, dvs. en stigning på ca. 25 % i forhold til den forudsatte kapacitet og mere end 30 % i forhold til det hidtidige faktiske sagspres.

Det stigende sagspres må formentlig tilskrives en øget synliggørelsesindsats, som blev iværksat som opfølgning på evalueringen af Borgerrådgiveren i 2006 med henblik på at øge kendskabsgraden til institutionen blandt københavnere.

Borgerrådgiveren har håndteret problemstillingen på forskellig vis blandt andet ved rationalisering af arbejdsgange, men det er ikke i sig selv tilstrækkeligt.

Til imødegåelse af det stigende sagspres har Borgerrådgiverudvalget derfor ved udgangen af 2007 godkendt, at Borgerrådgiveren i en periode nedtoner synliggørelsen af institutionen.

Der er samtidig givet bemyndigelse til en midlertidig normeringsudvidelse med indtil 1 ekstra årsværk årligt i 2008 og 2009 i det omfang denne kan finansieres indenfor rammen med forlods anvendelse af de midler, som ellers var reserveret til synliggørelse.

Sideløbende gennemføres en fornyet måling af kendskabsgraden primo 2008, idet alle ekstraordinære aktiviteter som ligger ud over institutionens almindeligt forekommende information henover året er sat i bero indtil målingen foreligger.

Overordnet prioritering i udvalget:

Der er ikke foretaget omprioriteringer i budgetforslaget.

Udvalget har følgende udgifter:

	2008	2009	2010	2011	2012
Serviceudgifter	7803	8036	8320	8611	8912
- heraf Rammebelagt drift	7803	8036	8320	8611	8912
- heraf Efterspørgselsstyret service					
Anlæg					
Efterspørgselsstyrede overførsler					
I alt	7803	8036	8320	8611	8912

Personalsituationen i forvaltningen:

	2005	2006	2007
Antal årsværk	7	7½	11
Kønsfordeling m/k	29 % / 71 %	27 % / 73 %	33 % / 67 %

Gennemsnitligt sygefravær (dage pr. ansat)*	(se note)	(se note)	(se note)
--	-----------	-----------	-----------

	2003	2005	2007
Medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk	(se note)	(se note)	(se note)

Note: Gennemsnitligt sygefravær og antal medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk er for Borgerrådsgiverens vedkommende ikke opgjort særskilt i denne sammenhæng, idet medarbejderne ved institutionen i personaleadministrativ henseende medregnes under Økonomiforvaltningen, hvorfor de nævnte nøgletal indgår i deres samlede opgørelse.

Grønne budgetmål:

Mål 2009	Resultatkrav 2009	Resultatkrav 2008	Resultat 2007
Borgerrådsgiveren har som mål, at der ved indkøb af mødeforplejning, herunder i forhold til de faste leverancer af frugt til kontoret, som medarbejderne i øvrigt også kan benytte i arbejdstiden, så vidt muligt købes økologiske produkter. I første omgang opstilles resultatkrav vedrørende frugt, kaffe og mejeriprodukter, men siden hen søges ordningen udbredt til øvrige indkøb af fødevarer.	Al frugt, kaffe og diverse mejeriprodukter, som indkøbes skal med virkning fra 1. januar 2009 være økologiske.	(se note)	(se note)
Den i 2008 forventede miljøcertificering skal i de kommende år implementeres i organisationen via praktisering af miljøledelse.	Arbejdet med miljøledelse indarbejdes blandt andet ved drøftelse af miljømærker på et kontormøde hvert kvartal samt ved at alle nye medarbejdere introduceres til miljømål mv.	(se note)	(se note)
En forudsætning for at Borgerrådsgiveren kan bidrage til reduktion af kommunens CO ₂ udledning ved at reducere sit energiforbrug er, at der foreligger de fornødne data vedrørende forbrugsmønstret, så udsving i el-, varme- og vandforbrug kan aflæses fra år til år med henblik på opstilling af klare retningslinier for forbrugsreduktion. Kortlægningen af Borgerrådsgiveren forventes afsluttet i 2. halvår 2008 som led i den samlede miljøcertificering, men allerede nu kan det konstateres, at der for så vidt angår fællesarealer og de dele af energiforbruget, som ikke beror på særskilt måler i institutionen, er vanskeligheder med at opstille konkrete reduktionsmål.	Der skal tilvejebringes et bedre grundlag for fastsættelse af egentlige reduktionsmål vedrørende energiforbrug, eventuelt ved opsætning af særskilte forbrugsmålere.	(se note)	(se note)

Note: I budget 2007 og budget 2008 havde Borgerrådsgiveren som grønne budgetmål at gennemføre miljøcertificering og opstille mindst 2 miljømål som led heri, herunder eventuelt mål for økologiske fødevarer. I forventning om, at miljøcertificeringen er tilendebragt ved udgangen af 2008, sættes for budget 2009 hermed på de nævnte miljømål vedrørende øget indkøb af økologiske fødevarer, implementering af miljøledelseskonceptet i organisationen og tilvejebringelse af et bedre grundlag for formulering af egentlige reduktionsmål.

