



# Starfsskýrsla fagsviðs ráðgjafar

Árið 2022



Innri endurskoðun og ráðgjöf Reykjavíkurborgar  
Fagsvið ráðgjafar

5. júní 2023  
IER23050005



## Innihald

FAGSVIÐ RÁÐGJAFAR OG RÁÐGJAFI BORGARBÚA .....	3
VERKEFNI.....	3
VERKFERLAR.....	3
EINSTAKLINGSMÁL.....	4
FRUMKVÆÐISMÁL .....	4
ÁBENDINGAR STARFSMANNA .....	4
FRÆÐSLA INNAN OG UTAN KERFIS .....	5
UMBÆTUR Í STJÓRNSÝSLU REYKJAVÍKURBORGAR.....	5
FJÖLDI KVARTANA, ERINDA OG FYRIRSPURNA.....	6
SKIPTING MÁLA EFTIR TEGUNDUM .....	6
SKIPTING MÁLA EFTIR SVIÐUM OG SKRIFSTOFUM.....	8
SKIPTING MÁLA EFTIR AFGREIÐSLU ÞEIRRA OG STÖÐU Í MÁLASKRÁ.....	8
LYKTIR MÁLA.....	10
HELSTU VIÐFANGSEFNI EFTIR SVIÐUM.....	12
VELFERÐARSVIÐ .....	12
• MÁL 102/2022.....	12
• MÁL 66/2022.....	12
FÉLAGSBÚSTAÐIR.....	12
• MÁL 25/2022.....	13
UMHVERFIS OG SKIPULAGSSVIÐ.....	13
• MÁL 72/2022.....	13
• MÁL 8/2022.....	14
• MÁL 60/2022.....	14
BÍLASTÆÐASJÓÐUR.....	14
• MÁL 32/2022.....	14
• MÁL 93/2022.....	14
SKÓLA OG FRÍSTUNDASVIÐ.....	15
• MÁL 78/2022.....	15
• MÁL 77/2022.....	15
MENNINGAR- OG ÍÞRÓTTASVIÐ.....	15
• MÁL 2022-7.....	15
FJÁRMÁLA OG ÁHÆTTUSTÝRINGARSVIÐ.....	15
• MÁL 94/2022.....	15
FRAMTÍÐARMARKMIÐ .....	16

## FAGSVIÐ RÁÐGJAFAR OG RÁÐGJAFI BORGARBÚA

Hjá Reykjavíkurborg annast Innri endurskoðun og ráðgjöf Reykjavíkurborgar m.a. ráðgjöf við borgarbúa, umbætur í stjórnslu og stjórnslufræðslu fyrir starfsmenn borgarinnar. Fagsvið ráðgjafar er sú eining innan Innri endurskoðunar og ráðgjafar sem annast framangreint.

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

Á fagsviði ráðgjafar hjá Innri endurskoðun og ráðgjöf Reykjavíkurborgar starfa tveir starfsmenn; fagstjóri, sem einnig ber titilinn ráðgjafi borgarbúa, og verkefnastjóri. Þriðjung ársins 2022 var einungis einn starfsmaður.

Starfsmenn fagsviðsins fóru í kynningarferð í desember 2022 til borgarráðgjafa Kaupmannahafnar. Tilgangur ferðarinnar var að fræðast um útfærslu embættisins á verkefnum sínum og nýta þá þekkingu til uppbyggingar á starfssviði fagsviðs ráðgjafar.

### VERKEFNI

Verkefnum fagsviðs ráðgjafar (hér eftir fagsviðið) má skipta í fjóra hluta:

1. Tekið er á móti erindum borgarbúa sem eru ósáttir við ákvarðanatöku og málsmeðferð Reykjavíkurborgar í málum sínum. Erindið er greint og borgarbúum eftir atvikum leiðbeint um réttarstöðu sína og mögulegar kæruleiðir eða niðurstaða Reykjavíkurborgar útskýrð.
2. Fagsviðið tekur mál til rannsóknar að eigin frumkvæði, hvort heldur sem eru mál einstaklinga eða almenn mál í stjórnslu og þjónustu Reykjavíkurborgar.
3. Tekið er á móti ábendingum starfsmanna Reykjavíkurborgar um misbresti í þjónustu og stjórnslu Reykjavíkurborgar, m.a. í gegnum sérstaka uppljóstrunargátt.
4. Einnig er það verkefni fagsviðsins að veita fræðslu og ráðgjöf innan borgarkerfisins.

### VERKFERLAR

Verkferlar hjá fagsviðinu hafa verið í mótun og nýttist kynningarferð til borgarráðgjafa Kaupmannahafnar vel í þá vinnu. Að fyrirmynd Dana hefur verið lögð meiri áhersla á óformlegar úrlausnir mála í samstarfi við þær starfseiningar Reykjavíkurborgar sem koma að málinu. Með þessum hætti gefst starfseiningum tækifæri til að rýna sjálfstætt í þau álitaefni sem upp hafa komið í málinu með gagnrýnu hugarfari og í kjölfarið bregðast sjálf við, ef þess er talin þörf, og bæta úr viðkomandi atriðum án frekari aðkomu fagsviðsins að málinu. Auk þess styður þessi málsmeðferð undir þá menningu innan Reykjavíkurborgar að stunda sjálfsrýni og ljúka málum á farsælan hátt. Mikilvægt er að styðja við umbótasinnaða menningu inni á einstökum starfseiningum Reykjavíkurborgar en með því eru grunnstöðir stjórnslunnar styrktar.

Eftir að mál/erindi kemur inn til fagsviðsins fer það til forskoðunar og af þeirri skoðun ræðst framhald málsins. Falli það undir verkefni fagsviðsins er óskað eftir nánari upplýsingum frá borgarbúanum. Í kjölfarið er aflað gagna frá Reykjavíkurborg sem ýmist er gert með tölvupósti eða með símtali. Þegar fagsviðinu hafa borist öll gögn málsins er lagt mat á hvort um sé að ræða ágreining á milli borgarbúans og viðkomandi starfseiningar Reykjavíkurborgar eða mál sem leysa má með leiðréttingu eða skýringu. Í flestum tilvikum eru mál leyst með því að fagsviðið nálgast starfseininguna þar sem málið er skoðað, farið yfir mögulegar úrlausnir og mál afgreitt í samræmi við leiðbeiningar, reglur og lög. Í öðrum tilvikum veitir viðkomandi starfseining skýringar á málsmeðferðinni eða úrlausn málsins sem varpar ljósi á staðreyndir sem leiða til þess að fagsviðið telur ekki ástæðu til að aðhafast frekar í viðkomandi máli. Í þeim tilvikum útskýrir fagsviðið málið fyrir borgarbúanum, veitir leiðbeiningar um réttarstöðu hans og mögulegt framhald málsins. Í sumum tilvikum er talin þörf á að senda starfseiningu vinsamleg

tilmæli þar sem þess er óskað að starfseiningin skoði verkferla sína betur eða breyti ákveðinni framkvæmd.

