

# Innri endurskoðun Reykjavíkurborgar

---

TILFÆRSLA UMBOÐSMANNS BORGARBÚA TIL INNRI ENDURSKOÐUNAR  
KYNNING HJÁ MANNRÉTTINDA- NÝSKÖPUNAR OG LÝÐRÆÐISRÁÐI  
11. MARS 2020

Borgarráð samþykkti í lok febrúar 2020 að sameina eftirlitseiningar Reykjavíkurborgar með það að markmið að einfalda og um leið styrkja starfsemi og skipulag þeirra aðila sem sinna eftirliti með starfsemi og stjórnslu Reykjavíkurborgar.

Í samþykktinni fólst m.a. að sameina ætti starfsemi innri endurskoðunar, umboðsmanns borgarbúa og starf persónuverndarfulltrúa undir stjórn og ábyrgð innri endurskoðanda Reykjavíkurborgar.

---

# Frá hugmynd til innleiðingar



## Hugmynd kviknar

Fyrstu hugmyndir um sameiningu hjá forseta borgarstjórnar og formanni borgarráðs 2016.

## Mótun tillögu

Hófst 2019. Mat á eftirlitsumhverfinu 2019 gaf tóninn.

## Borgarráð

Samþykkti tillögu borgarstjóra 27. feb sl. um sameiningu og 11. júní áætlun íe um innleiðingu.

## Greiningarvinna

Fengum Attentus til aðstoða. Ræddum við starfsfólk allra eininga. Fengum fram skoðun sviðsstjóra. Ræddum við borgarstjóra, formann borgarráðs, formann MNL og formann ESKN.

## Leitum til MOS

Fengum ráðgjöf um hvernig ganga skyldi frá störfum í nýrri einingu. Beinar breytingar á högum fjögurra starfsmanna.

## 1. júlí 2020

Nýtt erindisbréf tók gildi.

Hin eiginlega sameining hófst

# Um sameiningu eftirlitseininga

---

## Tillaga að skipulagi

- Ráðgjöf við borgarbúa verði afmörkuð þannig að ekki komi til málsmeðferðar fyrr en kvörtun hefur verið beint til viðkomandi sviðs. Telji aðili sem kvartar sig ekki hafa fengið viðunandi lausn að loknu slíku ferli geti hann leitað til ráðgjafa borgarbúa.
- Gert er ráð fyrir því að öll efnismeðferð kvartana fari fram samkvæmt samræmdu ferli og í upplýsingakerfi sem heldur utan um öll gögn máls og tengd samskipti við borgarbúa og viðkomandi svið eða fagrað.
- Við sameiningu eftirlitseininga er lagt til að fella frumkvæðisúttekt undir fagsvið innri endurskoðunar en aðra þjónustu umboðsmanns við borgarana og starfsmenn borgarinnar undir fagsvið ráðgjafar og með því tryggð aukin samlegð og skilvirkni.
- Lagt er til að hlutverk varðandi uppljóstrunargátt, sem verið hefur í höndum bæði Innri endurskoðunar Reykjavíkurborgar og umboðsmanns borgarbúa, verði samræmt og heyri framvegis beint undir innri endurskoðanda.

# Ráðgjafi borgarbúa – hlutverk

---

Hlutverk ráðgjafa borgarbúa er að efla tengsl á milli íbúa og stjórn-sýslu Reykjavíkurborgar, sem og að stuðla að auknu réttaröryggi þeirra í tengslum við framkvæmd verkefna sveitarfélagsins. Jafnframt veitir ráðgjafi borgarbúa starfsfólki og stjórnendum Reykjavíkurborgar ráðgjöf um lögmæta málsmeðferð, vandaða stjórn-sýsluhætti og úrlausn einstakra mála þegar eftir því er leitað.

Ráðgjafi borgarbúa tekur betur til hinnar óformlegu málsmeðferðar sem nú þegar er komin nokkur reynsla af. Ráðgjafi borgarbúa skal tryggja rétt allra íbúa og þjónustunotenda gagnvart sveitarfélaginu, með það að leiðarljósi að jafnræði sé virt í hvívetna í stjórn-sýslunni og að hún fari að öðru leyti fram í samræmi við lög og vandaða stjórn-sýsluhætti.