Mål vedr. integrationsindsats:

Mål 2009	Resultatkrav 2009	Resultatkrav 2008	Resultat 2007
(se note)	(se note)	(se note)	(se note)

Note: Borgerrådgiverens opgaver vedrører ikke direkte integrationstiltag, hvorfor der ikke er opstillet konkrete mål i denne henseende. Borgerrådgiveren har dog i 2007 – som led i udmøntning af kommunens integrationspolitik - fået til opgave at føre et styrket diskriminationstilsyn. For indsatsen i denne henseende henvises til Borgerrådgiverens årlige beretning.

BEVILLINGSOVERSIGT

Bevilling	Nettoudgifter					Personaletal (årsværk)	
	2008 1.000 kr.	2009 1.000 kr.	2010 1.000 kr.	2011 1.000 kr.	2012 1.000 kr.	2009	2008
<i>Alle beløb opgives i løbende priser</i>							
Rammebelagt drift	7803	8036	8320	8611	8912	11	11
Rammebelagt drift i alt	7803	8036	8320	8611	8912	11	11
Efterspørgselsstyret service	0	0	0	0	0		
Efterspørgselsstyret service i alt	0	0	0	0	0		
Driftsramme i alt	7803	8036	8320	8611	8912	11	11
- heraf serviceudgifter	7803	8036	8320	8611	8912	11	11
- 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	7803	8036	8320	8611	8912	11	11

Borgerrådgiveren

BEVILLINGSTABEL

Borgerrådgiveren

Funktion og dranst	Budgetforslag 2009			Budget 2008	Regnskab 2007
	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 2009 pris- og lønniveau.</i>					
<i>Bevillingsnavn, styringsområde:</i>					
6.45.51.1 Administrationsbygninger	1100	0	1100	1146	1101
Sekretariat og	6936	0	6936	6985	7794
6.45.50.1 forvaltninger	0	0	0	0	0
Bevilling i alt	8036	0	8036	8131	8895

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.

Som led i de nævnte opgaver fører Borgerrådgiveren endvidere tilsyn med diskrimination i kommunens regi.

Borgerrådgiverudvalget har som mål for Borgerrådgiveren fastsat, at der indenfor den nævnte rammebevilling årligt skal kunne modtages og håndteres mindst 2000 personlige, telefoniske og skriftlige henvendelser, herunder at der skal kunne behandles og afsluttes mindst 800 sager på skriftligt grundlag.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i konkrete klagesager skal være under 30 dage.

Det er endvidere fastsat, at Borgerrådgiveren årligt iværksætter mindst 16 inspektioner og generelle egen drifts undersøgelser efter en nærmere fastlagt årsplan, som udarbejdes i samråd med Borgerrådgiverudvalget.

Endvidere skal der årligt kunne mægles i 20 sager om diskrimination.

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. Endvidere gives i beretningerne en beskrivelse af egen drifts virksomheden og diskriminationstilsynet.

Udgifterne til ydelsen er anført på følgende funktioner:

6.45.50.1: Administrationsbygninger - 1.100 t.kr.

6.45.51.1: Sekretariat og forvaltninger - 6.936 t.kr.

Økonomi

Pris

Enhedsprisen for drift af Borgerrådgiveren er rammebevillingen på 8.036 t.kr.

Mængde/antal

Prisen for ydelsen i form af rammebevillingen dækker driften i 2009 af én borgerrådgiverfunktion i Københavns Kommune med en personalenormering på 11 årsværk.

Prioritering

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

Supplerende oplysninger

BRUGERTILFREDSHED:

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

Evalueringen satte ikke spørgsmålstegn ved berettigelsen i etableringen og den fortsatte eksistens af Borgerrådgiveren, men den viste, at kendskabet til Borgerrådgiveren på daværende tidspunkt endnu ikke var på det målsatte niveau.

Efterfølgende har Borgerrådgiveren konstateret et stigende sagspres formentlig som følge af en øget synlighedsindsats som led i opfølgning på evalueringen. Derfor gennemføres primo 2008 en fornyet måling af kendskabsgraden.

Alle ekstraordinære aktiviteter som ligger ud over institutionens almindeligt forekommende information henover året er sat i bero indtil målingen foreligger og der er heller ikke for indeværende planlagt fornyede målinger af brugertilfredsheden.

