

BORGERRÅDGIVERUDVALGET

Borgerråd giverudvalgets opgaver

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

Borgerråd giverfunktionen skal vejlede borgere og vurdere, om forvaltningen i konkrete og generelle sager har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde, har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

Langt størstedelen af klagerne til Borgerråd giveren løses ved uformel dialog mellem borger, Borgerråd giveren og forvaltningerne.

En del af Borgerråd giverens problemløsning består således i (pendul)mægling, hvor Borgerråd giveren i en position mellem forvaltning og borger, søger at finde løsninger, der imødekommer borgernes forventninger og behov inden for rammerne af borgerens retssikkerhed.

Borgerråd giveren bidrager desuden 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.

Borgerråd giveren 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.

Borgerråd giveren har siden 2012 varetaget kommunens whistleblowerordning, jf. nu lov om beskyttelse af whistleblowere.

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

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

Borgerråd giverudvalget samlede udgifter

Borgerråd giverens budgetramme for 2024-2027 fremgår nedenfor.

Tabel 1. Borgerråd giverudvalget samlede udgifter

1.000 kr. (2024 pl)	2024	2025	2026	2027
Serviceudgifter	11.497	12.058	10.472	9.053
Overførsler mv.	0	0	0	0
Anlæg	0	0	0	0
Finansposter	0	0	0	0
I alt	11.497	12.058	10.472	9.053

Borgerrådgiverudvalget udfordringer de kommende år

Borgerrådgiveren modtager flere henvendelser fra borgerne end forudsat ved institutionens etablering, og deres efterspørgsel efter Borgerrådgiverens assistance skal kunne imødekommes. Dertil kommer, at forvaltningerne fortsat efterspørger Borgerrådgiverens viden om, hvordan man skaber retssikkerhed gennem god og effektiv sagsbehandling og god borgerbetjening. Borgerrådgiveren arbejder for at øge forvaltningernes efterspørgsel med henblik på forebyggelse fremfor efterfølgende genopretning.

Københavns Kommune har generelt set over årene opnået en højere modenhed med hensyn til korrekt og lovmedholdelig myndighedsudøvelse i administration og sagsbehandling, men den store efterspørgsel efter Borgerrådgiveren og de konstaterede fejl peger i retning af, at fokus på retssikkerhed og borgerbetjening i hele kommunen bør være vedvarende.

Sammenfaldet af konkret borgerrelateret sagsbehandling og generelle udviklingsopgaver i form af konsultativ bistand mv. samt intern administration udfordrer Borgerrådgiverens ressourcer, men tilsynskonceptet Målrettet 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.

Metoden er fortsat effektiv, men stadig flere genstride sagsforløb, hvor tingene er længere om at falde på plads, udfordrer Borgerrådgiverens ressourcer, sagsbehandlingstid og effektivitet. Udfordringen kan ikke løses ved at vende tilbage til den tidligere arbejdsform, som omfattede en højere grad af skriftlighed.

Borgerrådgiverens normering pr. indbygger ligger i den nederst tredjedel i sammenligning med andre kommuner. Borgerrådgiveren modtog blandt andet på denne baggrund en midlertidig bevilling af puljemidler fra finanslovspuljen til borgerrådgivning på 1,5 mio. kr. i 2024. Puljen udløber med budgetåret 2024. Bortfaldet vil betyde reduktion i Borgerrådgiverens stab og serviceniveau i forhold til den periode, hvor puljen løb (2022-2024).

Borgerrådgiveren har væsentligt imødekommet udfordringen ved mange alvorlige sager under whistleblowerordningen ved at øge sin produktivitet. Forbedringen skyldes primært tiltag, som Borgerrådgiverudvalget har vedtaget samt større erfaring og rutine. Produktiviteten forventes at være fortsat stigende.

Prioriteringer i Borgerrådgiverudvalget budget for 2025

Der er ikke sket omprioriteringer i Borgerrådgiverudvalgets budget