# Ráðgjafi borgarbúa – verkefni

---

Ráðgjafi borgarbúa leiðbeinir borgarbúum og fyrirtækjum sem telja að á sér hafi verið brotið við meðferð mála hjá Reykjavíkurborg.

Ráðgjafi borgarbúa veitir ráðgjöf og aðstoð um endurupptöku og/eða kæruleiðir sem hægt er að fara í tilteknum málum.

Ráðgjafi borgarbúa er til aðstoðar fyrir íbúa sem eru ósáttir við meðferð mála hjá Reykjavíkurborg. Íbúar og þjónustunotendur geta nú leitað eftir aðstoð við að leggja mál sitt að nýju fyrir stjórnkerfi Reykjavíkurborgar.

Einnig er hægt að leita til ráðgjafa borgarbúa ef borgarar eru með almennar kvartanir eða ábendingar um þjónustustig hjá Reykjavíkurborg, ef skýringar vantar á innihaldi stjórnvaldsákvörðunar og leiðbeiningar um næstu skref í málinu.

# Takmarkanir

---

Ráðgjafi borgarbúa tekur ekki við erindum fyrr en kvörtun hefur verið beint til viðkomandi sviðs sem fengið hefur tækifæri til að yfirfara málsmeðferð eða þjónustu sína og bregðast við erindinu.

Ráðgjafi borgarbúa leiðbeinir oft íbúum um réttar boðleiðir með góðum árangri, og vekur athygli á málum sem ekki hafa ratað á réttar slóðir.

Telji aðili sem kvartar sig ekki hafa fengið viðunandi lausn að loknu slíku ferli getur viðkomandi ávallt leitað til fagsviðs ráðgjafar.

# Verkefni í innleiðingu

## Kæruleiðir

Samvinnuverkefni með sviðum að stilla upp öllum kæruleiðum í sameiginlegan brunn. Aðgengilegt á heimasíðu Reykjavíkur.

Nýtist við greiningu á kvörtunum borgarbúa og hvar áherslur skulu liggja m.t.t. frumkvæðismála.

## Húsnæði

Markaðskönnun er í gangi. Skilafrestur til 18. mars.

Þarfagreining gerir ráð fyrir 3-450 m2 húsnæði miðsvæðis í borginni með gott aðgengi. Áhersla á sjálfstæði við staðarval.

## Heimasíða

Leituðum til Sendiráðsins um gerð heimasíðu. Hefur tekið mun lengri tíma en ráðgert var. Mikil vinna í gangi við að fara yfir allt útgefið opinbert efni UB og IE og setja inn á nýja síðu.

## Uppljóstrunargátt

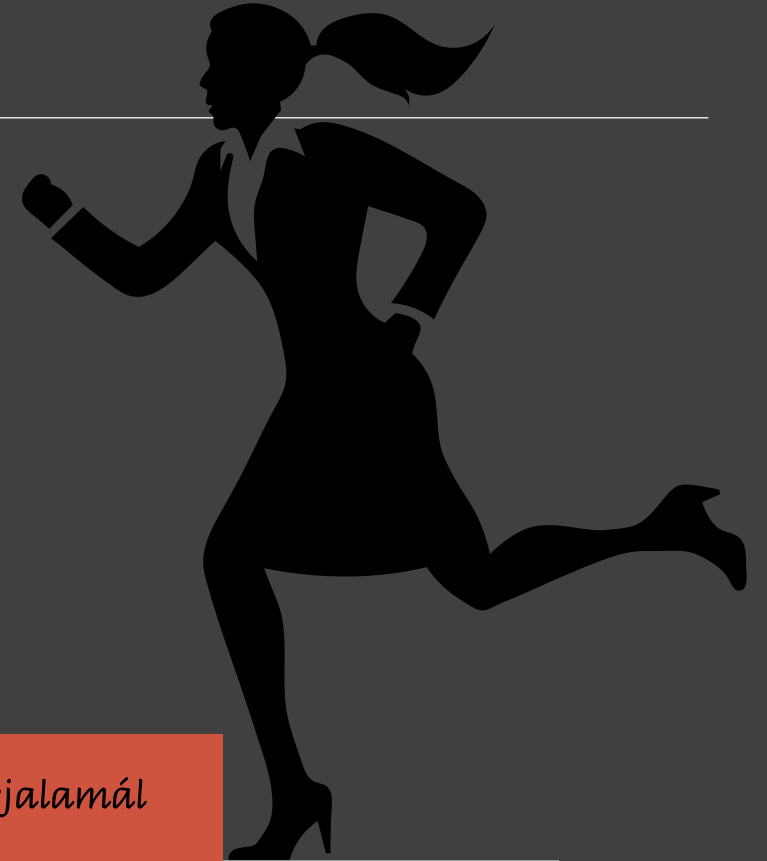
Samningur við GotEthics um notkun á gátt fyrir nafnlausar innri uppljóstranir. Búið að setja upp drög að reglum fyrir starfsmenn og kynna á WP. Prufuumhverfi komið upp og verður tilbúið í lok mars. Unnið að gerð gæðaskjala.

