



Borgarráð
Ráðhúsi Reykjavíkur
Tjarnargötu 11
101 Reykjavík

Svar við fyrirspurn í borgarráði um fjölda kvartana til umboðsmanns borgarbúa - R21120004

Vísað er til fyrirspurnar áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins er lögð var fram á fundi borgarráðs þann 2. desember 2021 þar sem upplýsinga var óskað um stöðu verkefna hjá Innri endurskoðun og ráðgjöf sem falla undir ráðgjöf umboðsmanns borgarbúa:

Nú er komið rétt um ár síðan embætti umboðsmanns borgarbúa var lagt niður í þeirri mynd sem það var og sameinað innri endurskoðun. Hlutverkinu er lýst innan innri endurskoðunar þannig að borgarbúum sé veitt ráðgjöf og þeim leiðbeint í þeim samskiptum sínum við borgina og fræðir jafnframt starfsmenn borgarinnar um framkvæmd innra eftirlits, persónuvernd og meginreglur stjórnsýsluréttar. Fulltrúi Flokks fólksins óskar upplýsinga um fjölda kvartana, erinda og fyrirspurna frá því sameiningin átti sér stað, skiptingu mála eftir tegundum, skiptingu mála eftir sviðum og skrifstofum, skiptingu mála eftir kynjum og aldursgreiningu, skiptingu mála eftir afgreiðslu þeirra og stöð í málaskrá. Óskað er samanburðar milli ára. Hver var sami fjöldi 2018, 2019 og 2020? Fulltrúi Flokks fólksins er með þessum fyrirspurnum að kanna hvort málum hafi farið fækkandi eftir flutninginn, fjölgandi eða staðið í stað.

Hér á eftir verður farið yfir umbeðnar upplýsingar í rituðu máli en tölfræði má sjá í töflum I-V í hjálögðu fylgiskjali og verður vísað til þeirra eftir því sem við á.

I. Fjöldi mála, tegund og skipting eftir aldri

Heildarfjöldi mála og skiptingu eftir kynjum má finna í töflu I í hjálögðu fylgiskjali og skiptingu eftir tegund máls í töflu III.

Á tímabilinu 2018-2019 bárust samtals 263 mál, sbr. töflu I. Þar af voru einstaklingsmál samtals 233, frumkvæðismál 11, fræðsla/ráðgjöf 8, annað 8 og ábendingar starfsmanna 3. Í þessum málum voru 116 kvartenda karlmenn, 94 kvartenda voru konur og 43 féllu undir „annað“, en í þann flokk falla t.d. húsfélög, leigjendasamtök, o.s.frv.

Á tímabilinu 2019-2020 bárust samtals 219 mál. Þar af voru einstaklingsmál 196, frumkvæðismál 7 og 16 í flokknum annað. Í þessum málum voru 109 kvartenda karlmenn, 80 kvartenda konur og 30 málanna í flokknum annað.

Á tímabilinu 2020-2021 bárust samtals 150 mál. Þar af voru 132 einstaklingsmál, 10 frumkvæðismál og 8 í flokknum annað. Í þessum málum voru 74 kvartenda karlmenn, 55 kvartenda konur og 21 í flokknum annað.

Á ofangreindum þremur tímabilum var meirihluti innkominna kvartana frá einstaklingum á

aldrið 30-69 ára en fyrir nánari sundurliðun eftir aldri og árum vísast til töflu V í hjálögðu fylgiskjali.

II. Skipting eftir sviðum og skrifstofum

Sé litið til skiptingar kvartana eftir sviðum Reykjavíkurborgar eru flest mál tengd velferðarsviði og umhverfis- og skipulagssviði. Verkefni þeirra sviða fela enda oft í sér stjórnvaldsákvarðanir þar sem reynir á málsmeðferð til undirbúnings slíkra ákvarðana, auk þess sem borgarbúar eru meðvitaðir um gildandi málsmeðferðarreglur og réttarstöðu sína.

Almennt varða flest þeirra mála sem umboðsmanni berast félagslega þjónustu og húsnæðismál. Mál er varða byggingarleyfi eru alltaf fyrirferðarmikil hjá umboðsmanni og þá fær umboðsmaður á ári hverju þó nokkur mál sem varða álagningu gjalda vegna stöðubrota.

Varðandi skiptingu mála milli sviða og skrifstofa vísast til töflu IV í hjálögðu fylgiskjali.

