



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 varetager ligeledes en whistleblowerordning.

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. Borgerrådgiveren skal have bestået den juridiske kandidateksamen.

§ 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,
- 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.

Stk. 4. Borgerrådgiverfunktionen varetager kommunens whistleblowerordning efter de regler, der følger af lov om beskyttelse af whistleblowere. Bestemmelserne i stk. 1-3 gælder ikke i forhold, der behandles efter denne lov.

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),
- 6) at varetage opgaver, der følger af lov om beskyttelse af whistleblowere (kapitel 6).

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 whistleblowerordningen efter kapitel 6. Beretningen skal offentliggøres.

Kapitel 4

Sagens oplysning

§ 17. Forvaltningen er forpligtet til at meddele borgerråd giverfunktionen 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

Whistleblowerordningen

§ 22. Borgerrådgiverfunktionen varetager de opgaver, der påhviler kommunen efter lov om beskyttelse af whistleblowere §§ 10-13, 16, 23, 24 og 27.

§ 23. Indberetninger til whistleblowerordningen kan foretages af alle, der er omfattet af lov om beskyttelse af whistleblowere § 3, nr. 7, og kan ske anonymt og såvel skriftligt som mundtligt.

§ 24. Borgerrådgiverfunktionen modtager, følger op og giver feedback til indberetteren efter lov om beskyttelse af whistleblowere § 11, stk. 1, og § 12, stk. 2. Borgerrådgiveren har herunder ansvaret for at undersøge om oplysningerne i modtagne indberetninger kan be- eller afkræftes.

Stk. 2. Såfremt borgerrådgiverfunktionen ved modtagelsen vurderer, at indberetningen falder inden for ordningen, skal borgerrådgiverfunktionen iværksætte en undersøgelse af indberetningen med henblik på at be- eller afkræfte rigtigheden af oplysningerne. Undersøgelsen iværksættes ved, at borgerrådgiverfunktionen forlanger, at den relevante forvaltning med respekt for den særlige tavshedspligt udarbejder en redegørelse, som afrapporteres til borgerrådgiverfunktionen. Forvaltningen har pligt til på eget initiativ at udlevere oplysninger af relevans for den problemstilling, som borgerrådgiverfunktionen fremlægger i forbindelse med en sag. Borgerrådgiverfunktionen kan desuden forlange, at forvaltningen fremkommer med sin vurdering af sagen. Borgerrådgiverfunktionen kan fastsætte tidsfrister for forvaltningens tilbagemelding.

Stk. 3. Hvis borgerrådgiverfunktionen ikke finder, at den rapporterede redegørelse er tilstrækkelig, skal den sørge for, at forvaltningen iværksætter yderligere undersøgelser.

Stk. 4. Borgerrådgiverfunktionen kan forlange, at Intern Revision med respekt for den særlige tavshedspligt undersøger og afgiver en redegørelse til borgerrådgiverfunktionen, hvor indberetningen overvejende vedrører kommunens økonomiske forhold.

Borgerrådgiverfunktionen tager herefter stilling til redegørelsen. Intern Revision sender samtidig redegørelsen til forvaltningens direktion.

Stk. 5. Borgerrådgiverfunktionen kan forlange, at Databeskyttelsesrådgiveren med respekt for den særlige tavshedspligt undersøger og afgiver en redegørelse til borgerrådgiverfunktionen, hvor indberetningen overvejende vedrører kommunens databeskyttelsesforhold. Borgerrådgiverfunktionen tager herefter stilling til redegørelsen. Databeskyttelsesrådgiveren sender samtidig redegørelsen til forvaltningens direktion.

Stk. 6. Såfremt borgerrådgiverfunktionen vurderer, at der kan foreligge inhabilitet hos den enhed, der ellers skulle behandle sagen efter stk. 2, skal anmodningen om en redegørelse 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 anmodningen om en redegørelse af formanden for Borgerrådgiverudvalget til formanden for Borgerrepræsentationen med henblik på stillingtagen til inhabilitetsspørgsmålet og sagens videre behandling.

Stk. 7. Borgerrådgiverfunktionen skal i forbindelse anmodninger efter stk. 2-6 iagttage den særlige tavshedspligt i § 25 i lov om beskyttelse af whistleblowere samt sikre, at der ikke sker videregivelse i strid med § 26 i lov om beskyttelse af whistleblowere.

§ 25. Henvendelser, som falder uden for whistleblowerordningen, kan afvises. Borgerrådgiverfunktionen skal vejlede indberetter om, hvortil henvendelse i stedet kan rettes. Henvendelser kan også efter aftale med indberetter eller i anonymiseret form, videresendes til forvaltningens orientering.

§ 26. Den, der indgiver en indberetning, skal om muligt have orientering om sine rettigheder, proceduren for sagens behandling, samt i fornødent omfang status på sagens behandling og udfald.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen orienterer ansatte, der indgiver en indberetning, om den lokale tillidsrepræsentants funktion.

§ 27. Efter afslutning af undersøgelsen af en sag under whistleblowerordningen træffer forvaltningen beslutning om, hvad sagen giver anledning til, hvilket meddeles borgerrådgiverfunktionen til orientering.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen har ingen kompetence til at træffe beslutning om reaktioner, herunder ansættelses- eller kontraktretlige konsekvenser eller indgivelse af politianmeldelse.

Stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen kan med respekt for den særlige tavshedspligt orientere Borgerrådgiverudvalget, Økonomiudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen om udfaldet af konkrete sager under whistleblowerordningen.

§ 28. Hvis en kommende, nuværende eller tidligere ansat bliver bekendt med, at det har haft negative konsekvenser for andre at afgive oplysninger til whistleblowerordningen, har vedkommende ligeledes ret til at indgive oplysninger herom til borgerrådgiverfunktionen.

Stk. 2. 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 til whistleblowerordningen,
- 2) oplysninger som borgerrådgiverfunktionen bliver bekendt med, der tyder på, at det har haft negative konsekvenser for en ansat, at vedkommende har indgivet oplysninger til whistleblowerordningen.

Stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen kan endvidere orientere Borgerrepræsentationen, Økonomiudvalget eller det respektive stående udvalg om de i stk. 2 nævnte oplysninger.

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

§ 30. Borgerrådgiverfunktionen skal en gang årligt offentliggøre oplysninger om whistleblowerordningens virksomhed, herunder antallet af modtagne indberetninger, status for opfølgningen herpå, hvor mange indberetninger, der er afvist, hvor mange der har været undergivet realitetsbehandling, og hvor mange der har givet anledning til politianmeldelser, samt en beskrivelse af de overordnede temaer for de indberetninger, der er modtaget og fulgt op på i perioden.

Kapitel 7

Offentlighed og tavshedspligt

§ 31. Borgerrådgiverfunktionens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed.

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

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

Kapitel 8

Personale

§ 33. 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

§ 34. 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

§ 35. Denne vedtægt træder i kraft den 17. december 2021.