

Erindisbréf fyrir fagsvið ráðgjafar hjá Innri endurskoðun og ráðgjöf

1. Inngangur

Verkefni Innri endurskoðunar og ráðgjafar Reykjavíkurborgar, undir stjórn og á ábyrgð innri endurskoðanda eru m.a. að;

- veita borgarbúum ráðgjöf, greiða götu þeirra og leiðbeina þeim í samskiptum sínum við borgina, m.a. um leiðir þeirra til að leita réttar síns telji þeir að á sér hafi verið brotið.
- vakta og fylgjast með eðli kvartana borgarbúa til einstakra fag- og kjarnasviða og eftir atvikum bregðast við með frumkvæðisathugunum.

Fagsvið ráðgjafar er sú eining innan Innri endurskoðunar og ráðgjafar sem annast framangreint ásamt því að veita stjórnarsýslufræðslu fyrir starfsmenn borgarinnar og um leið að stuðla að umbótum í stjórnarsýslu. Fagstjóri fagsviðs ráðgjafar er jafnframt ráðgjafi borgarbúa og leitast í hvívetna við að stuðla að auknu réttaröryggi borgarbúa í tengslum við stjórnarsýsluframkvæmd og þjónustu Reykjavíkurborgar ásamt því að vera aðhald fyrir borgarkerfið.

Erindisbréfi þessu er ætlað að skilgreina tilgang, heimildir og ábyrgð fagsviðs ráðgjafar með formlegum hætti.

2. Staða, umboð og óhæði

Endurskoðunarnefnd er undirnefnd borgarráðs og hefur eftirlit með störfum Innri endurskoðunar og ráðgjafar Reykjavíkurborgar.

Fagsvið ráðgjafar fylgir í störfum sínum ýmsum lögum, viðmiðum og reglum. Má þar nefna m.a. stjórnarsýslulög, 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 stjórnarsýslulegum umbótum og koma í veg fyrir réttarspjöll í stjórnarsýslu 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 málsmeðferð einkaaðila að því marki sem þeim hefur að lögum fengið opinbert vald til að taka ákvarðanir um rétt eða skyldu manna í skilningi 2. mgr. 1. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993.
- Framkvæmd Reykjavíkurborgar á lögbundnum og ólögbundnum verkefnum.

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 liggja ekki fyrir, til stjórnvalds að taka til meðferðar eða ljúka tilgreindu máli í þeim tilvikum þar sem fyrirliggjandi gögn gefa tilefni til að ætla að óhóflegur dráttur hafi orðið á meðferð máls.

Reykjavíkurborg og aðrir aðilar sem falla undir verksvið fagsvið ráðgjafar eru ekki bundin af tilmælum fagsviðsins. Telji þau 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 fagráðs eða borgarráðs.

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 vera í hlutverki hlutlauss sáttamiðlara í þeim tilvikum sem líkur eru á að ágreiningi milli Reykjavíkurborgar og borgarbúa megi sætta með slíkri aðkomu. Þegar fagsvið ráðgjafar hefur komið að máli sem sáttamiðlari er þegin þá getur sviðið ekki hlutast að öðru leyti til um málið.

- Taka mál til athugunar að eigin frumkvæði.

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

- Þjóða 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 stjórnarsýslurétti og öðrum réttarsviðum sem tengjast einstökum málaflokkum innan verksviðs Reykjavíkurborgar.
- Leita leiða til að koma á umbótum í stjórnarsýslu 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, eða öðrum sem falla undir verksvið fagsviðs ráðgjafar, 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 fagráðs hjá borginni áður en fagsvið ráðgjafar getur tekið það til skoðunar.

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

Fagsvið ráðgjafar tekur ekki til skoðunar 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 sé það niðurstaða æðra stjórnvaldsins, umboðsmanns Alþingis eða dómstóla að stjórnarsýslu Reykjavíkurborgar hafi verið ábótavant.

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.