



## **VEDTÆGT FOR BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN**

### **Præambel**

Københavns Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e. Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at styrke dialogen mellem borgerne og Københavns Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed.

Borgerrådgiverfunktionen skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende (i det følgende samlet benævnt borger eller borgere) at klage over forhold, der vedrører Københavns Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiverfunktionen bistår Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger.

Borgerrådgiverfunktionen skal i sit arbejde varetage hensynet til borgernes retssikkerhed og i den forbindelse understøtte et godt og gensidigt tillidsfuldt samarbejde med forvaltningerne om læring af sagerne.

Borgerrådgiverfunktionen er en del af Københavns Kommune. Borgerrådgiverfunktionen administreres direkte under Borgerrepræsentationen og henhører således ikke under kommunens udvalg, borgmestre eller forvaltning og fungerer i sin virksomhed uafhængigt af disse.

Borgerrådgiverfunktionen administrerer ligeledes en whistleblowerfunktion for ansatte samt samarbejdspartnere (leverandører) og lignende.

Formålet med whistleblowerfunktionen er at sikre, at kommunens ansatte samt samarbejdspartnere og lignende har adgang til at videregive oplysninger om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening.

Borgerrådgiverfunktionens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt. Borgerrådgiverfunktionens overordnede forhold er reguleret i § 24 i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune.

### **Kapitel 1**

## **Borgerrådgiverfunktionens organisering**

**§ 1.** Københavns Kommune har en Borgerrådgiverfunktion. Borgerrådgiverfunktionen administreres direkte under Borgerrepræsentationen. Borgerrådgiverfunktionen henhører ikke under kommunens udvalg, borgmestre eller forvaltninger og fungerer i sin virksomhed uafhængigt af disse.

**§ 2.** Borgerrådgiverfunktionen ledes af borgerrådgiveren.

**§ 3.** Borgerrepræsentationen ansætter og afskediger borgerrådgiveren efter indstilling fra Økonomiudvalget efter forudgående erklæring fra Borgerrådgiverudvalget.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal besidde de nødvendige kvalifikationer til at opfylde formålet med borgerrådgiverfunktionen, herunder kvalifikationer vedrørende offentlig sagsbehandling, forvaltning og administration samt gode skriftlige og mundtlige formidlingsevner.

Stk. 3. Borgerrådgiverens embedsperiode er 6 år med mulighed for forlængelse. Borgerrådgiverens samlede embedsperiode kan ikke overstige 9 år.

**§ 4.** Borgerrepræsentationen fastsætter de nærmere regler for borgerrådgiverfunktionens virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen refererer til borgerrådgiverudvalget og Borgerrepræsentationen, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse, jf. dog § 13 og § 15.

**§ 5.** Borgerrådgiverfunktionen sekretariatsbetjener Borgerrådgiverudvalget.

## **Kapitel 2**

### **Overordnede opgaver**

**§ 6.** Borgerrådgiverfunktionen 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.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionens virksomhed omfatter ikke:

- 1) det politisk vedtagne serviceniveau,
- 2) spørgsmål vedrørende personaleforhold og ansættelsesforhold, jf. dog kapitel 6,
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovbestemte klageorganer,
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene,

Stk. 3. For så vidt angår forhold som har været bedømt af Borgerrepræsentationen, Økonomiudvalget, de stående udvalg, Borgerrådgiverudvalget eller revisionsudvalget skal

borgerrådgiverfunktionen lægge den politiske behandling uprøvet til grund.

### **Kapitel 3**

#### **Borgerrådgiverens opgaver**

**§ 7.** Borgerrådgiverfunktionen varetager de i § 6 nævnte opgaver gennem:

- 1) at behandle henvendelser fra borgere (§§ 8-12),
- 2) at iværksætte undersøgelse på eget initiativ (§ 13),
- 3) at yde vejledning og medvirke til forbedringer af forvaltningen (§ 14),
- 4) at udføre opgaver pålagt af Borgerrepræsentationen eller Borgerrådgiverudvalget (§ 15)
- 5) at afrapportere til Borgerrepræsentationen (§ 16)

#### **Henvendelser fra borgere**

**§ 8.** Borgerrådgiverfunktionen kan bistå borgere ved:

- 1) at yde vejledning i klagesystemet,
- 2) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv.

