

Tillaga borgarfulltrúa Sósíalístaflakks Íslands um umboðsmann borgarbúa

Borgarstjórn samþykkir að stofna embætti umboðsmanns borgarbúa að fyrirmynd þess sem var við lýði á árunum 2013-2020. Áhersla verði á stjórnskipulega stöðu umboðsmanns sem tryggir faglegt sjálfstæði óháð öðrum starfseiningum og embættismönnum Reykjavíkurborgar. Þá þarf að tryggja að sýnileiki umboðsmanns sé góður þannig að borgarbúar viti hvert sé hægt að leita. Starfsmannafjöldi þarf einnig að endurspeglar fjölda mála sem berast embættinu þannig að hægt verði að leysa vel og fljótt úr málum. Mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu verði falið að útfæra efni þessarar tillögu í samstarfi við aðra viðeigandi aðila innan borgarinnar. Einnig verði málið sett í samráðsgátt Reykjavíkurborgar og leitað eftir umsögnum borgarbúa við útfærslu þessarar tillögu

Greinargerð

Í maí 2012 samþykkti borgarstjórn að stofna embætti umboðsmanns borgarbúa er leiðbeindi íbúum í samskiptum þeirra við embætti og stofnanir borgarinnar og veitti þeim ráðgjöf um rétt sinn. Þar var áhersla lögð á að umboðsmaður borgarbúa hefði sjálfstæða stöðu, heyrði stjórnskipulega undir forsætisnefnd og yrði staðsettur á skrifstofu borgarstjórnar. ([Sjá nánar hér.](#)) Stjórnskipuleg staða embættisins tók síðar breytingum þar sem haustið 2017 var ákveðið að færa embættið undir stjórnkerfis- og lýðræðisráð (síðar mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð). ([Sjá umfjöllun í ársskýrslu umboðsmanns borgarbúa 2017-2018.](#))

Umboðsmaður borgarbúa hóf störf þann 1. mars 2013 en skrifstofa hans opnaði formlega í maí 2013 ([Sjá: Tilkynning frá umboðsmanni borgarbúa](#)). Helstu verkefni umboðsmanns voru eftirfarandi:

- Að leiðbeina íbúum í samskiptum þeirra við embætti og stofnanir borgarinnar og veita þeim ráðgjöf um rétt sinn. Markmiðið er að opna gátt, tryggja leið og aðkomu borgarbúa að stjórnslunni.
- Að leiðbeina borgarbúum og fyrirtækjum sem telja á sér brotið við meðferð mála hjá Reykjavíkurborg auk þess að sinna almennum kvörtunum og ábendingum varðandi þjónustu.
- Að veita ráðgjöf um endurupptökuheimildir og/eða kæruleiðir vegna þeirra mála sem til hans koma. Að hafa eftirlit með stjórnslunni í umboði forsætisnefndar og heimild til rannsóknar að eigin frumkvæði.
- Að veita mannréttindaskrifstofu lagalega aðstoð vegna erinda borgarbúa sem snúa að mismunum. ([Umboðsmaður borgarbúa, febrúar 2013](#)).

Upphaflega var um tilraunaverkefni að ræða sem átti að gilda til 1. nóvember 2014 en verkefnið var síðan framlengt. Í áfangaskýrslu umboðsmanns borgarbúa sem nær yfir tímabilið 2. maí 2013-1. september 2014 er m.a. fjallað um störf umboðsmanns borgarbúa og mótun þess nýja embættis sem og staðsetningu á skrifstofu umboðsmanns og mál sem bárust umboðsmanni. ([Sjá nánar hér.](#))

Starfsár embættisins var frá 2. maí til 1. maí ár hvert og hér gefur að líta fjölda kvartana, erinda og fyrirspurna skipt eftir árum:

Á starfsárinu 2013-2014 var málafrjöldi 271 (einstaklingsmál voru 224, frumkvæðismál 18, ábendingar starfsmanna 10 og fræðsla og ráðgjöf 19 mál).