III. Skipting eftir afgreiðslu og stöðu í málaskrá

Í töflu II í hjálögðu fylgiskjali má sjá með hvaða hætti málum var lokið á hverju tímabili fyrir sig.

Á tímabilinu 2018-2019 var 59 málum lokið með ráðgjöf umboðsmanns, 52 lokið með skýringu Reykjavíkurborgar, 46 málum lokið með leiðréttingu Reykjavíkurborgar og 21 máli var vísað frá. Í 8 tilvikum var kvörtun afturkölluð, 6 málum var lokið með öðrum hætti („annað“), 5 málum var skotið til æðra stjórnvalds og í 1 tilviki var viðkomandi fagsviði send áskorun um að ljúka máli.

Á tímabilinu 2019-2020 var 79 málum lokið með ráðgjöf umboðsmanns, 28 málum var lokið með skýringu Reykjavíkurborgar, 35 málum var lokið með leiðréttingu Reykjavíkurborgar, 10 málum var vísað frá, kvörtun var afturkölluð í 11 tilvikum, 7 málum var skotið til æðra stjórnvalds, í 19 tilvikum þótti ekki tilefni til rannsóknar máls og 6 mál voru tekin inn í stærri athugun.

Á tímabilinu 2020-2021 var 54 málum lokið með ráðgjöf umboðsmanns, 18 málum var lokið með skýringu Reykjavíkurborgar, 18 málum var lokið með leiðréttingu Reykjavíkurborgar, 15 málum var vísað frá, í 6 málum var kvörtun afturkölluð, 14 málum var lokið með öðrum hætti, 1 máli var skotið til æðra stjórnvalds og 4 mál voru tekin inn í stærri athugun.

Í mörgum tilvikum felst vinnsla mála í því að túlka og útskýra efnislegt innihald stjórnvaldsákvarðana sem tilkynntar hafa verið borgarbúum. Slíkar ákvarðanir eru oftast en ekki settar fram í flókinni lögfræðilegri textagerð sem getur reynst borgarbúum erfitt að skilja. Eru þá ekki síst ákveðnir hópar sem kunna að vera í aukinni þörf fyrir slíka þjónustu, svo sem fatlað fólk, börn, aldraðir og borgarbúar af erlendum uppruna sem ekki hafa nægilegt vald á íslenskri tungu.

IV. Lokaorð/Almennt

Í kjölfar sameiningarinnar varð vart við að málum byrjaði að fækka. Var sú fækkun rakin til þess að ákveðins misskilnings gætti varðandi sameininguna um að ekki væri lengur veitt ráðgjöf til borgarbúa með þeim hætti sem gert var hjá embætti umboðsmanns borgarbúa. Það er vissulega ekki rétt og ljóst er að leggja þarf aukna áherslu á fræðslu innan starfsstöðva Reykjavíkurborgar um starfsemi umboðsmanns borgarbúa. Til hefur staðið í lengri tíma að

hefja slíka fræðslu en í ljósi aðstæðna hefur ekki verið talið skynsamlegt að standa fyrir fjölmennum fræðslufundum og því hefur það dregist.

Við teljum að fækkun mála er varða velferðarsvið megi rekja til þess að fjárhagsaðstoðin var gerð rafræn árið 2019. Sú breyting hafði í för með sér að þjónustan varð skilvirkari og aðgengilegri, auk þess sem leiðbeiningar urðu heilt yfir mun betri og var kerfið valið vefkerfi ársins 2019 af Samtökum vefiðnaðarins, sbr. <https://reykjavik.is/frettir/umsokn-um-fjarhagsadstod-vefkerfi-arsins-2019>. Því má segja að fækkun mála á því sviði sé í raun afar jákvæð. Jafnframt kunna að vera fleiri ástæður fyrir fækkun mála, s.s. breyttar áherslur og breyting á skráningu mála. Í kjölfar sameiningar var gerð ný samþykkt sem innleiddi ýmsar breytingar og þrengdi verksvið umboðsmanns að einhverju leyti. Sem dæmi um breytingar má til dæmis nefna að umboðsmaður borgarbúa aðstoðar einstaklinga ekki lengur við gerð skjala vegna málskots til æðra stjórnvalds.

Að lokum er bent á skýrslu Innri endurskoðunar og ráðgjafar Reykjavíkurborgar, dags. 19. nóvember 2021, þar sem farið er ágætlega yfir verkefni umboðsmanns borgarbúa. Skýrsluna er að finna á heimasíðu Innri endurskoðunar og ráðgjafar: <https://www.innriendurskodun.is/utgefing-efni/starfsskyrsla-ier---verkefni-umbodsmanns-borgarbua>.