**§ 9.** Borgerrådgiverfunktionen kan tilbyde mægling mellem forvaltning og borger, såfremt borgerrådgiverfunktionen vurderer, at mægling vil være værdiskabende for borgeren og forvaltningen er enig heri.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen skal orientere borgeren om rammerne for mæglingen, herunder formålet med mæglingen og hvem der deltager.

**§ 10.** Enhver borger, der har individuel og væsentlig interesse i en sag, kan klage over Københavns Kommune til borgerrådgiverfunktionen.

Stk. 2. Klager over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

Stk. 3. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået. Borgerrådgiverfunktionen kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen.

**§ 11.** Borgerrådgiverfunktionen afgør, om en klage giver grundlag for en undersøgelse.

**§ 12.** Borgerrådgiverfunktionen gennemfører ikke undersøgelser på baggrund af anonyme klager, jf. dog stk. 3.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen gennemfører ikke undersøgelser på baggrund af klager, hvori der fremsættes begæring om anonymitet, jf. dog stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen skal i disse tilfælde vejlede borgere efter § 8 samt om reglerne om aktindsigt efter lov om offentlighed i forvaltningen.

Stk. 3. Borgerråd giverfunktionen kan i tilfælde, der er omfattet af stk. 1 og 2 indlede en undersøgelse efter § 13.

### **Iværksættelse af undersøgelser på eget initiativ**

**§ 13.** Borgerråd giverfunktionen kan på eget initiativ undersøge konkrete sager, såfremt det vurderes, at det vil være i overensstemmelse med formålet for borgerråd giverfunktionen. Borgerråd giverfunktionen kan gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerråd giverudvalget.

### **Vejledning og medvirken til forbedringer af forvaltningen**

**§ 14.** Borgerråd giverfunktionen skal løbende understøtte dialog og yde konsultativ bistand til forvaltningen, herunder ved:

- 1) at sikre tilbagemelding om overordnede konstateringer i den årlige beretning efter § 16,
- 2) at tilbyde undervisning,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende forvaltningsret mv.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter mv. til forbedring af sagsbehandlingen, betjeningen af borgerne og bistå med implementering af nye procedurer, mv.,
- 5) på anden måde at bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

### **Opgaver pålagt af Borgerrepræsentationen eller Borgerråd giverudvalget**

**§ 15.** Borgerrepræsentationen og Borgerråd giverudvalget kan pålægge borgerråd giverfunktionen at gennemføre undersøgelser af et forvaltningsområde.

### **Afrapportering til Borgerrepræsentationen**

**§ 16.** Borgerråd giverfunktionen afgiver via Borgerråd giverudvalget en årlig beretning til Borgerrepræsentationen, hvor borgerråd giverfunktionen redegør for sin virksomhed, herunder efter § 14 og § 19, stk. 4. Borgerråd giverfunktionen kan i beretningen fremkomme med forslag og anbefalinger om forhold der ligger inden for borgerråd giverfunktionens overordnede funktion og opgaver efter kapitel 2 og 3 til kommunens udvalg, borgmestre eller forvaltninger. Borgerråd giverfunktionens beretning skal desuden indeholde en redegørelse for whistleblowerfunktionen efter kapitel 6. Beretningen skal offentliggøres.

## Kapitel 4

### Sagens oplysning

**§ 17.** Forvaltningen er forpligtet til at meddele borgerrådgiverfunktionen oplysninger og udlevere dokumenter mv., som forlanges af denne.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen kan afkræve forvaltningen skriftlige udtalelser.

Stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen kan besigtige enhver lokalitet i forvaltningen som led i den generelle opgavevaretagelse, herunder også i relation til undersøgelser iværksat på eget initiativ efter § 13.

**§ 18.** Forvaltningen skal besvare borgerrådgiverfunktionens henvendelser inden for tre uger, medmindre borgerrådgiverfunktionen fastsætter en længere frist.

Stk. 2. Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere borgerrådgiverfunktionen om dette samt om baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

## Kapitel 5

### Reaktionsmuligheder

**§ 19.** Borgerrådgiverfunktionen kan udtale sig om sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiverfunktionen kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2. Uoverensstemmelser mellem borgere og forvaltningen skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiverfunktionen kan udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger om sagen.

Stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen kan ikke udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger, før forvaltningen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 4. Borgerrådgiverfunktionen skal løbende understøtte dialog og yde konsultativ bistand til forvaltningen om konstateringer efter stk. 1-3, herunder ved:

- 1) at understøtte læring i forhold til konstaterede fejl,
- 2) generelt og konkret at medvirke til forbedring i forhold til konstaterede fejl, herunder yde bistand til implementering af eventuelle nye procedurer, mv.

**§ 20.** Borgerrådgiverfunktionen kan afgive henstilling om at fremme afslutningen af en sag, hvis det på det foreliggende grundlag vurderes, at sagen har trukket usædvanligt længe ud.

Stk. 2. Hvis forvaltningen ikke kan afgive endeligt svar inden for ti arbejdsdage efter en henstilling fra borgerrådgiverfunktionen som nævnt i stk. 1, skal forvaltningen inden for samme frist skriftligt oplyse borgeren og borgerrådgiverfunktionen om:

- 1) eventuel lovbestemt sagsbehandlingstid,
- 2) kontaktoplysninger på ansvarlig sagsbehandler eller dennes nærmeste leder,
- 3) hvorpå sagen beror,
- 4) hvornår forvaltningen regner med, at endeligt svar kan foreligge.

**§ 21.** Borgerrådgiverfunktionens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele borgerrådgiverfunktionen, hvis udtalelsen ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiverfunktionen kan i sådanne tilfælde orientere Borgerrådgiverudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen om forholdet.

Stk. 2. Såfremt borgerrådgiverfunktionens undersøgelse af en sag viser, at der i forvaltningen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal borgerrådgiverfunktionen give meddelelse om sagen til Borgerrådgiverudvalget.

## Kapitel 6

### Whistleblowerfunktionen

**§ 22.** Enhver ansat i Københavns Kommune samt samarbejdspartnere eller lignende kan indgive oplysninger til borgerrådgiverfunktionen om grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i forvaltningens administration eller borgerbetjening eller ved begrundet mistanke om forhold vedrørende lovovertrædelser, manglende efterlevelse af juridiske forpligtelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, tilfælde af omsorgssvigt og lignende, såfremt oplysningerne er væsentlige for forvaltningens opgaveløsning.

Stk. 2. Ansatte, som i god tro indgiver oplysninger som nævnt i stk. 1, er beskyttede i overensstemmelse med de gældende regler for offentligt ansattes ytringsfrihed.

Stk. 3. Hvis en ansat bliver bekendt med, at det har haft negative konsekvenser for andre at afgive oplysninger efter stk. 1, har vedkommende ansatte ligeledes ret til at indgive oplysninger herom til borgerrådgiverfunktionen.

Stk. 4. Borgerrådgiverfunktionen skal udvise størst mulig diskretion ved modtagelse, behandling, undersøgelse og videregivelse af oplysninger modtaget efter denne bestemmelse.

**§ 23.** Oplysninger efter § 22 kan indgives anonymt.

**§ 24.** Borgerrådgiverfunktionen skal for enhver oplysning, der indgives efter § 22 foretage en vurdering af forholdets grovhed og mulighederne for at dokumentere forholdet gennem videre undersøgelser med henblik på at konstatere, om forvaltningen har handlet eller handler i strid med

gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser.

Stk. 2. Såfremt vurderingen efter stk. 1 fører til den konklusion, at der er grundlag for at foretage videre undersøgelser skal borgerrådgiverfunktionen videresende forholdet til videre behandling. Oplysninger, der overvejende vedrører kommunens økonomiske forhold, videresendes til Intern Revision. Oplysninger, der overvejende vedrører andre forhold, herunder ansættelsesretlige forhold, videresendes til den ansvarlige direktion eller i helt særlige tilfælde til den ansvarlige borgmester. Oplysningerne kan endvidere efter en konkret vurdering, videresendes til forvaltningens DPO business partner.

Stk. 3. Såfremt Borgerrådgiverfunktionen vurderer, at der kan foreligge inhabilitet hos den enhed, der ellers skulle behandle sagen efter stk. 2, skal sagen overgives til den relevante borgmester, som kan udpege en anden instans til efter aftale at foretage undersøgelsen i sagen, herunder f.eks. Intern Revision, Databeskyttelsesrådgiveren, Borgerrådgiverfunktionen eller en ekstern advokat. Hvis Borgerrådgiverfunktionen vurderer, at den mulige inhabilitet omfatter borgmesteren, videresendes henvendelsen af formanden for Borgerrådgiverudvalget til formanden for Borgerrepræsentationen med henblik på stillingtagen til inhabilitetsspørgsmålet og sagens videre behandling.