### EINSTAKLINGSMÁL

Stærsti málaflokkurinn hjá fagsviðinu eru einstaklingsmál þar sem borgarbúar leita til sviðsins með umkvörtunarefni sín. Í þeim verkefnum felst að borgarbúar, jafnt einstaklingar, fyrirtæki, einstakir lögmenn fyrir hönd sinna umbjóðenda og hagsmunaaðilar, leita til fagsviðsins í ólíkum tilgangi. Fer þar mest fyrir þeim borgarbúum sem eru á biðlistum eftir tilgreindum úrræðum, t.d. félagslegu leiguhúsnæði, sérstöku búsetuúrræði eða milliflutningi. Töluvert kemur af kvörtunum er varðar umhverfis- og skipulagssvið sökum langs málsmeðferðartíma og skorti á svörum við erindum.

Í mörgum þessara erinda/mála er ekki hægt að hlutast til um aðgerðir í þágu hagsmuna borgarbúans, til dæmis þegar einstaklingur hefur þurft að bíða lengi eftir úthlutun á félagslegu leiguhúsnæði, en þá felst afgreiðsla málsins oftast en ekki í því að útskýra lagaumhverfið, greina lögmæti biðlista og upplýsa um stjórnsýsluframkvæmdina með hliðsjón af þeim væntingum sem borgarbúinn hefur til úrlausnar málsins.

Þá hefur hluti mála einnig falist í því að túlka og útskýra efnislegt innihald stjórnvaldsákvæðana 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.

### FRUMKVÆÐISMÁL

Eitt af grundvallarverkefnum hjá fagsviðinu er að taka ákveðin mál til meðferðar að eigin frumkvæði. Er fyrst og fremst um að ræða tilvik þar sem líkur eru á að málið hafi grundvallarþýðingu í stjórnsýslulegu tilliti eða fyrirliggjandi gögn gefa tilefni til að ætla að um sé að ræða gróf eða ítrekuð brot í stjórnsýslu eða þjónustu Reykjavíkurborgar.

Að taka mál að eigin frumkvæði er helsta verkfærið í að betrubæta stjórnsýslu Reykjavíkurborgar en með því er tækifæri til að skoða mál með hlutlægum hætti sem starfseiningar hafa mögulega ekki tækifæri til, m.a. sökum tímaskorts.

### ÁBENDINGAR STARFSMANNA

Ábendingar starfsmanna Reykjavíkurborgar er vaxandi þáttur í starfi fagsviðsins. Starfsmönnum Reykjavíkurborgar býðst tækifæri til að koma áleiðis upplýsingum um möguleg réttarbrott, vanrækslu eða mistök í stjórnsýslu og/eða þjónustu Reykjavíkurborgar. Hægt er að senda inn erindi með hefðbundnum hætti eða nota uppljóstrunargáttina. Ef erindi berst frá starfsmanni í gegnum uppljóstrunargáttina nýtur hann nafnleyndar skv. lögum um vernd uppljóstrara nr. 40/2020, ef erindið er þess efnis að starfsmaðurinn varð þess áskynja í starfi sínu fyrir Reykjavíkurborg. Starfsmaður Reykjavíkurborgar sem veitir upplýsingar af framangreindum toga nýtur jafnframt verndar gegn ákvæðum laga og reglna sem leitt geta til neikvæðra afleiðinga fyrir hann, svo sem agaviðurlaga.

Þegar hefur fjöldi starfsmanna Reykjavíkurborgar leitað til fagsviðsins með álitaefni og bent á ýmsa vankanta sem hafa leitt til þess að mál hafa verið tekin til frumkvæðisathugunar. Þá hafa starfsmenn í miklum mæli aðstoðað borgarbúa sem þeir þjónusta við að koma málum sínum á framfæri við fagsviðið.

Þær ábendingar sem starfsmenn hafa komið á framfæri eru oftast en ekki þýðingarmiklar fyrir marga og hafa almenna skírskotun fyrir stjórnsýslu Reykjavíkurborgar. Enginn hefur betri yfirsýn yfir

stjórnsýslu og þjónustu Reykjavíkurborgar en þeir starfsmenn sem sinna þeim verkefnum á degi hverjum.

### FRÆÐSLA INNAN OG UTAN KERFIS

Stærsta tækifærið til að koma á umbótum í stjórnsýslu Reykjavíkurborgar og þjónustu er að efla grunnstoðir stjórnsýslunnar með fræðslu. Í samþykkt fyrir fagsviðið skal leitast við að koma á umbótum í þeim tilvikum sem einstök mál gefa tilefni til þeirra. Í því skyni skal fagsviðið taka að sér ráðgefandi hlutverk gagnvart Reykjavíkurborg og viðsemjendum hennar og sinna eftirfarandi verkefnum:

1. Að veita Reykjavíkurborg leiðbeiningar og ráðgjöf vegna málsmeðferðar í einstökum verkefnum.
2. Að veita fræðslu og kennslu í stjórnsýslurétti og öðrum réttarsviðum sem tengjast einstökum málaflokkum innan verksviðs Reykjavíkurborgar.
3. Að leita leiða til að koma á umbótum í stjórnsýslu og þjónustu Reykjavíkurborgar.

Mikill fjöldi ólöglærðra starfsmanna Reykjavíkurborgar eru að fást við lögfræðileg verkefni í sínu daglega starfi, svo sem undirbúning og töku stjórnvaldsákvæðana. Afar brýnt er að efla þeirra kunnáttu en með því er hægt að koma í veg fyrir möguleg mistök í málsmeðferð og um leið tryggja vandaða ákvarðanatöku. Er hér um að ræða fyrirbyggjandi aðgerðir sem með réttu geta komið í veg fyrir mistök, vanrækslu og réttarbrot í stjórnsýslunni. Með því að koma upp skipulögðu neti fræðslu og þekkingar má nota reynslu borgarbúa af stjórnsýslu og þjónustu Reykjavíkurborgar til að innleiða stjórnsýsluumbætur.

### UMBÆTUR Í STJÓRNSÝSLU REYKJAVÍKURBORGAR

Fagsvið ráðgjafar er í eðli sínu umbótaskrifstofa Reykjavíkurborgar. Fagsviðið nýtir frásagnir borgarbúa og upplifun þeirra af Reykjavíkurborg sem stjórnvaldi og þjónustuveitanda og kemur þannig auga á tækifæri til að innleiða umbætur, möguleika borgarinnar að stunda betri stjórnsýsluhætti og veita betri þjónustu. Fagsviðið er ákveðin gátt á milli borgarbúans og borgarkerfisins með því að taka á mót borgarbúum og hlusta á þeirra upplifun af stjórnsýslu og þjónustu Reykjavíkurborgar, umkvörtunarefni þeirra og ábendingar.

