

BORGERRÅDGIVERUDVALGET

Borgerrådgiverudvalgets opgaver

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

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.

Langt størstedelen af klagerne til Borgerrådgiveren kan løses ved uformel dialog mellem borger, Borgerrådgiveren og forvaltningerne.

Borgerrådgiveren bidrager 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.

Borgerrådgiveren 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.

Borgerrådgiveren kan også tilbyde mægling mellem forvaltning og borger, såfremt borgerrådgiverfunktionen vurderer, at mægling vil være værdiskabende for borgeren og forvaltningen er enig heri.

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.

Borgerrådgiverudvalgets samlede udgifter

Borgerrådgiverens budgetramme for 2022-2025 fremgår nedenfor.

Tabel 1. Borgerrådgiverudvalgets samlede udgifter

1.000 kr. (2022 pl)	2022	2023	2024	2025
Serviceudgifter	9.358	9.358	8.122	8.122
Overførsler mv.				
Anlæg				
Finansposter				
I alt	9.358	9.358	8.122	8.122

Borgerrådgiverudvalgets udfordringer de kommende år

Borgerrådgiveren har som resten af kommunen i 2020 og 2021 været påvirket af den pågående Covid 19 pandemi. Borgerrådgiveren har arrangeret sig således, at betjening af borgere som udgangspunkt ikke har berørt de borgere, som har haft brug for Borgerrådgiverens assistance i de perioder hvor kommunen, herunder Borgerrådgiveren, i meget vidt omfang har været betjent hjemmefra. Borgerrådgiveren håber at kunne åbne for personlig betjening af borgere i løbet af 2021/2022.

Borgerrådgiveren modtager fortsat mange henvendelser fra borgerne, og deres efterspørgsel efter Borgerrådgiverens assistance skal kunne imødekommes. Dertil kommer, at forvaltningerne

fortsat efterspørger Borgerrådgiverens viden om, hvordan man skaber retssikkerhed gennem korrekt og effektiv sagsbehandling og god borgerbetjening.

Københavns Kommune har gennem årene opnået en højere modenhed mht. korrekt og lovmedholdelig myndighedsudøvelse i administration og sagsbehandling og har potentialet til at udvikle sig yderligere. Borgerrepræsentationens borgerrådgiverfunktion, som både udøver tilsyn og yder sparring til forvaltningerne, er en fast bestanddel i at fastholde og øge denne modenhed.

Sammenfaldet af konkret borgerrelateret sagsbehandling og generelle udviklingsopgaver i form af konsultativ bistand mv. samt intern administration udfordrer Borgerrådgiverens

ressourcer, men tilsynskonceptet Måltrettet 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 borgerne, forvaltningernes og medarbejdernes ønsker om et tilfredsstillende retssikkerhedsniveau i kommunen. Udfordringen består i at fastholde denne position.

På kort sigt består udfordringen i at foretage de nødvendige justeringer i Københavns Kommunes

Whistleblowerordning, som Borgerrådgiveren administrerer, efter at EU Whistleblowerdirektiv er implementeret i dansk ret i december 2021.

Prioriteringer i Borgerrådgiverudvalgets budget for 2022

Der er ikke sket omprioriteringer i Borgerrådgiverudvalgets budget.