## Skjalamál

Sameining skjalabrunna PV UB og IE. Mjög mikil vinna í frágangi mála í skjalabrunni UB. Verið að loka öllum eldri málum og ganga frá til Borgarskjalasafns.

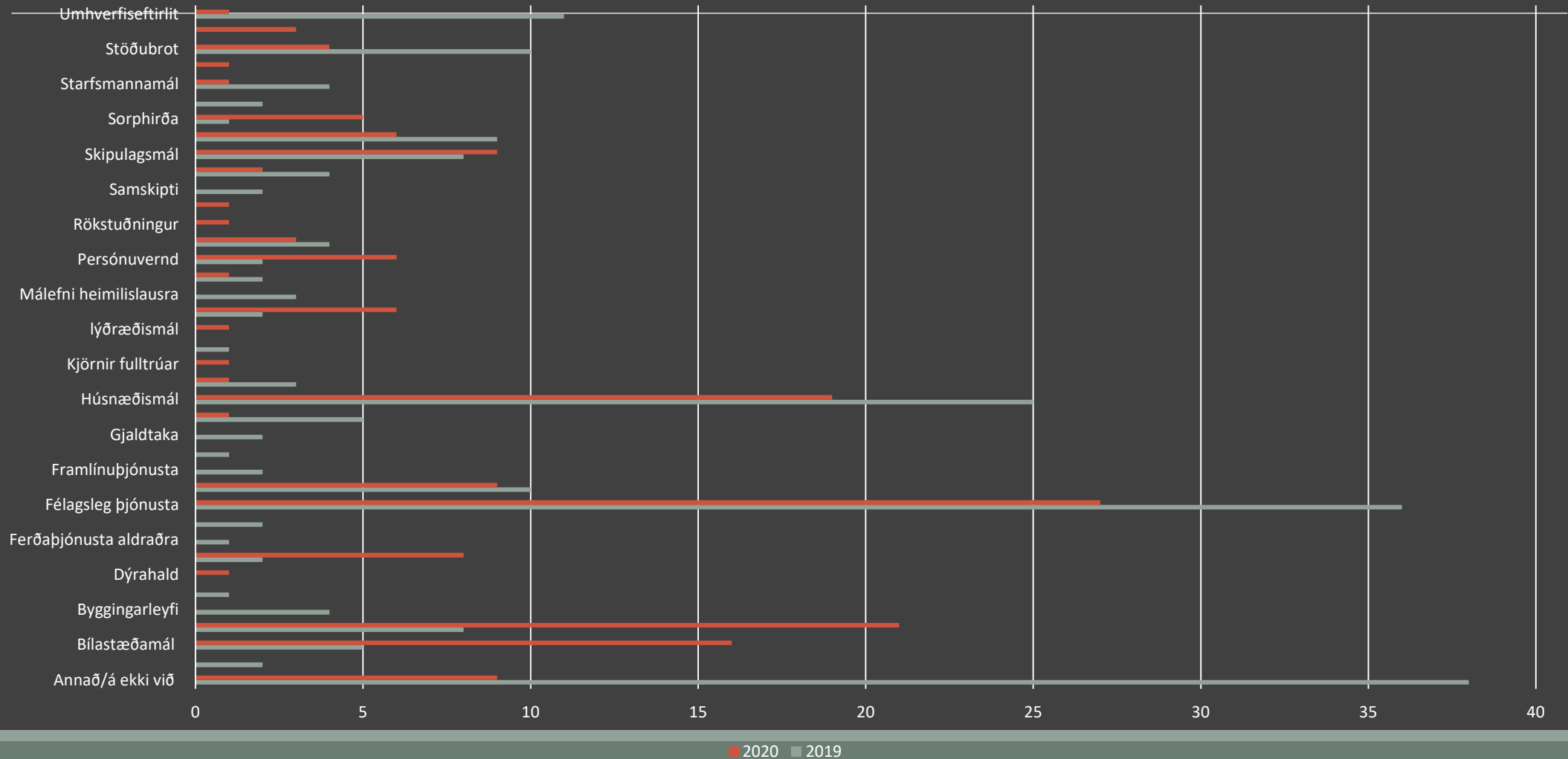
## Vinnustaðurinn

Huga þarf að líðan