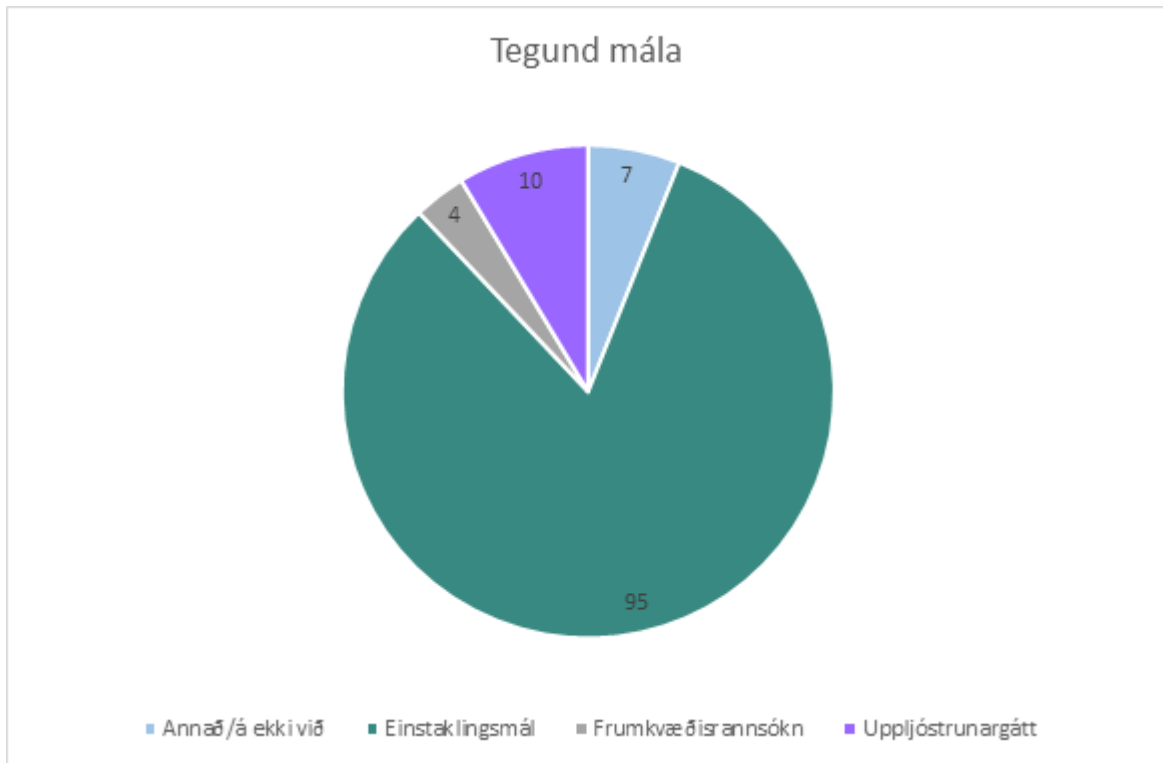


## FJÖLDI KVARTANA, ERINDA OG FYRIRSPURNA

Hér eru settar fram helstu tölulegu stærðir í starfsemi fagsviðsins á starfsárinu 2022.

### SKIPTING MÁLA EFTIR TEGUNDUM

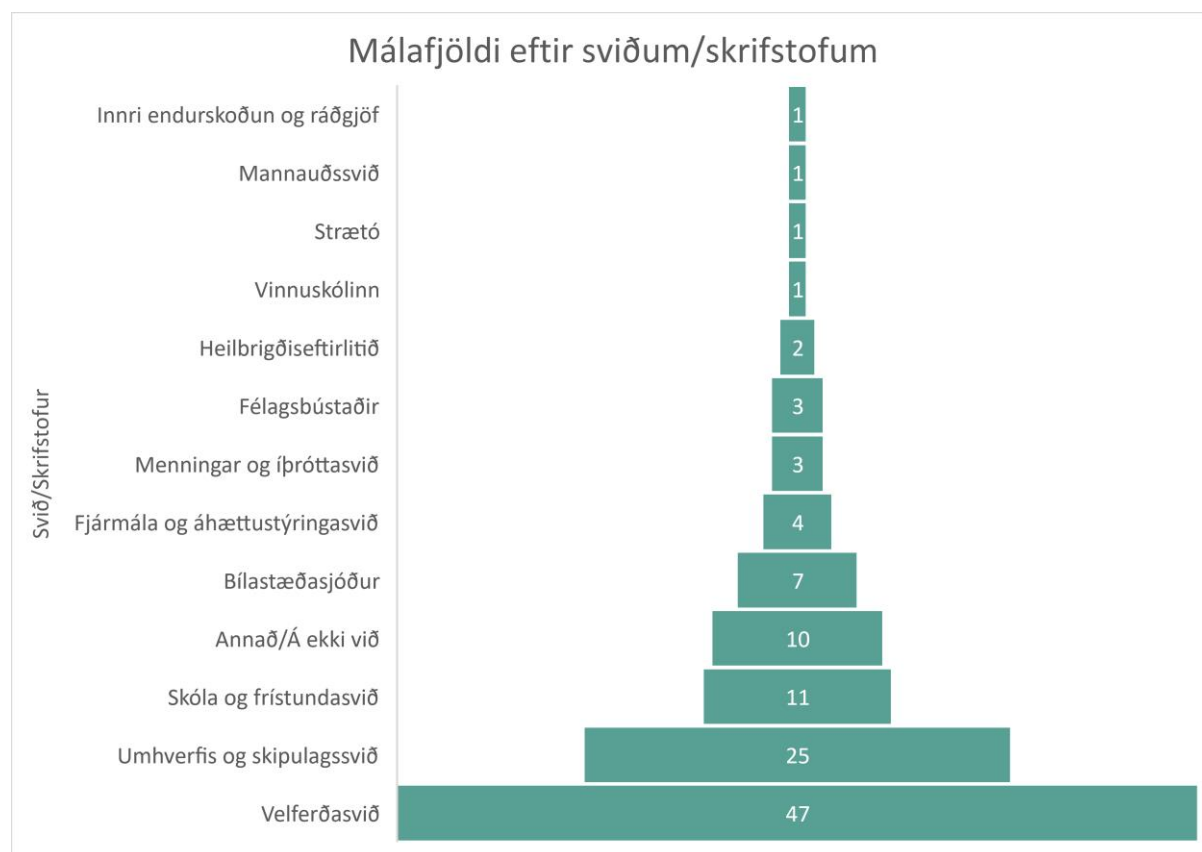
Starfsárið 2022	
Einstaklingsmál	95
Frumkvæðismál	4
Uppljóstrunargátt	10
Annað/á ekki við	7
<b>Samtals</b>	<b>116</b>