Hallur Símonarson
innri endurskoðandi Reykjavíkurborgar

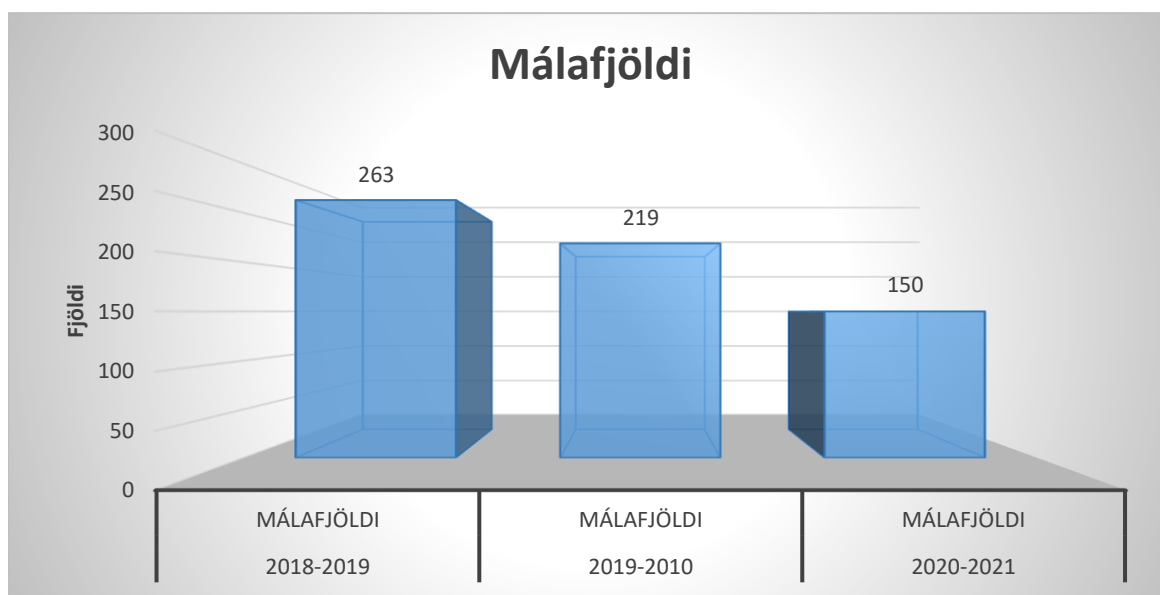
Hjálagt:

Fylgiskjal með töflum I-V

Tafla I

Málafjöldi 2018-2021

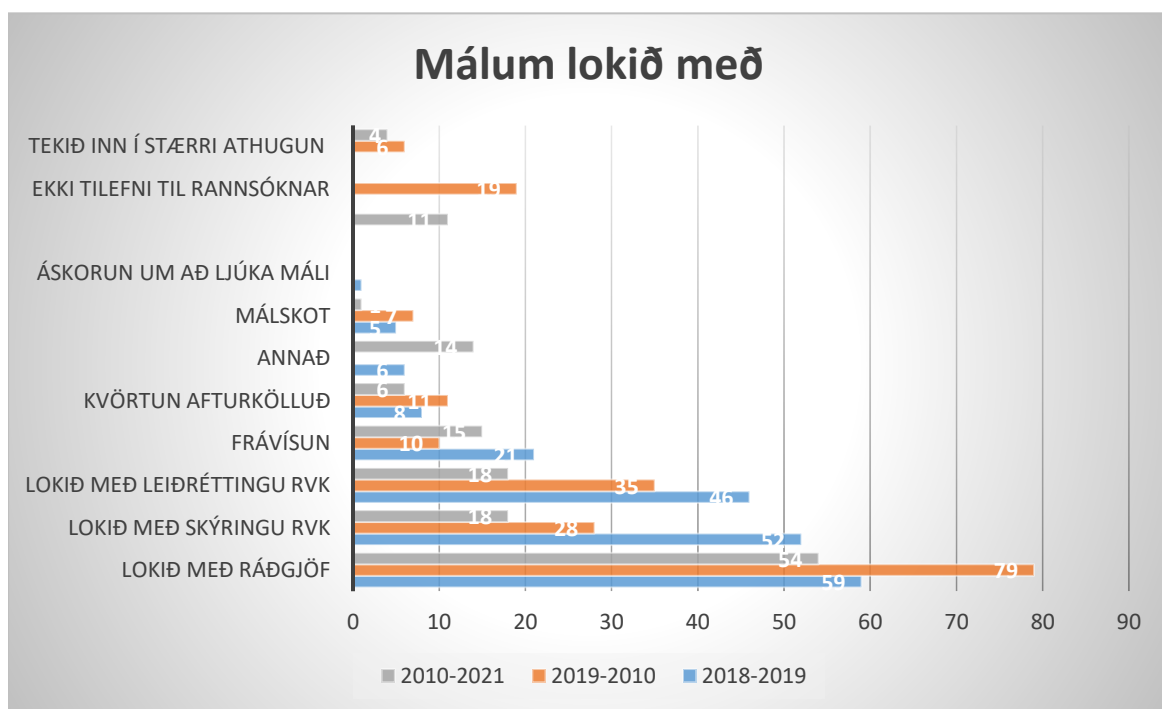
	2018-2019	2019-2010	2020-2021	2018-2019	2019-2010	2020-2021
Heildarfjöldi	263	219	150	-	-	-
Kyn						
Karlar	116	109	74	44%	50%	49%
Konur	94	80	55	36%	37%	37%
Annað	43	30	21	16%	14%	14%
Lögaðilar	10			4%	0%	0%