starfsfólks og samræmingu starfa. Skynjum okkur sem einn vinnustað.



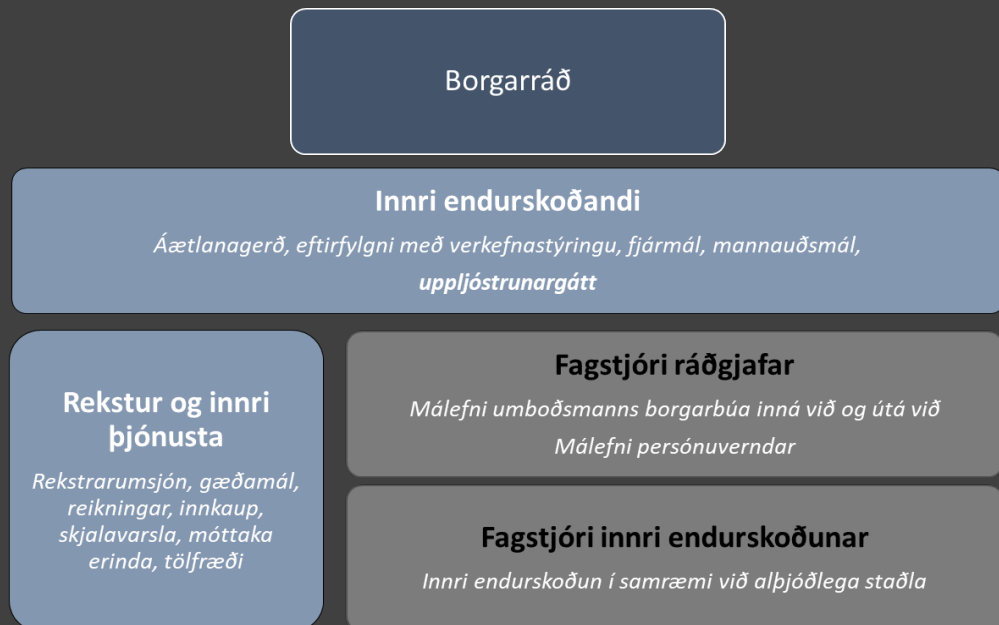


# Verkefni ráðgjafar 2019-2020



# Skipulag sameinaðra eftirlitseininga

Eðli þeirra verkefna sem heyra undir sameinaða einingu skiptist í;