**MYND 1 – MÁLAFJÖLDI EFTIR TEGUNDUM STARFSÁRIÐ 2022**

## SKIPTING MÁLA EFTIR SVIÐUM OG SKRIFSTOFUM

Starfsárið 2022	
Annað	10
Bílastæðasjóður	7
Félagsbústaðir	3
Fjármála- og áhættustýringarsvið	4
Heilbrigðiseftirlitið	2
Íþrótt- og tómstundasvið	3
Innri endurskoðun og ráðgjöf	1
Mannauðs- og starfsumhverfissvið	1
Skóla- og frístundasvið	11
Strætó bs.	1
Umhverfis- og skipulagssvið	25
Velferðarsvið	47
Vinnuskólinn	1
<b>Samtals</b>	<b>116</b>

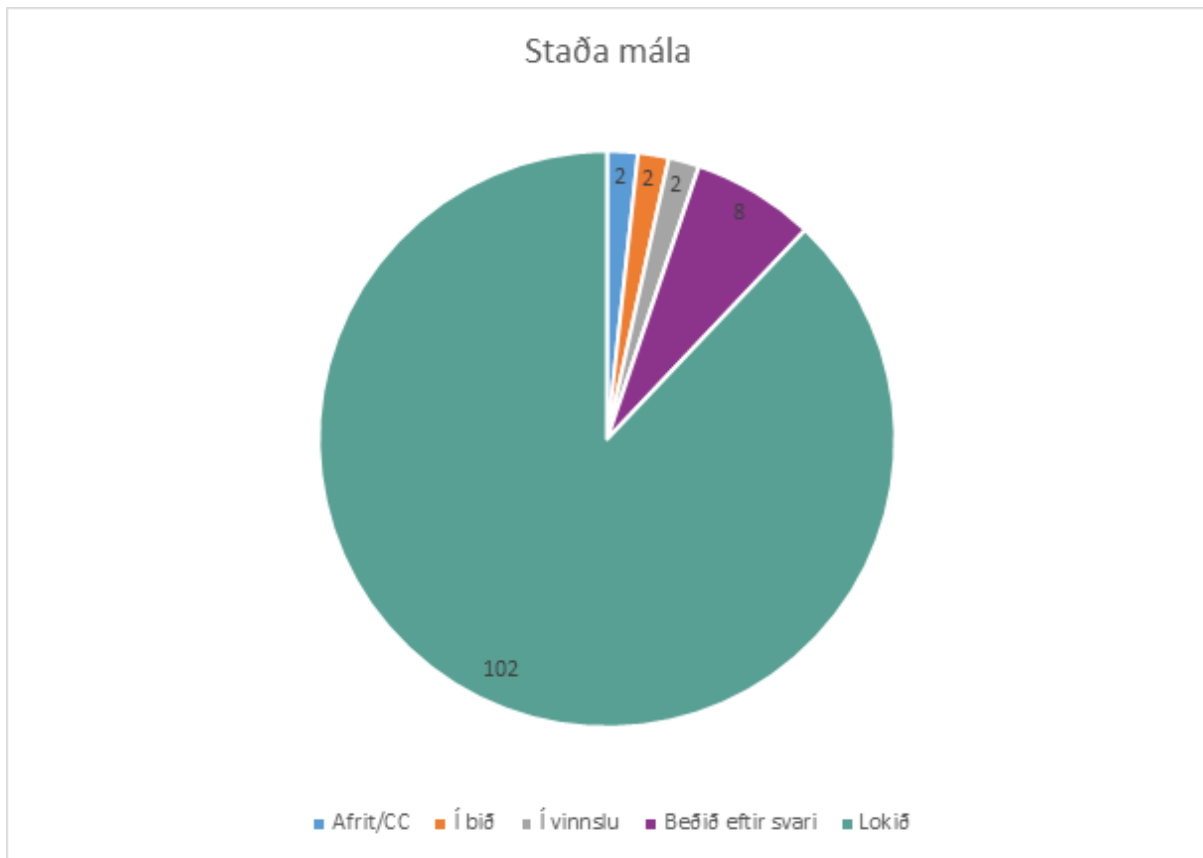


MYND 2 – MÁLAFJÖLDI EFTIR SVIÐUM/SKRIFSTOFUM STARFSÁRIÐ 2022

## SKIPTING MÁLA EFTIR AFGREIÐSLU ÞEIRRA OG STÖÐU Í MÁLASKRÁ

**Staða mála 2022**

Í bið	2
Í vinnslu	2
Afrit/CC	2
Lokið	102
Beðið eftir svari	8
<b>Samtals</b>	<b>116</b>



**MYND 3 – STAÐA MÁLA EFTIR STARFSÁRIÐ 2022**

## LYKTIR MÁLA

Þeim málum sem fagsviðið tekur til afgreiðslu lýkur með ýmsum hætti.

Telji fagsviðið þegar í upphafi að kvörtun gefi ekki nægilegt tilefni til nánari athugunar eða uppfylli ekki skilyrði samþykktar fagsviðsins til frekari meðferðar, svo sem vegna tímafrests eða að hún rúmist ekki innan valdsviðs hans, er sú afstaða kynnt viðkomandi aðila, leiðbeint um aðra möguleika í stöðunni eða málið einfaldlega látið niður falla.

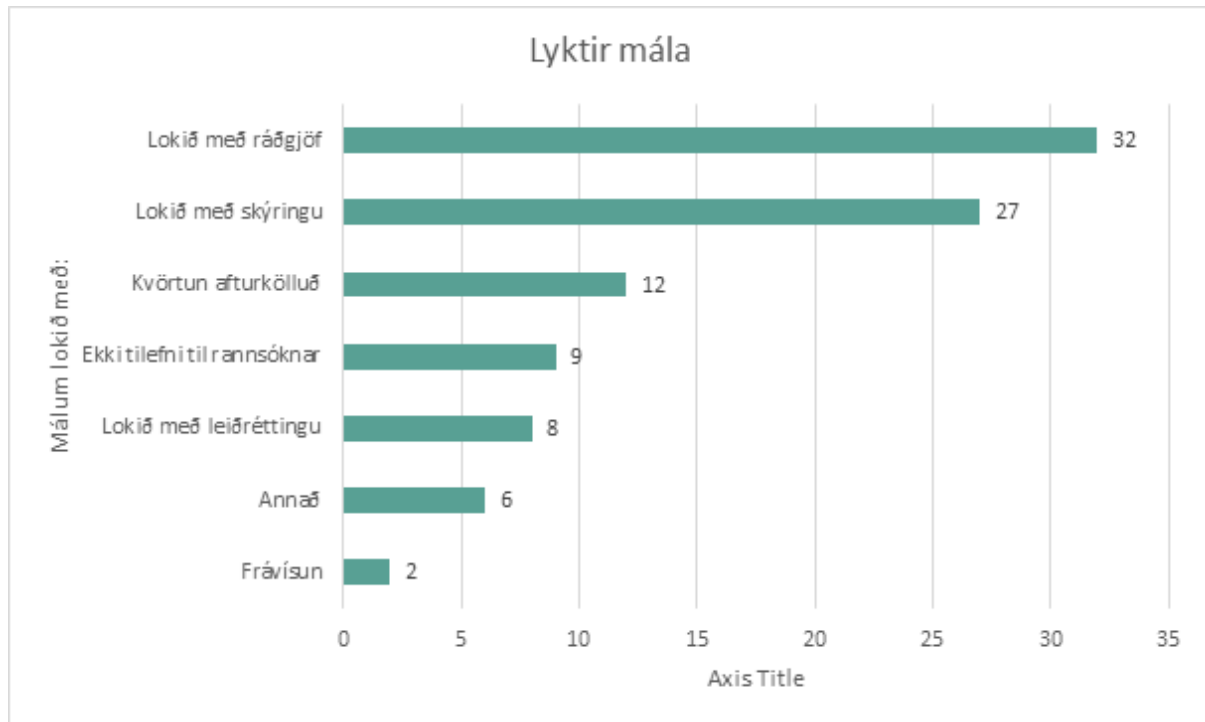
Hafi fagsviðið tekið mál til nánari athugunar er honum heimilt að ljúka því með eftirfarandi hætti:

