

Borgerrådgiverens opgaver

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 adfærd eller udførelsen af praktiske opgaver. 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. Det sker med henblik på, at bruge klagerne til at forbedre kommunens sagsbehandling og betjening.

Borgerrådgiveren har desuden adgang til at iværksætte undersøgelser og inspektioner på eget initiativ (egen driftsfunktion).

Borgerrådgiveren bidrager desuden til forvaltningernes arbejde med at forbedre kvaliteten af kommunens sagsbehandling og service gennem konsultative ydelser i form af undervisning, konkret vejledning af medarbejdere og forvaltninger, deltagelse i udviklingsprojekter mv.

Borgerrådgiveren har en særlig opgave som kommunens diskriminationstilsyn med at vejlede borgere om

klagemuligheder mv. i sager om diskrimination samt at påse, at kommunen ikke udøver diskriminerende adfærd. Borgerrådgiveren har oprettet en særlig diskriminationshotline til formålet.

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

Borgerrådgiveren varetager også Whistleblowerordningen i Københavns Kommune. Ordningen trådte i kraft i oktober 2012 og ophører i 2016.

Kommunens ansatte samt samarbejdspartnere kan indgive oplysninger til Whistleblowerordningen om ulovligheder eller alvorlige uregelmæssigheder i Københavns Kommune.

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.

Borgerrådgiverens samlede udgifter

Af økonomiforvaltningens oversigt over Borgerrådgiverens budgetramme for 2015-2018 fremgår, at merbevilling til Borgerrådgiverens Whistleblowerordning udløber i 2016, hvor Borgerrådgiverens budget følgerlig reduceres med 816 t. kr.

Tabel 1. Borgerrådgiverens samlede udgifter

mio. kr. (løbende priser)	2015	2016	2017	2018
Serviceudgifter	8.968	8.272	8.494	8.638
Anlæg				
Overførsler mv.				
I alt	8.968	8.272	8.494	8.638

Borgerrådgiverens udfordringer de kommende år

Borgerrådgiveren modtager fortsat mange henvendelser fra borgerne. Igen i 2013 modtog Borgerrådgiveren flere henvendelser og klager end kontoret er normeret til. Der er således modtaget 45 % flere henvendelser end forudsat. Samtidig er der stort behov for, at Borgerrådgiveren bistår kommunens forvaltninger i arbejdet med at forbedre borgernes retssikkerhed.

Sammenfaldet af konkret borgerrelateret sagsbehandling og generelle udviklingsopgaver samt intern administration

udfordrer Borgerrådgiverens evne til og mulighed for at løfte sine opgaver. Et stort sagspres indikerer stort behov for konstruktiv medvirken til forvaltningernes forbedring af retssikkerheden.

Borgerrådgiverudvalget har taget til efterretning, at Borgerrådgiveren vil målrette sin indsats ved at ændre grundlæggende i arbejdsgange og arbejdsform med henblik på at adressere netop ressourcspørgsmålet.

Den fremadrettede indsats skal sikre læring, samarbejde og forbedringer. Generelle forbedringer skal prioriteres, og de

enkelte klager skal i højere grad forebygge andre gennem læring.

Baggrunden for den mere målrettede indsats er således et ønske om med færre ressourcer at kunne fokusere Borgerrådgiverens arbejde til indsatser, der gør størst mulig gavn for borgerne og giver mest mulig læring i kommunen.

Prioriteringer i Borgerrådgiverens budget for 2015

Der er i budgetforslag for 2015 ikke foretaget ændringer i prioriteringerne i forhold til forrige år.

Tabel 2. Omprioriteringer

	mio. kr. (2015 p/l)
Følgende områder har fået et større budget	
Følgende områder har fået et mindre budget	
I alt	

Ansatte hos Borgerrådgiveren

Tabel 3. Ansatte hos Borgerrådgiveren

	2013	2014	2015
Antal årsværk	12	12	11