**§ 25.** Henvendelser, som falder uden for whistleblowerfunktionens formål og opgavebeskrivelse, eller som der skønnes ikke at være mulighed for at dokumentere, skal afvises af borgerrådgiverfunktionen.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen kan afvise at videresende henvendelser efter § 22, hvis forholdene i alt væsentlighed allerede på betryggende vis er taget under behandling af den pågældende forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen kan i sådanne tilfælde anmode forvaltningen om at modtage underretning om sagens udfald.

Stk. 3. Den, som indgiver henvendelsen, skal have meddelelse om beslutninger i medfør af stk. 1 og 2, medmindre dette ikke er muligt.

**§ 26.** Den, der indgiver henvendelsen som nævnt i § 22, skal om muligt have orientering om sine rettigheder, proceduren for sagens behandling, videresendelse efter § 24, stk. 2, samt i fornødent omfang status på sagens behandling og udfald.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen orienterer ansatte, der indgiver oplysninger efter § 22, om den lokale tillidsrepræsentants funktion.

Stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen skal snarest muligt orientere Borgerrådgiverudvalget og den ansvarlige direktion eller i helt særlige tilfælde den ansvarlige borgmester om:

- 1) enhver anmodning om identifikationsoplysninger på personer, som har indgivet oplysninger efter § 22,
- 2) oplysninger som borgerrådgiverfunktionen bliver bekendt med, der tyder på, at det har haft negative konsekvenser for en ansat, at vedkommende har indgivet oplysninger efter § 22.

Stk. 4. Borgerrådgiverfunktionen kan endvidere orientere Borgerrepræsentationen, Økonomiudvalget eller det respektive stående udvalg om de i stk. 3 nævnte oplysninger.

§ 27. Borgerrådgiverfunktionen skal underrettes om udfaldet af sager, der er oversendt til andre instanser i kommunen i medfør af bestemmelserne i dette kapitel. De pågældende instanser skal orientere borgerrådgiverfunktionen om udfaldet af undersøgelserne, herunder med angivelse af hvordan sagen er undersøgt, hvad forvaltningens konklusion er, samt eventuelle tiltag som undersøgelsen har givet anledning til.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen kan orientere Borgerrådgiverudvalget, Økonomiudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen om udfaldet af sådanne sager samt om orienteringer efter §§ 25, stk. 2, 2. pkt.

§ 28. Borgerrådgiverfunktionen skal løbende orientere Borgerrepræsentationen om whistleblowerfunktionen, herunder antal indkomne sager efter § 22, antal videresendte sager efter § 24, stk. 2, antal afviste sager efter § 25, stk. 2 samt karakteren af de nævnte sager, borgerrådgiverfunktionens ressourceforbrug herpå og sager af større betydning.

§ 29. Bestemmelserne i kapitel 4 om sagens oplysning finder tilsvarende anvendelse for borgerrådgiverfunktionens opgavevaretagelse efter dette kapitel.

## **Kapitel 7**

### **Offentlighed og tavshedspligt**

§ 30. Borgerrådgiverfunktionens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen offentliggør på eget initiativ undersøgelser, mv.

§ 31. Personale ansat ved borgerrådgiverfunktionen har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som disse bliver bekendt med i forbindelse med deres virke.

## **Kapitel 8**

### **Personale**

§ 32. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren behandler klager over sit personale.



## **Kapitel 9**

### **Klager**

§ 33. Enhver borger kan klage over borgerrådgiveren eller borgerrådgiverfunktionen til Borgerrådgiverudvalget. Borgerrådgiveren skal afgive en udtalelse inden Borgerrådgiverudvalget behandler klagen.

Stk. 2. Borgerrådgiverudvalget kan udtale kritik eller afgive henstillinger til borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren kan herefter beslutte at genoptage sagen, jf. § 4, stk. 2.

Stk. 3. Borgerrådgiverudvalget kan i ekstraordinære tilfælde orientere Borgerrepræsentationen om klager efter stk. 1.

## **Kapitel 10**

### **Ikrafttrædelse**

§ 34. Denne vedtægt træder i kraft den 1. januar 2020.

Stk. 2. § 3, stk. 3 træder i kraft for borgerrådgivere ansat efter den 1. januar 2020.