1. Fagsviðið getur látið mál niður falla að fenginni leiðréttingu eða skýringu Reykjavíkurborgar. Miklum fjölda mála lýkur með þeim hætti. Í sumum tilvikum koma í ljós þættir í málsmeðferðinni sem borgarbúinn hefur ekki verið meðvitaður um eða lágu ekki fyrir þegar kvörtunin var borin fram. Í þeim tilvikum skýrist réttarstaða borgarbúans ef til vill með þeim hætti að næstu skref í hagsmunagæslu borgarbúans verða önnur en upphafleg kvörtun gaf tilefni til. Þá er ekki óalgengt að Reykjavíkurborg gangist við brotum sínum og leiðrétti ákvarðanatöku sína. Reynslan sýnir að borgarbúar leita oft en ekki viðurkenningar á því að þeir hafi verið beittir rangindum og getur slík viðurkenning af hálfu Reykjavíkurborgar oft dugað til að borgarbúinn upplifi réttlæti í máli sínu.
2. Ráðgjöf til borgarbúa. Ein algengasta niðurstaðan er það að fagsvið ráðgjafar veitir borgarbúum ráðgjöf. Með ráðgjöf er átt við útskýring á niðurstöðu stjórnvaldsákvörðunar, skýring á reglum og verklagi. Að útskýringu lokinni er veitt ráðgjöf hver séu möguleg næstu skref.
3. Fagsviðið hefur heimild til að senda starfseiningum tilmælubrэф. Tilmælubrэфin fjalla þá um hvort athöfn Reykjavíkurborgar brjóti í bága við lög eða reglur eða skráða stefnumörkun Reykjavíkurborgar eða hvort annars hafi verið brotið gegn vönduðum stjórnsýsluháttum. Sæti athafnir Reykjavíkurborgar aðfinnslum eða gagnrýni fagsviðsins getur hann jafnframt beint tilmælum um úrbætur. Eðli málsins samkvæmt eru þessi málalok sjaldgæfust.

Sú regla gildir að Reykjavíkurborg er ekki bundin af niðurstöðu fagsviðsins. Telji Reykjavíkurborg hins vegar að ekki sé rétt að fara eftir tilmælum eða ráðleggingum fagsviðsins skal viðeigandi aðili tilkynna endurskoðunarnefnd um þá niðurstöðu.

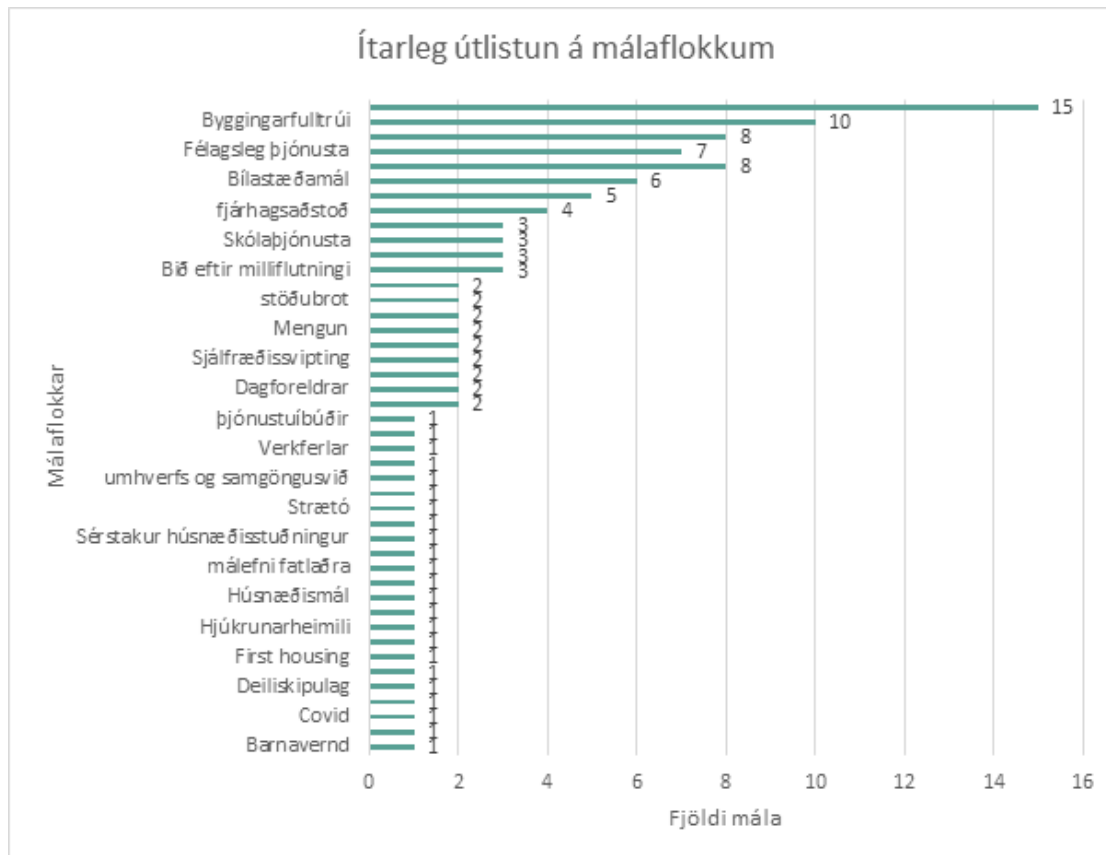
### Lyktir mála 2022

Annað	6
Frávísun	2
Kvörtun afturkölluð	12
Lokið með leiðréttingu	8
Lokið með skýringu	27
Lokið með ráðgjöf	32
Ólokið	22



MYND 4 – LYKTIR MÁLA Á STARFSÁRINU 2022

ÍTARLEGRI ÚTLISTUN Á MÁLAFLOKKUM FAGSVIÐSINS



MYND 5 – ÍTARLEG ÚTLISTUN Á STARFSÁRINU 2022

## HELSTU VIÐFANGSEFNI EFTIR SVIÐUM

Hér getur að líta nokkur dæmi um mál sem hafa komið til kasta fagsviðsins á árinu 2022, flokkað eftir sviðum Reykjavíkurborgar.

