



Bilag 11

Dato 23. april 2009

/JBU

Notat om Borgerrådgiverens bidrag til administrationsanalysens område 5

Indledning

Borgerrådgiveren er blevet bedt om at bidrage til Økonomiforvaltningens videre arbejde med administrationsanalysen.

Borgerrådgiveren har korresponderet med Økonomiforvaltningen om opgaven og forventningerne til Borgerrådgiveren i den forbindelse. Korrespondancen har omfattet blandt andet opdraget, formen, Borgerrådgiverens uafhængighed og tidsfristen. Der har desuden været afholdt et møde med deltagelse af bl.a. Center for Økonomi og Borgerrådgiveren.

Opdraget er fortsat behæftet med betydelige usikkerheder, men Borgerrådgiveren har valgt at bidrage til processen. Dette henset til at Borgerrådgiveren må forstå, at det er erkendt og accepteret af Økonomiforvaltningen, at Borgerrådgiverens besvarelse vil være behæftet med betydelig uklarhed og usikkerhed.

Der tages derfor generelt forbehold for, at den fastsatte tidsfrist og formen ikke giver fornøden mulighed for at tegne et dækkende og fuldt relevant billede af hverken Borgerrådgiverens opgaver, konsekvenserne ved nedprioritering eller de reelle økonomiske effekter heraf.

Borgerrådgiveren har forinden drøftet sagen med formanden for Borgerrådgiverudvalget.

Problemstillingen

Borgerrådgiveren finder det ikke forsvarligt alene at indgive sine oplysninger i den form (skema), som Økonomiforvaltningen har ønsket det. Dette skyldes at den ønskede form ikke giver tilstrækkelige muligheder for at give tilstrækkeligt dækkende og nuancerede oplysninger om Borgerrådgiveren til brug for analysen eller til at formidle det forbehold, som fremgår ovenfor.

Dette notat supplerer således de indgivne oplysninger og Økonomiforvaltningen har tilkendegivet, at det er acceptabelt at oplysningerne i skemaet suppleres af dette notat, som forudsættes bilagt eventuelle videre indstillinger i sagen til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen. Formanden for Borgerrådgiverudvalget er orienteret herom.

Forudsætninger for Borgerrådgiverens oplysninger

Borgerrådgiveren varetager en række forskelligartede opgaver med at bistå Borgerrepræsentationen i forsamlingens kontrol og tilsyn. Opgaven omfatter blandt andet vejledning af borgere, behandling af klager, undersøgelser af egen drift og inspektioner, konsultative funktioner ift. forvaltninger (undervisning og vejledning), orientering til forvaltninger og politisk ledelse om problemstillinger, forslag og anbefalinger til forbedringer, diskriminationstilsyn mv.

En række af disse opgaver kan siges at falde inden for kategorien ”*politisk besluttede opgaver og funktioner, som Københavns Kommune varetager, men som andre kommuner typisk ikke varetager*”, mens andre falder udenfor.

Således er alle kommuner forpligtet til at behandle indkomne klager og yde vejledning til borgerne. I Københavns Kommune er en del af denne opgave særligt overdraget til Borgerrådgiveren og bl.a. Borgerrådgiverens uafhængighed sikrer, at kvaliteten af løsningen af denne opgave sker på et højere og formentligt dyrere niveau end gennemsnitligt i denne henseende.

Borgerrådgiveren har på denne baggrund valgt at oplyse sine samlede udgifter for sig og dernæst fordelt på henholdsvis

- 1) Driftsomkostninger (ledelse, økonomi, udvalgsbetjening, og øvrig administration),
- 2) Husleje mv. og
- 3) Opgaver (klagesagsbehandling mv., interne konsulentfunktioner, egen driftopgaver, diskriminationstilsyn og tilbagemelding til forvaltninger og politikere).

Dette sker i overensstemmelse med Økonomiforvaltningens tilkendegivelser om frihed i opgaveløsningen.

Fordelingen af udgifter er sket ud fra et forholdsvis løst skøn, som uden at være præcist dog i rimelig grad afspejler fordelingen af omkostningerne.

Konsekvenser ved nedprioritering

Borgerrådgiveren er blevet bedt om at oplyse om konsekvenser for kvalitet, medarbejdertilfredshed og brugertilfredshed ved nedprioritering af Borgerrådgiverens opgaver.

Overordnede konsekvenser af nedprioritering

Af evalueringen af Borgerrådgiveren (IFKA 2006) fremgår blandt andet, 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.

Af sammenfatningen fremgår således bl.a. følgende:

”Antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren sat i relation til det begrænsede kendskabsniveau understreger at der er behov for Borgerrådgiverfunktionen...”

Evalueringen konstaterede desuden, at Borgerrådgiveren som institution bidrager til den sociale kapital i Københavns Kommune.

Ved en generel nedprioritering vil disse positive effekter gå tabt.

Evalueringen findes på www.borgerraadgiver.kk.dk.

Nedprioritering af delelementer i Borgerrådgiverens opgaveportefølje

En nedprioritering af Borgerrådgiverens *klagesagsbehandling og vejledningsopgaver* vil have begrænset økonomisk effekt, idet kommunen er juridisk forpligtet til at løfte opgave et andet sted.

En nedprioritering af Borgerrådgiverens *interne konsulentfunktioner*, herunder undervisning af medarbejdere i kommunen vil have den konsekvens, at denne del af efteruddannelsen enten skulle forestås af forvaltningerne selv eller købes hos eksterne leverandører. Begge dele vil have omkostninger for forvaltningerne.

De økonomiske omkostninger ved at føre disse opgaver tilbage til forvaltningerne, er ukendte for Borgerrådgiveren.

En delvis nedprioritering af de ovennævnte opgaver eller af Borgerrådgiverens øvrige opgaver (*undersøgelser af egen drift, tilbagemelding til forvaltninger og politisk ledelse eller diskriminationstilsynet*) vil ikke alene have effekt på den nedprioriterede opgave, men også på de tilbageværende opgaver. Dette skyldes den sammenhæng, der er mellem Borgerrådgiverens forskellige opgaver.

Således vil f.eks. en nedprioritering af Borgerrådgiverens egen driftopgave forringe Borgerrådgiverens muligheder for at påpege problemstillinger og løsninger over for forvaltninger og politikere. På samme vis vil f.eks. en nedprioritering af Borgerrådgiverens konsultative funktioner have negativ betydning for Borgerrådgiveren mulighed for at fremadrettet at medvirke til at forbedre kommunens sagsbehandling mv.