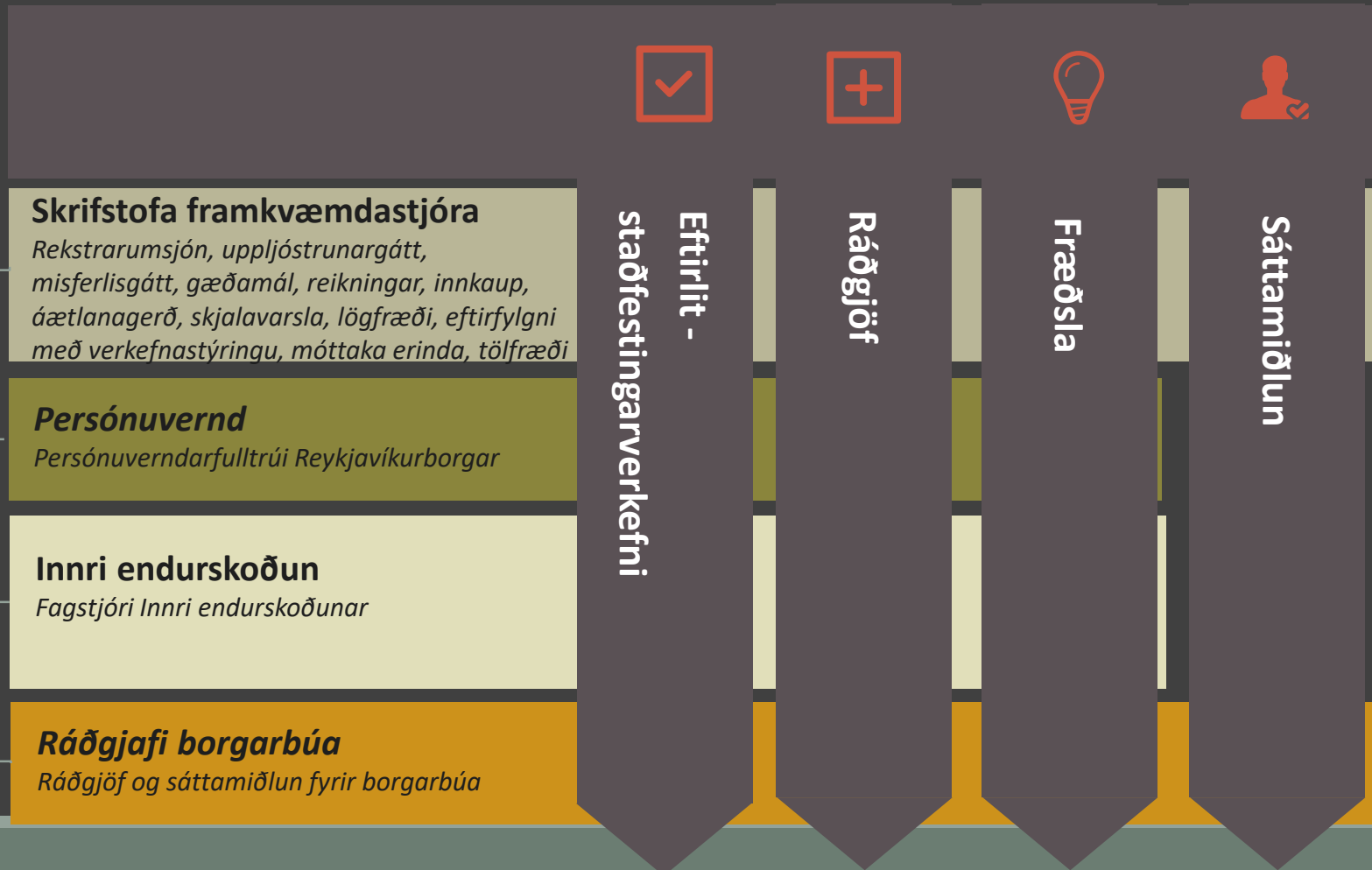


- Ráðgjafarverkefni þar sem einingin er í ráðgjafarhlutverki
- Staðfestingar- og úttektarverkefni í samræmi við staðla
- Fræðslu

# Hugmynd að nýju skipulag Innri endurskoðunar

Borgarráð

## Stjórnandi/Framkvæmdastjóri



- + Sveigjanlegt teymisskipulag
- + Mannaforráð hjá framkvæmdastjóra
- + Verkefnastjórar vinna að sérfræðiverkefnum og fara með tímabundna teymisstjórnun í einstökum verkefnum (t.d. staðfestingarverkefni)
- + Persónuverndarfulltrúi starfar í samræmi við GDPR og lög um persónuvernd
- + Ráðgjafar borgarbúa sem veita borgarbúum ráðgjöf og leita leiða til sætta sjónarmið.
- + Framkvæmdastjóri fer með yfirstjórn allra fagþátta en millistjórnendur bera ábyrgð sem fagstjóri innri endurskoðunar, ráðgjafi borgarbúa og sem persónuverndarfulltrúi