Tafla II

Málum lokið með...

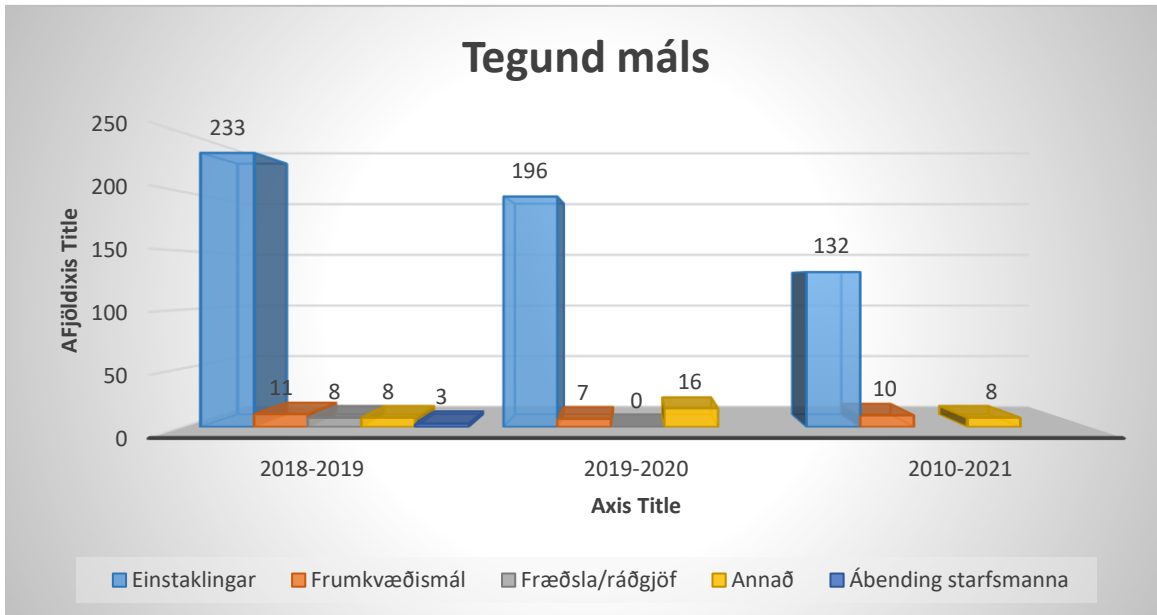
Lokið með ráðgjöf	59	79	54	30%	41%	38%
Lokið með skýringu Rvk	52	28	18	26%	14%	13%
Lokið með leiðréttingu Rvk	46	35	18	23%	18%	13%
Frávísun	21	10	15	11%	5%	11%
Kvörtun afturkölluð	8	11	6	4%	6%	4%
Annað	6		14	3%	0%	10%
Málskot	5	7	1	3%	4%	1%
Áskorun um að ljúka máli	1		11	1%	0%	8%
Ekki tilefni til rannsóknar		19		0%	10%	0%
Tekið inn í stærri athugun		6	4	0%	3%	3%



