



Reykjavík, 31. október 2022
IE22090002
0.1
HS/AG/KV

Borgarráð

Nýtt erindisbréf fyrir fagsvið ráðgjafar

Endurskoðunarnefnd samþykkti á fundi sínum þann 24. október sl. nýtt erindisbréf fyrir fagsvið ráðgjafar hjá Innri endurskoðun og ráðgjöf. Helstu breytingar á erindisbréfinu eru:

- Fagsviði ráðgjafar hefur verið skipt upp í fagsvið ráðgjafar og fagsvið persónuverndar. Meðfylgjandi erindisbréf er fyrir fagsvið ráðgjafar.
- Í stað umboðsmaður borgarbúa kemur ráðgjafi borgarbúa, sem er í samræmi við leiðbeiningar International Ombudsman Institute, IOI, þar sem mælt er til að heitið umboðsmaður sé aðeins notað um hlutverk lögskipaðs umboðsmanns þjóðþinga.
- Fagsviði ráðgjafar er ekki lengur gert að aðstoða við að semja kærur fyrir borgarbúa þegar þeir eiga í samskiptum við Reykjavíkurborg.
- Minni formlegar kröfur gerðar til kvartana borgarbúa þegar þeir bera erindi sín undir fagsvið ráðgjafar enda er það í samræmi við stjórnsýslulög að fagsviðið verði að tilkynna borgarbúa hvaða gögn skorti og eftir atvikum leiðbeina honum um að tilgreina kröfur sínar betur.
- Fagsvið ráðgjafar tekur ekki lengur til meðferðar einstaka mál þannig að þeim ljúki með álit fagsviðsins. Er það í samræmi við rýniviðtal við umboðsmann Alþingis en þar kom fram að *“umboðsmaður borgarbúa sé ekki lögbundið hlutverk. Mikilvægt sé að tryggja skilvirkni og koma í veg fyrir skörun á hlutverkum og tafir í ferli mála vegna aðkomu slíkrar einingar.”*
- Fagsvið ráðgjafar hefur áfram heimildir til að bregðast við með frumkvæðisathugunum eða beina tilmælum til fag- og kjarnasviða Reykjavíkurborgar um úrbætur á málsméðferð og/eða starfsemi sinni. Þrátt fyrir að Reykjavíkurborg sé ekki bundin af tilmælum fagsviðsins þá upplýsir fagsvið ráðgjafar innri endurskoðanda, viðeigandi fagráð eða borgarstjórn fari fag- og/eða kjarnasvið borgarinnar ekki eftir tilmælum eða ráðleggingum fagsviðs ráðgjafar.
- Breytt er orðalagi um að sviðið taki ekki til meðferðar kvartanir um starfsmannamál í stað starfsmannastefnu. Hér er ekki um efnislega breytingu að ræða.

Sent borgarráði til kynningar.

Agnes Guðjónsdóttir
fagstjóri ráðgjafar

Hallur Símonarson
innri endurskoðandi



Erindisbréf fyrir fagsvið ráðgjafar

1. Inngangur

Hjá Reykjavíkurborg annast Innri endurskoðun og ráðgjöf Reykjavíkurborgar m.a. ráðgjöf við borgarbúa, umbætur í stjórnsýslu og stjórnsýslufræðslu fyrir starfsmenn borgarinnar. Fagsvið ráðgjafar er sú eining innan Innri endurskoðunar og ráðgjafar sem annast framangreint. Fagsvið ráðgjafar byggir á þeim grunni að styrkja tengslin á milli borgarbúa og borgarkerfis. Með því má stuðla að auknu réttaröryggi borgarbúa í tengslum við stjórnsýsluframkvæmd og þjónustu Reykjavíkurborgar ásamt því að vera aðhald fyrir borgarkerfið.

Erindisbréf þetta er ætlað að skilgreina tilgang, heimildir og ábyrgð fagsviðs ráðgjafar með formlegum hætti.