Á starfsárinu 2014-2015 var málafrjöldi 306 (einstaklingsmál voru 269, frumkvæðismál 7, ábendingar starfsmanna 7 og fræðsla og ráðgjöf 23).

Á starfsárinu 2015-2016 var málafrjöldi 229 (einstaklingsmál voru 215, frumkvæðismál 8, ábendingar starfsmanna 1 og fræðsla og ráðgjöf 5). ([Sjá nánari umfrjöllun hér: áfangaskýrsla 2016.](#))

Á starfsárinu 2016-2017 var málafrjöldi 193 (einstaklingsmál voru 188, frumkvæðismál 4, ábendingar starfsmanna 1 en engin sem snéru að fræðslu og ráðgjöf). ([Sjá nánar í ársskýrslu umboðsmanns borgarbúa 2016-2017.](#))

Á starfsárinu 2017-2018 var málafrjöldi 204 (einstaklingsmál voru 200, frumkvæðismál 2, engar ábendingar starfsmanna og fræðsla og ráðgjöf 1). ([Sjá nánar í ársskýrslu umboðsmanns borgarbúa 2017-2018.](#))

Á starfsárinu 2018-2019 var málafrjöldi 263 (einstaklingsmál voru 233, frumkvæðismál 11, ábendingar starfsmanna 3, fræðsla og ráðgjöf 8 og annað 8). (Sjá nánar [hér](#) og [í ársskýrslu umboðsmanns borgarbúa 2018-2019.](#))

Í febrúar 2019 samþykkti meirihluti borgarráðs breytingar á skipulagi stjórnýslu Reykjavíkurborgar og voru breytingarnar kynntar sem svo að verið væri að einfalda, skýra og skerpa á hlutverk og ábyrgð einstakra eininga innan stjórnkerfis borgarinnar. Í reynd var verið að færa ákveðna þjónustu fjær borgarbúum.

Á fundi borgarráðs þann 27. febrúar 2020 var lögð fram tillaga þáverandi borgarstjóra sem var samþykkt og fól hún í sér að sameina á einum stað starfsemi innri endurskoðunar Reykjavíkurborgar, starfsemi umboðsmanns borgarbúa og starf persónuverndarfulltrúa.

Umboðsmaður borgarbúa hafði mikla sérstöðu vegna tengsla borgarbúa við borgarkerfið, þangað gátu borgarþúar leitað ef þeir voru ósáttir við málsmeðferð og ákvarðanatöku Reykjavíkurborgar í málum er vörðuðu þau. Í því ljósi telja Sósíalistar mikilvægt að tryggja að það sé auðvelt og aðgengilegt fyrir borgarþúar að leita til umboðsmanns borgarbúa með mál og að það embætti hafi sérrými þar sem þeir sem þangað leita hafi greiðan aðgang að þjónustu.

Hér gefur að líta málafrjöldi á síðari árum:

Á starfsárinu 2019-2020 var málafrjöldi 219 (einstaklingsmál 196, frumkvæðismál 7 og 16 í flokknum annað).

Á starfsárinu 2020-2021 var málafrjöldi 150 en þá voru málefni umboðsmanns borgarbúa komin til Innri endurskoðunar og ráðgjafar. Einstaklingsmál voru 132, frumkvæðismál 10 og annað 8. ([Sjá starfsskýrslu IER um verkefni umboðsmanns borgarbúa 2020-2021.](#))

Á starfsárinu 2021-2022 var málafrjöldi 116 (einstaklingsmál 95, frumkvæðismál 4, uppljóstrunargátt 10 og önnur mál 7). ([Sjá starfsskýrslu fagsviðs ráðgjafar hér.](#))

Þessi tillaga er lögð fram til að tryggja sjálfstæði embættis umboðsmannsins og að upplifun borgarþúar verði sú að gengið sé að afmörkuðu embætti sem starfar í umboði borgarþúans fremur en stjórnvaldsins.