### VELFERÐARSVIÐ

Mesti fjöldi erinda og mála sem berast fagsviðinu snýr að úthlutun á félagslegu leiguhúsnæði. Í flestum tilvikum er um að ræða einstaklinga sem hafa verið lengi á biðlista eftir félagslegu leiguhúsnæði og átta sig ekki á hvers vegna þeir hafa ekki fengið úthlutun. Þessi málaflokkur hefur verið mjög vaxandi undanfarin ár. Í upphafi gerði fagsviðið margar og ítarlegar rannsóknir á úthlutunarferlinu sjálfu en þær rannsóknir hafa ekki leitt í ljós alvarlega vankanta heldur hefur niðurstaðan þvert á móti verið sú að í meginatriðum sé staðið faglega að úthlutunum félagslegs leiguhúsnæðis. Þrátt fyrir það berast ítrekað ábendingar um að ákveðnir hópar standi verr að vígi gagnvart úthlutuninni. Er þá helst nefnt fólk með áfengisfíkn og innflytjendur með tímabundið dvalarleyfi. Ljóst má vera að sá vandi sem blasir við hinu félagslega húsnæðiskerfi að þessu leyti, stafar af skorti á framboði á húsnæði á höfuðborgarsvæðinu.

Að öðru leyti eru þau mál er varða velferðarsvið fjölbreytt. Þá hafa starfsmenn velferðarsviðs verið duglegastir starfsmanna Reykjavíkurborgar við að koma ábendingum til fagsviðsins og leiðbeina borgarbúum um að leita þangað. Er það til eftirbreytni.

#### MÁL 102/2022

*Inn kom erindi frá borgarbúa vegna langs biðtíma eftir félagslegu leiguhúsnæði. Borgarbúinn hafði verið í sérstöku búsetuúrræði sem var lokað vegna myglu. Þegar búsetuúrræðinu var lokað var borgarbúinn inni á sjúkrastofnun og féll þar af leiðandi á milli skips og bryggju að útvega honum annað húsnæði eins og var gert fyrir aðra íbúa hússins.*

*Eftir að haft var samband við velferðarsvið komu mistökin í ljós. Félagráðgjafi borgarbúans hafði hætt störfum og enginn gætt að hagsmunum hans þegar verið var að útvega húsnæði. Óljóst er þó af hverju borgarbúinn fékk ekki húsnæði um leið og mistökin urðu ljós. Borgarbúinn var efstur í forgangi eftir húsnæði við gerð þessarar skýrslu.*

#### MÁL 66/2022

*Borgarbúi óskaði eftir aðstoð við framkvæmd á samþykktri NPA umsókn og beingreiðslusamningi en velferðarsvið hafði vísað til skorts á kostnaðarhlutdeild ríkisins sem ástæða fyrir því af hverju borgarbúinn gat ekki notið NPA þjónustu. Þá tilgreindi velferðarsvið að það myndi leitast við að gera beingreiðslusamning við borgarbúann eins fljótt og kostur væri en gat ekki tilgreint nákvæm tímamörk.*

*Fagsviðið leitaði eftir svörum frá velferðarsviði sem afhenti öll gögn og veitti sömu svör og áður. Sviðið gat ekki gefið upp hvenær borgarbúinn fengi greitt samkvæmt samþykktum beingreiðslusamningi.*

*Eftir nokkur samskipti við borgarbúann kom í ljós að hann hafði sent sama erindi til umboðsmanns Alþingis. Samkvæmt erindisbréfi fyrir fagsvið ráðgjafar þá getur fagsviðið ekki tekið að sér mál sem borið hefur verið undir æðra stjórnvald, umboðsmann Alþingis eða dómstóla og því var málinu vísað frá en fagsviðið óskaði eftir að fá að fylgjast með, sem borgarbúinn var sáttur við.*

### FÉLAGSBÚSTAÐIR

Sveitarfélög skulu, eftir því sem kostur er, samkvæmt 1. mgr. 45. gr. laga nr. 40/1991 um félagsþjónustu sveitarfélaga, tryggja framboð af t.d. leiguhúsnæði handa þeim fjölskyldum og einstaklingum sem ekki eru á annan hátt færir um að sjá sér fyrir húsnæði sökum lágra launa, þungar

framfærslubyrði eða annarra félagslegra aðstæðna. Hjá Reykjavíkurborg hafa Félagsbústaðir hf. umsjón með húsnæði á vegum sveitarfélagsins að þessu leyti.

Úthlutun á félagslegu húsnæði er stjórnvaldsákvörðun sem tekin er af velferðarsviði Reykjavíkurborgar. Umsóknunum er raðað í forgangs röð með hliðsjón af faglegu mati ráðgjafa og úthlutunarteymis ásamt niðurstöðu stigagjafar samkvæmt matsviðmiðum sem eru tilgreind í fylgiskjölum nr. 1-4 með reglum Reykjavíkurborgar um félagslegt leiguhúsnæði og voru samþykktar síðast á fundi velferðarráðs þann 1. mars 2023 og á fundi borgarráðs þann 9. mars 2023.

Félagsbústaðir leigja út ríflega 3.000 íbúðir víðs vegar um borgina og á hverju ári festa Félagsbústaðir kaup á fjölda íbúða og byggja húsnæði sem mætir sértækum þörfum leigjenda vegna fötlunar. Helstu ágreiningsefni snúa að réttindum leigjenda á grundvelli húsaleigulaga, stjórnsýslulaga og öðrum tilheyrandi reglum, svo sem skyldu Félagsbústaða hf. til að viðhalda húsnæði, uppsögn á leigusamningum og framkomu starfsmanna við leigjendur.

Fagsvið ráðgjafar fór í vettvangsferð til Félagsbústaða hf. og kynnti sér starfsemina. Skoðaðir voru m.a. starfshættir Félagsbústaða og verklag, t.d. vegna kvartana um viðhald. Félagsbústaðir hafa sett upp metnaðarfulla heimasíðu þar sem fólk getur sent inn kvartanir, beiðnir um viðhald, úttekt á raka/myglu og fleira sem varðar leiguhúsnæði sitt.

