

Borgerråd giverudvalgets opgaver

Borgerråd giveren 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. Borgerråd giveren tager imod henvendelser fra borgere, brugere og erhvervsdrivende, som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling og betjening, personalets adfærd eller udførelsen af praktiske opgaver. Borgerråd giveren bistår desuden med vejledning om mulighederne for at klage over kommunens afgørelser mv.

Borgerråd giveren 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.

Borgerråd giveren har desuden adgang til at iværksætte undersøgelser og inspektioner på eget initiativ (egen drift-funktion).

Borgerråd giveren 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.

Tabel 1. Borgerråd giverudvalgets samlede udgifter

mio. kr. (løbende priser)	2017	2018	2019	2020
Serviceudgifter	9.285	9.469	9.734	8.737
Anlæg				
Overførsler mv.				
I alt	9.285	9.469	9.734	8.737

Borgerråd giverudvalgets udfordringer de kommende år

Borgerråd giveren modtager fortsat mange henvendelser fra borgerne. Igen i 2015 modtog Borgerråd giveren flere henvendelser og klager, end kontoret er normeret til. Samtidig er der et stort behov for, at Borgerråd giveren bistår kommunens forvaltninger i arbejdet med at forbedre borgernes retssikkerhed.

Sammenfaldet af konkret borgerrelateret sagsbehandling og generelle udviklingsopgaver i form af øget konsultativ bistand mv. samt intern administration udfordrer Borgerråd giverens ressourcer.

Borgerråd giveren har som kommunens diskriminationstilsyn en særlig opgave med at vejlede borgere om klagemuligheder mv. i sager om diskrimination samt at påse, at kommunen ikke udøver diskriminerende adfærd. Borgerråd giveren har oprettet en særlig diskriminationshotline til formålet.

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

Borgerråd giveren varetager også Whistleblowerordningen i Københavns Kommune. Her kan kommunens ansatte og samarbejdspartnere indgive oplysninger om ulovligheder eller alvorlige uregelmæssigheder i Københavns Kommune. Ordningen trådte i kraft i oktober 2012 og er ved budgetforhandlingerne i 2016 forlænget 4 år.

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 giverudvalgets samlede udgifter

Borgerråd giverudvalget har taget til efterretning, at Borgerråd giveren vil målrette sin indsats ved at ændre grundlæggende i arbejdsgange og arbejdsform med henblik på at adressere blandt andet 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 blandt andet et ønske om med færre ressourcer at kunne fokusere Borgerråd giverens arbejde til indsatser, der gør størst mulig gavn for borgerne og giver mest mulig læring i kommunen.

Borgerrådgiveren er overgået til at arbejde efter denne metode.

Løbende budgetindskrænkninger i årene 2004-2014 har kunnet løses gennem effektiviseringer, men i 2014-2015 har Borgerrådgiveren måtte reducere sin stab med 1/7.

Prioriteringer i Borgerrådgiverudvalgets budget for 2017

Der er i budgetforslag for 2017 ikke foretaget ændringer i prioriteringerne i forhold til forrige år herudover.

Tabel 2. Omprioriteringer

	mio. kr. (2017 p/l)
Følgende områder har fået et større budget	
Følgende områder har fået et mindre budget	
I alt	

Ansatte i Borgerrådgiverudvalget

Tabel 3. Ansatte i <Udvalget>

	2015	2016	2017
Antal årsværk	11	11	11