2. Staða, umboð og óhæði

Fagsvið ráðgjafar er hluti af Innri endurskoðun og ráðgjöf Reykjavíkurborgar sem heyrir undir borgarráð. Endurskoðunarnefnd hefur eftirlit með störfum Innri endurskoðunar og ráðgjöf Reykjavíkurborgar. Ráðgjafi borgarbúa er fagstjóri ráðgjafar. Fagsvið ráðgjafar er að öðru leyti óháð fyrirmælum frá öðrum og nýtur faglegs sjálfstæðis í störfum sínum gagnvart allri stjórnsýslu Reykjavíkurborgar.

Fagsvið ráðgjafar fylgir í störfum sínum ýmsum lögum, viðmiðum og reglum. Má þar nefna m.a. stjórnsýslulög, nr. 37/1993, upplýsingalög nr. 140/2012, sveitarstjórnarlög nr. 138/2011, reglugerðir, samþykktir, stefnur og verklagsreglur Reykjavíkurborgar og dótturfélaga.

Í störfum sínum þarf fagsvið ráðgjafar að hafa aðgang að öllum gögnum Reykjavíkurborgar sem varða verkefni þess. Upplýsingar frá starfsfólki og samstarfsaðilum Reykjavíkurborgar skulu meðhöndlaðar með það að markmiðið að koma á stjórnsýslulegum umbótum og koma í veg fyrir réttarspjöll í stjórnsýslu og þjónustu Reykjavíkurborgar. Fagsvið ráðgjafar hefur heimild til aðgangs að öllum gögnum máls og ber fag- og kjarnasviðum að veita upplýsingar til sviðsins í samræmi við 15. gr. samþykktar fyrir Innri endurskoðun og ráðgjöf Reykjavíkurborgar og innri endurskoðanda.

3. Heimildir

Fagsvið ráðgjafar getur tekið til meðferðar kvartanir borgarbúa sem lúta m.a. að eftirfarandi:

- Málsmeðferð Reykjavíkurborgar og til Félagsbústaða hf. Er snýr að hlutverki fagsviðs ráðgjafar.

- Málsmeðferð einkaaðila að því marki sem þeim hefur að lögum verði fengið opinbert vald til að taka ákvarðanir um rétt eða skyldu manna í skilningi 2. mgr. 1. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993.
- Framkvæmd lögbundinna og ólögbundinna verkefna.

Fagsvið ráðgjafar tekur ekki til meðferðar kvartanir borgarbúa sem lúta að eftirfarandi:

- Efnislegrar umfjöllunar um pólitískar ákvarðanir, þ.m.t. ákvörðunum um þjónustustig og málum sem borgarstjórn hefur fjallað um og tekið ákvörðun um.
- Álitaefnum sem varða starfsmannamál borgarinnar eða störfum og starfsaðferðum einstakra starfsmanna.
- Álitaefnum sem bera má undir æðra stjórnvald.
- Álitaefnum sem eru þegar til umfjöllunar hjá lögbundnum úrræðum, svo sem hjá stjórnsýslunefndum, umboðsmanni Alþingis eða dómstólum.

Fagsvið ráðgjafar hefur heimild til að vakta og fylgjast með eðli kvartana borgarbúa til einstakra fag- og kjarnasviða yfir veittri þjónustu og eftir atvikum að bregðast við með frumkvæðisathugunum eða beina tilmælum til fag- og kjarnasviða um úrbætur á málsmeðferð og/eða starfsemi sinni. Vöktun þessi skal þjóna því markmiði að efla samfellu innan stjórnsýslunnar um meðferð kvörtunarmála, ná fram skilvirkni og betrubæta góða stjórnsýsluhætti.

Fagsvið ráðgjafar getur beint tilmælum, þrátt fyrir að niðurstaða máls liggi ekki fyrir, til stjórnvalds að taka til meðferðar eða ljúka tilgreindu máli í þeim tilvikum þar sem fyrirbyggjandi gögn gefa tilefni til að ætla að óhóflegur dráttur hafi orðið á meðferð máls.

Reykjavíkurborg er ekki bundin af tilmælum fagsviðs ráðgjafar. Telji Reykjavíkurborg að ekki sé rétt að fara eftir tilmælum eða ráðleggingum fagsviðs ráðgjafar skal viðeigandi starfsstöð tilkynna fagsviði ráðgjafar um þá niðurstöðu. Fagsvið ráðgjafar upplýsir þá um slíka afstöðu til innri endurskoðanda, viðeigandi fagráð eða borgarstjórn.