Félagsbústaðir hafa undanfarin ár lagt sig fram um að bæta samskipti við leigjendur sína, einkum þegar kemur að ábendingum og kvörtunum vegna ófullnægjandi og jafnvel heilsuspillandi aðstæðna í húsnæði á vegum félagsins. Í apríl 2021 framkvæmdu Félagsbústaðir mjög ítarlega þjónustukönnun sem unnin var af MMR (Miðla og markaðsrannsóknir ehf., nú Maskína). Þar kom fram að 49% leigjanda Félagsbústaða eru mjög ánægðir og 35% frekar ánægðir, hvorki né 9% og aðeins 7% mjög eða frekar óánægðir.

#### ✚ MÁL 25/2022

*Borgarbúi leitaði til fagsviðs ráðgjafar með kvörtun þess efnis að félagslega leiguhúsnæðið hans væri heilsuspillandi og þrátt fyrir ítrekaðar ábendingar hafi Félagsbústaðir ekki brugðist við með fullnægjandi hætti.*

*Fagsvið ráðgjafar leitaði eftir upplýsingum frá Félagsbústöðum og við skoðun þeirra gagna kom í ljós að borgarbúinn hafi ekki viljað hleypta aðilum inn í íbúðina til að gera úttekt vegna myglu. Einnig kom í ljós að borgarbúinn væri að framleiða íbúðina en skv. reglum Félagsbústaða um framleigu er hún með öllu óheimil og getur varðað tafarlausri riftun á leigusamningi. Félagsbústaðir ákváðu að senda hlutlausan aðila (verkfræðistofu) til að gera úttekt á íbúðinni. Úttekt sýndi að mygla fannst í íbúðinni og fékk leigjandinn þá forgang á milliflutningslista velferðarsviðs. Borgarbúanum hefur nú verið úthlutað nýrri íbúð.*

## UMHVERFIS OG SKIPULAGSSVIÐ

Málefni umhverfis- og skipulagssviðs hafa frá upphafi verið fyrirferðarmikil hjá fagsviðinu. Það einkennir umhverfis- og skipulagssvið að mikið er kvartað yfir málshraða og skorti á svörum við innsendum erindum borgarbúa. Það kemur jafnframt heim og saman við reynslu fagsviðs ráðgjafar af samskiptum við sviðið en ekkert svið Reykjavíkurborgar er lengur að svara þeim erindum sem ráðgjafi borgarbúa beinir til þeirra.

#### ✚ MÁL 72/2022

*Borgarbúi hafði samband við fagsvið ráðgjafar vegna ósteypts göngustígs sem olli slyshættu, sérstaklega fyrir hjólandi vegfarendur. Borgarbúinn hafði beiðið eftir svörum frá umhverfis- og skipulagssviði í 8 mánuði. Fagsvið ráðgjafar sendi fyrirspurnarbréf á byggingarfulltrúa og eftir*

margar ítrekanir svaraði umhverfis- og skipulagssvið eftir 5 mánuði. Fagsvið ráðgjafar kom síðan svari áleiðis til borgarbúans.

#### ✚ MÁL 8/2022

Borgarbúi sendi inn kvörtun vegna umhirðu gatna í Seljahverfi í Breiðholti. Við rannsókn málsins kom í ljós að eignarhald gatna í Seljahverfi í Breiðholti er með mismunandi móti. Fyrir mörgum árum var sett á laggirnar tilraunaverkefni á nokkrum stöðum í Reykjavík, þá helst í Breiðholti þar sem götur voru gerðar að eign íbúa í hverfinu og eru þá ekki borgarland. Ábyrgðin á umhirðu gatnanna er hjá íbúum en ekki Reykjavíkurborg.

Borgarbúa var leiðbeint með hvaða hætti hann gæti fengið þessu breytt.

#### ✚ MÁL 60/2022

Borgarbúi sendi inn erindi og óskaði eftir aðstoð við að fá svör frá umhverfis- og skipulagssviði. Málið snerist um að gefið var út byggingarleyfi sem að sögn borgarbúans náði langt yfir byggingarreit. Borgarbúi hafði kært byggingarleyfið til úrskurðarnefndar umhverfis- og auðlindamála og var niðurstaða nefndarinnar að afturkalla leyfið á grundvelli þess að verið væri að hindra aðgengi með staðsetningu bílastæða. Vinna hélt áfram þrátt fyrir afturkallað byggingarleyfi. Borgarbúi var ítrekað búinn að hafa samband við umhverfis- og skipulagssvið en ekki fengið nein svör.

Eftir yfirferð upplýsinga var óskað eftir upplýsingum frá borgarbúanum um númerið á úrskurði úrskurðarnefndar um umhverfis- og auðlindamál og fyrirspurn um málið var jafnframt send til umhverfis- og skipulagssviðs. Umhverfis- og skipulagssvið kannaðist í fyrstu ekki við málið og óskaði eftir númerinu á úrskurðinum. Fagsviðið ítrekaði beiðni sína við borgarbúann nokkrum sinnum án þess að fá svar. Var litið svo á að borgarbúi hafi afturkallað erindi sitt þar sem hann svaraði ekki póstum frá fagsviðinu og máli hans því lokað.

## BÍLASTÆÐASJÓÐUR

#### ✚ MÁL 32/2022

Borgarbúar höfðu samband vegna bíls sem þau höfðu keypt sér. Nokkrum vikum eftir að þau keyptu bílinn barst þeim greiðsluáskorun vegna stöðubrota frá fyrri eiganda bílsins. Þau höfðu samband við Bílastæðasjóð sem gat ekkert gert þar sem krafan væri komin í Gjaldheimtu.

Fagsvið ráðgjafar hafði samband við Samgöngustofu sem tók fram að fólk bæri sjálft ábyrgð á því að kanna hvort veðbönd væru á bifreiðum sem það kaupir.

Á þessum tímapunkti var bíllinn orðinn óökufær. Fagsviðið fékk upplýsingar um það og leiðbeindi þá borgarbúunum um að þegar búið sé að úrelða ökutæki þá nægi að greiða Bílastæðasjóði þá fjárhæð sem fæst við að úrelða ökutæki (úreldingargjald). Krafan fellur þá niður.