Ønskeliste 2009

Forslagsstiller	Borgerrådgiveren				
Forslag	Styrket fagligt samarbejde og læring på tværs af forvaltningerne				
Bevilling	Borgerrådgiveren				
Styringsområde	Rammebelagt drift				
Økonomiske konsekvenser 1.000 kr. – 2009 PL					
Forslag	Funktion	2009	2010	2011	2012
Udvidelse af Borgerrådgiverens normering med 2 årsværk mhp. ansættelse af 1 informationsmedarbejder og 1 jurist til etablering af en permanent retssikkerheds og servicekonference for alle forvaltninger	6.45.51.1	1100	1100	1100	1100
Midler til løbende udarbejdelse og distribution af informationsmateriale om konferencens indhold og det fremkomne, mødeafholdelse, honorar til oplægsholdere mv.	6.45.51.1	250	250	250	250
Midler til annoncering af 2 nye stillinger og indretning af 2 nye arbejdspladser, jf. ovenstående forslag om normeringsudvidelse.	6.45.51.1	100	0	0	0
Samlet nettoændring	6.45.51.1	1450	1350	1350	1350
Personalemæssige konsekvenser	6.45.51.1	+2	+2	+2	+2
Beskrivelse af forslaget					
<p>Aktivitet, der søges midler til:</p> <p>Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at et styrket fagligt samarbejde mellem forvaltningerne og mellem Borgerrådgiveren og forvaltningerne vil kunne forbedre kommunens samlede indsats for en forbedret sagsbehandling og service.</p> <p>Det er således opfattelsen, at der er brug for en bedre deling af erfaringer og viden og herunder udbredelse af information om Borgerrådgiverens undersøgelser, konstateringer og erfaringer.</p> <p>Borgerrådgiveren finder det naturligt som led i dette arbejde at sætte sig i spidsen for et mere systematiseret samarbejde om at drøfte løsninger, udveksle ideer og erfaringer til forbedring af sagsbehandlingen og servicen i Københavns Kommune. Indsatsen kan finde sted som en permanent retssikkerheds og servicekonference på forvaltningsniveau med løbende udarbejdelse af informationsmateriale om konferencens indhold og det fremkomne.</p>					

Ønskeliste 2009

Den permanente retssikkerheds og servicekonference vil også kunne fungere som sparringspartner for enkeltprojekter i forvaltningerne og vil også udadtil kunne synliggøre nogle af de positive initiativer i kommunen.

Borgerrådgiveren ser det som en styrke ved forslaget, at det baserer sig på kommunens egne ressourcer.

Borgerrådgiveren ser forslaget i forlængelse af den evaluering af Borgerrådgiveren som blev udført af Institut for Konjunktur-Analyse i 2006, jf. tidligere beslutning herom i Borgerrepræsentationen (BR 586/03).

I evalueringen peges blandt andet på behovet for en øget aktivitet og ressourcefordeling til Borgerrådgiveren. Dels som en informationsindsats, dels til en øget konsultativ indsats i forhold til forvaltningerne.

Etablering af en permanent retssikkerheds og servicekonference til supplement af det eksisterende samarbejde og tilbagemeldingssystem mellem forvaltningerne og Borgerrådgiveren vil kræve ekstra ressourcer.

Borgerrådgiveren foreslår, at initiativet forankres hos Borgerrådgiveren således, at Borgerrådgiveren varetager sekretariatsopgaver og afholder de løbende udgifter til konferencen.

På den baggrund foreslår Borgerrådgiveren, at normeringen udvides med 2 årsværk i form af en informationsmedarbejder og en jurist til etablering af en permanent retssikkerheds og servicekonference med deltagelse af forvaltningerne. Borgerrådgiveren foreslår desuden at der afsættes midler til løbende udarbejdelse og distribution af informationsmateriale om konferencens indhold og det fremkomne, mødeafholdelse, forplejning, honorar til oplægsholdere mv.

Formål

Styrket fagligt samarbejde og læring på tværs af forvaltningerne.

Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, brugertilfredshed og kvalitet

Med en permanent retssikkerheds og servicekonference sikres udvikling, deling af viden og erfaring om sagsbehandling og service mv. i forvaltningerne. Dette indebærer en bedre ressourceudnyttelse i kommunen.

Forslaget vurderes således at kunne bidrage til en forbedring af kommunens sagsbehandling og service og en positiv profilering af kommunens virksomme tiltag på området.

Nøgletal, herunder sammenligning med 6-byerne

-

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

-

Samlet budget for området

Borgerrådgiverens samlede ramme i budget 2009 udgør 8.036 t.kr.

Budget 2009 - oversigt over alle fremsendte ønsker

Udvalg:

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

Forslagets navn	Styringsområde*	Beløb (1.000 kr.) i 2009	Funktion
Styrket fagligt samarbejde og læring på tværs af forvaltningerne	Rammebelagt drift, serviceudgifter	1.450	6.45.51.1

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