4. Verkefni

Fagsvið ráðgjafar á að veita borgarbúum sem eru ósáttir við málsmeðferð Reykjavíkurborgar í málum þeirra leiðbeiningar og ráðgjöf svo sem með að:

- Leiðbeina um mögulegar kæruleiðir.
- Leiðbeina um möguleika og heimildir til endurupptöku.
- Veita útskýringar og túlkun á efnislegu innihaldi ákvörðunartöku Reykjavíkurborgar.
- Að bjóða sáttamiðlun í þeim tilvikum sem líkur eru á að ágreiningi milli Reykjavíkurborgar og borgarbúa megi sætta með slíkri aðkomu.
- Taka mál til athugunar að eigin frumkvæði.

Fagsvið ráðgjafar á að koma að umbótum í stjórnsýslu Reykjavíkurborgar. Fagsviðinu er m.a. falið að:

- Bjóða samstarfsaðilum Reykjavíkurborgar fræðslu og kennslu í tengslum við tilgreint samstarf.
- Veita Reykjavíkurborg leiðbeiningar og ráðgjöf vegna málsmeðferðar í einstökum verkefnum.

- Stunda fræðslu og kennslu í stjórnsýslurétti og öðrum réttarsviðum sem tengjast einstökum málaflokkum innan verkswiðs Reykjavíkurborgar.
- Leita leiða til að koma á umbótum í stjórnsýslu og þjónustu Reykjavíkurborgar.

5. Skilyrði fyrir kvörtun

Hver sá sem hefur lögvarinna og einstaklingslega hagsmuna að gæta getur kvartað til fagsviðs ráðgjafar.

Hver sem er getur kvartað vegna háttsemi Reykjavíkurborgar sem snertir umtalsverðan fjölda borgarbúa að því skilyrði uppfylltu að háttsemin varði hann að einhverju leyti.

Kvörtunum verður að hafa verið beint til viðkomandi sviðs eða fagraðs hjá borginni áður en fagsvið ráðgjafar getur tekið það til skoðunar.

Kvörtun skal bera fram innan árs frá því er stjórnsýslugerðingur sá, er um ræðir, var til lykta leiddur.

Fagsvið ráðgjafar getur ekki tekið mál sem borið hefur verið undir æðra stjórnvald, umboðsmann Alþingis eða dómstóla. Hægt er að senda ábendingu um niðurstöðu þess stjórnvalds eða umboðsmanns Alþingis til fagsviðsins ef að stjórnsýslu Reykjavíkurborgar er ábótavant miðað við niðurstöður æðra stjórnvaldsins, umboðsmanns Alþingis eða dómstóla.

6. Endurskoðun á erindisbréfi

Erindisbréfið er yfirfarið árlega af innri endurskoðanda Reykjavíkurborgar og lagt fyrir endurskoðunarnefnd Reykjavíkurborgar til samþykktar með það fyrir augum að meta hvort tilgangur, heimildir og ábyrgð séu fullnægjandi til þess að markmiðum með starfsemi fagsviðs ráðgjafar sé náð.

Tilvísanir

Samþykkt fyrir Innri endurskoðun og ráðgjöf Reykjavíkurborgar og innri endurskoðanda, samþ. á fundi borgarstjórnar 15. júní 2021

Alþjóðlegir staðlar um innri endurskoðun – Staðlarnir. „International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing“

Siðareglur um innri endurskoðun, „Code of Ethics“

19. liður fundargerðar borgarráðs, dags. 25. október 2007

Samþykkt fyrir endurskoðunarnefnd Reykjavíkurborgar, dags. 10. júlí 2014

Upplýsingastefna Innri endurskoðunar

Stjórnsýslulög nr. 37/1993

Lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018

Sveitarstjórnarlög nr. 138/2011

Síðustu breytingar og/eða athugasemdir

Samþykkt á fundi endurskoðunarnefndar 24. október 2022