#### ✚ MÁL 93/2022

Borgarbúi sendi inn erindi vegna þess að honum fannst hann hafa verið beittur órétti af stöðumælaverði Reykjavíkurborgar. Málavextir voru á þessa leið: Borgarbúinn sat í bíl sínum á meðan dóttir hans stökk út úr bílnum til fara með pappíra inn í nærliggjandi hús. Stöðumælavörður kom á staðinn og bað borgarbúann að færa bílinn þar sem honum væri lagt ólöglega. Borgarbúinn færði bílinn um rúmlega meter en var ennþá á stað þar sem óheimilt var að leggja. Stöðumælavörðurinn kom þá aftur og bað borgarbúann um að færa bílinn þar sem honum væri ennþá lagt ólöglega. Þetta gerðist tvisvar sinnum í viðbót, eða alls fjórum sinnum sem stöðumælavörðurinn bað borgarbúann um að færa bílinn. Þegar stöðumælavörðurinn kom svo í fimmta skiptið þá keyrði borgarbúinn í burtu. Borgarbúinn fékk sektarkröfu fyrir þetta athæfi inn á heimabankann sinn. Hann kvartaði við Bílastæðasjóð sem neitaði að fella sektina niður og þá hafði hann samband við okkur. Við höfðum samband við Bílastæðasjóð og fengum þær upplýsingar að samkvæmt 26. tl. 1. mgr. 3. gr. umferðarlaga nr. 77/2019 er lagning ökutækis skilgreind sem

ökutæki komið fyrir í kyrrstöðu, með eða án ökumanns. Stöðvun ökutækis í minna en þrjár mínútur til að hleypa farþegum inn eða út vegna lestunar og losunar farms telst þó ekki lagning þess. Ef ökutæki er stöðvað lengur en þrjár mínútur skiptir því ekki máli hvort ökutækið sé í gangi, bílstjórinn til staðar o.s.frv., ökutækinu telst þá lagt. Í þessu tilviki viðurkendi borgarþúinn að hafa lagt þarna í meira en 10 mínútur.

Fagsvið ráðgjafar mat það sem svo að sekt Bílastæðasjóðs ætti að standa og leiðbeindi borgarþúa um mögulegar kæruleiðir ásamt útskýringu á því hvers vegna fagsviðið teldi að sektin væri réttléga á lögð.

## SKÓLA OG FRÍSTUNDASVIÐ

### ✚ MÁL 78/2022

Borgarþúar hafa samband við fagsviðið vegna þess að beiðni þeirra um að barnið þeirra fengi að skipta um skóla var synjað. Fagsviðið hafði samband við skóla- og frístundasvið vegna málsins og fékk þær upplýsingar að í Reykjavík hafa nemendur/foreldrar val um að velja annan grunnskóla en hverfisskóla barnsins en ef takmarka þarf fjölda nemenda í einstaka skólum eiga nemendur forgang að sínum hverfisskóla. Ef óskað er eftir flutningi á milli skóla þarf að sækja um það rafrænt, fái barn synjun þarf að vera rökstuðningur frá skólastjórnendum fyrir því þar sem allir skólar eiga að geta tekið inn nemendur utan skólahverfis nema húsnæði hamli eða aðrar lögmætar ástæður. Á meðan fagsvið ráðgjafar var að vinna að málinu fékk barnið samþykktá umsókn um skólavist í þeim skóla sem sótt var um. Máli þvi lokið.

### ✚ MÁL 77/2022

Starfsmaður Reykjavíkurborgar sendi inn erindi vegna ráðningar fjármálastjóra á skóla- og frístundasviði. Staðan hafði ekki verið auglýst og vildi starfsmaður fá rökstuðning fyrir því.

Fagsvið ráðgjafar spurðist fyrir hjá skóla- og frístundasviði á hvaða grundvelli staðan hafi ekki verið auglýst. Skóla- og frístundasvið svaraði því til að um tímabundna ráðningu væri að ræða. Ástæða þess að valið var að fara í tímabundna ráðningu var að sviðið væri að fara í gegnum breytingar og vildi það fá reynslu af þeirri breytingu áður en farið yrði í fastráðningu. Ef verkefnið reyndist vel myndi sviðið fara í að auglýsa starfið eins og lög gera ráð fyrir.

Starfsmanni Reykjavíkurborgar var tilkynnt um svarið og ekki voru gerðar athugasemdir af hálfu fagsviðs ráðgjafar.

## MENNINGAR- OG ÍPRÓTTASVIÐ

### ✚ MÁL 2022-7

Erindi barst inn um Uppljóstunargáttina en þar sem það uppfyllti ekki kröfur um að starfsmaður Reykjavíkurborgar hefði sent það inn var erindið afgreitt eins og um hefðbundið erindi væri að ræða.

Borgarþúi kvartaði yfir því að í sundklefa einum hafi verið transkona sem ekki hafði farið í kynleiðréttingu.

Borgarþúa var svarað hefðbundnu svari um að lög um kynrænt sjálfræði heimili fólki að breyta sinni kynskráningu án þess að þurfa að fara í kynleiðréttingu. Fólk sem hefur breytt opinberri skráningu kyns síns nýtur allra þeirra réttinda að lögum sem skráð kyn ber með sér. Sökum þessa getur transfólk nýtt sér kyngreinda klefa óháð því hvernig líkamar þeirra eru.

## FJÁRMÁLA OG ÁHÆTTUSTÝRINGARSVIÐ

### ✚ MÁL 94/2022

Borgarþúi sendi inn erindi þar sem Reykjavíkurborg hafði skuldajafnað verktakalaunum hans við skuld sem hann var með við Reykjavíkurborg.

Fagsvið ráðgjafar sendi fyrirspurn til FAS um á hvaða lagagrundvelli þetta var gert. FAS svaraði því til að þetta væri gert samkvæmt meginreglum um skuldajöfnun. Undanskilið skuldajöfnun eru launagreiðslur eða framfærsla frá velferðarsviði en FAS skilgreinir verktakalaun ekki sem launagreiðslur.

Útskýrt var fyrir borgarbúanum hvernig niðurstaðan var fengin og að fagsvið ráðgjafar væri sammála henni.

Í kjölfarið voru send tilmæli til FAS sem síðan áframsendi þau á alla rétta aðila að þegar við gerð samninga um verktöku skuli koma fram upplýsingar um að Reykjavíkurborg skuldajafni verktakagreiðslum ef verktaki er í skuld við borgina.

## FRAMTÍÐARMARKMIÐ

Ákveðin tækifæri eru fólgin í auknum sýnileika fagsviðs ráðgjafar hjá Reykjavíkurborg. Nú stendur yfir vinna við kynningar á fagsviðinu og starfsemi þess fyrir starfsfólki Reykjavíkurborgar með samlegð og samvinnu hjá sameinuðum vinnustað að leiðarljósi. Minni áhersla hefur verið lögð á sýnileika fagsviðsins út á við, svo sem með gerð kynningarefnis, umfjöllun í fjölmiðlum o.s.frv., en stefnt er að úrbótum á því sviði og með því verði borgarbúar betur upplýstir um starfsemi fagsviðs ráðgjafar hjá Innri endurskoðun og ráðgjöf Reykjavíkurborgar.





**Innri endurskoðun og ráðgjöf**  
Guðrúnartúni 1 | 105 Reykjavík

[www.innriendurskodun.is](http://www.innriendurskodun.is)  
[innriendurskodun@reykjavik.is](mailto:innriendurskodun@reykjavik.is)