Tafla III

Tegund máls

Einstaklingar	233	196	132	89%	89%	88%
Frumkvæðismál	11	7	10	4%	3%	7%
Fræðsla/ráðgjöf	8	0		3%	0%	0%
Annað	8	16	8	3%	7%	5%
Ábending starfsmanna	3			1%	0%	0%

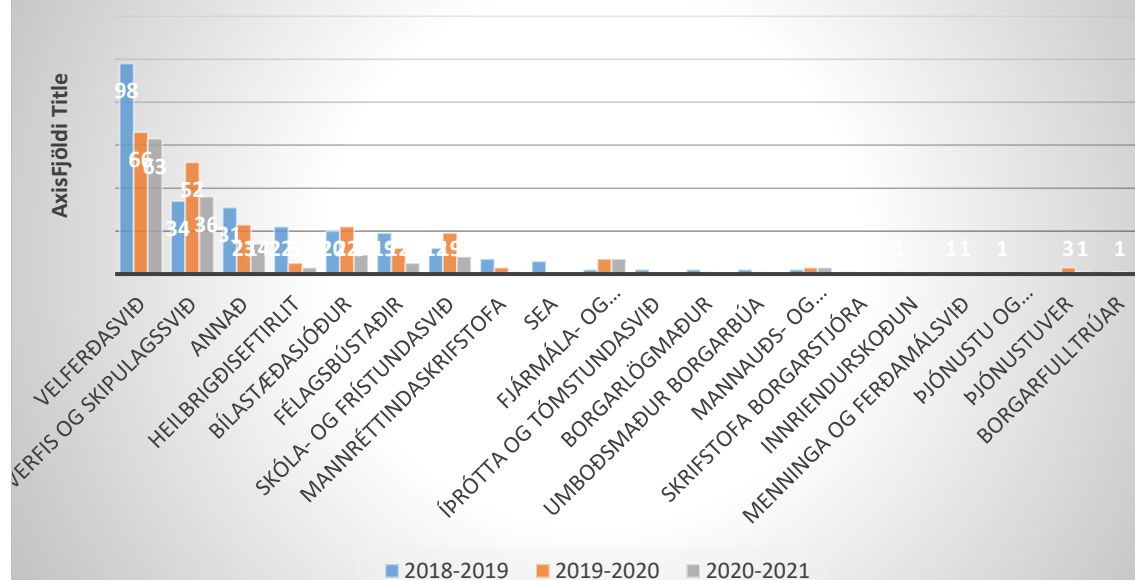


Tafla IV

Svið/skrifstofur

Velferðasvið	98	66	63	49%	34%	45%
Umhverfis og skipulagssvið	34	52	36	17%	27%	26%
Annað	31	23	14	16%	12%	10%
Heilbrigðiseftirlit	22	5	3	11%	3%	2%
Bílastæðasjóður	20	22	9	10%	11%	6%
Félagsbústaðir	19	12	5	10%	6%	4%
Skóla- og frístundasvið	12	19	8	6%	10%	6%
Mannréttindaskrifstofa	7	3	1	4%	2%	1%
SEA	6			3%	0%	0%
Fjármála- og áhættustýringarsvið	2	7	7	1%	4%	5%
Íþrótt og tómstundasvið	2			1%	0%	0%
Borgarlögmaður	2	1		1%	1%	0%
Umboðsmaður borgarbúa	2	1		1%	1%	0%
Mannauðs- og starfsumhverfissvið	2	3	3	1%	2%	2%
Skrifstofa borgarstjóra	1			1%	0%	0%
Innriendurskoðun	1			1%	0%	0%
Menninga og ferðamálsvið	1	1		1%	1%	0%
Þjónustu og nýsköpunarsvið	1			1%	0%	0%
Þjónustuver		3	1	0%	2%	1%
Borgarfulltrúar		1		0%	1%	0%

Svið/Skrifstofur



Tafla V

Aldur

Yngri en 20 ára	3	3	2	0%	0%	0%
20 ára - 29 ára	7	7	10	0%	0%	0%
30 ára - 39 ára	27	25	25	1%	1%	1%
40 ára - 49 ára	21	34	21	3%	3%	7%
50 ára - 59 ára	38	37	33	10%	11%	17%
60 ára - 69 ára	31	22	13	8%	16%	14%
70 ára - 79 ára	15	4	7	14%	17%	22%
80 - 89 ára			3	12%	10%	9%
Annað/Á ekki við	121	87	36	6%	2%	5%

