



# Ársskýrsla 2018-2019

---

september 2019

---

Umboðsmaður borgarbúa

Tjarnargötu 12

101 Reykjavík

[www.umbodsmadurborgarbua.is](http://www.umbodsmadurborgarbua.is)



Umboðsmaður  
borgarbúa

---

# Inngangur

Embætti umboðsmanns borgarbúa lýkur nú sjötta starfsári sínu og er í skýrslu þessari farið yfir helstu stærðir í starfsemi embættisins á þeim tíma, frá 2. maí 2018 til 1. maí 2019. Talsverð fjölgun hefur orðið á skráðum málum í málaskrá embættisins á milli ára, eða um 30%, en umboðsmaður aðstoðaði 475 einstaklinga með mál sín á þ starfsáriinu. Viðfangsefnin eru eftir sem áður fjölbreytt og varða flest alla starfsemi Reykjavíkurborgar. Nú sem endranær eru húsnæðismál í forgrunni í starfsemi umboðsmanns en þau mál sem umboðsmaður fékkst við þetta starfsárið vörðuðu á fimmta tug ólíkra málaflokka í starfsemi Reykjavíkurborgar. Á árinu hefur umboðsmaður ennfremur unnið að almennum umbótaverkefnum, sinnt ráðgjöf og fræðslu innan og utan borgarkerfisins, haldið fyrirlestra og erindi og lagt sig fram við að stuðla að umbætum í stjórnsýslu og þjónustu Reykjavíkurborgar.

Með skýrslu þessari uppfyllir umboðsmaður borgarbúa skyldu sína samkvæmt 2. gr. samþykktar fyrir embættið til að upplýsa mannréttinda-, nýsköpunar-og lýðræðisráð um helstu þætti í starfsemi embættisins á liðnu starfsári.



---

Ingi B. Poulsen  
Umboðsmaður borgarbúa

---

# Efnisyfirlit

Inngangur.....	2
1. Almennt um starfsemi umboðsmanns borgarbúa á árinu .....	4
2. Tilgangur, markmið og gildi umboðsmanns borgarbúa .....	4
2.1. Gildi umboðsmanns borgarbúa.....	4
2.2. Verkefni umboðsmanns: Aukið réttaröryggi og betri þjónusta .....	6
2.3. Umboðsmaður er óháður öðrum starfseiningum Reykjavíkurborgar og er faglega sjálfstæður í störfum sínum .....	6
2.4. Umboðsmaður beitir víðtækum könnunargrundvelli, notar uppbyggjandi samtal og stuðlar að samstarfi um réttarvernd borgaranna .....	7
2.5. Umboðsmaður vinnur að aukinni skilvirkni og hagkvæmni stjórnarsýslunnar .....	8
3. Helstu verkefni umboðsmanns borgarbúa.....	10
3.1. Verkefni umboðsmanns byggjast á fjórum meginstoðum:.....	10
3.2. Umboðsmaður meðhöndlar kvartanir, ábendingar og erindi sem honum berast frá borgurum .....	13
3.3. Umboðsmaður tekur upp mál að eigin frumkvæði .....	16
3.4. Umboðsmaður tekur á móti upplýsingum frá starfsmönnum .....	17
3.5. Framlag umboðsmanns borgarbúa til umbóta .....	18
4. Fjöldi kvartana, erinda og fyrirspurna .....	21
4.1. Skipting mála eftir tegundum .....	21
4.2. Skipting mála eftir sviðum og skrifstofum .....	23
4.3. Skipting mála eftir afgreiðslu þeirra og stöðu í málaskrá .....	24
4.4. Ítarlegri útlistun á málaflokkum embættisins.....	27
4.5. Helstu álitaefni.....	28
Viðauki I – Samþykkt um umboðsmann borgarbúa .....	31
Viðauki II – Verklagsreglur umboðsmanns borgarbúa og mannréttinda- og lýðræðisráðs .....	41

---

# 1. Almennt um starfsemi umboðsmanns borgarbúa á árinu

Hjá embættinu störfuðu sem fyrr tveir starfsmenn auk umboðsmanns, einn lögfræðingur og einn skrifstofustjóri. Á þriðja og fjórða ársfjórðungi starfsársins hóf kvörtunum og ábendingum til embættisins að fjölga verulega. Í lok starfsársins hafði skráðum málum fjölgað um rúmlega 30% á milli ára. Það má því ljóst vera að mikið álag hefur verið á starfsmönnum embættisins og afgreiðslutími mála hefur litast af þessari miklu aukningu. Að öðru leyti hefur rekstur skrifstofunnar verið hefðbundinn. Á tímabilinu störfuðu tveir laganemar tímabundið hjá embættinu. Annar sem sumarstarfsmaður sem leysti starfsmenn af í sumarorlofum en hinn í 6 vikna starfsnámi. Skrifstofustjóri embættisins hefur haldið utan um samskipti við borgarbúa, gagnagrunn og vef embættisins og unnið að rannsóknum einfaldari mála er snúa að velferðarsviði. Lögfræðingur embættisins vinnur svo að úrlausn þeirra kvartana sem berast ásamt umboðsmanni. Þá hefur umboðsmaður annast þau verkefni sem þarf að sinna út á við, séð um fræðslu og kennslu til starfsmanna, kennt hluta af forystunámi stjórnenda og sérfræðinga hjá Reykjavíkurborg og annast samskipti við fjölmiðla og aðra út á við.

## 2. Tilgangur, markmið og gildi umboðsmanns borgarbúa

### 2.1. Gildi umboðsmanns borgarbúa

Umboðsmaður borgarbúa hefur skrásett þau gildi sem embættið byggir starfsemi embættisins á. Gildi umboðsmanns borgarbúa eru ákveðið leiðarljós sem starfsmenn embættisins hafa í forgrunni í störfum sínum. Gildi embættisins eru leiðbeinandi fyrir starfsfólk í allri ákvarðanatöku þeirra og í öllum vinnuferlum sem farið er eftir. Þau byggja

---

á viðmiðum alþjóðasamtaka umboðsmanna um starfshætti en umboðsmaður borgarbúa hefur verið aðili að samtökunum frá upphafi. Hjá umboðsmanni borgarbúa nota starfsmenn gildin til að vinna í átt að settu markmiði. Þau eru eftirfarandi:



**Skilvirk** – Við viljum vera aðgengileg og sýnileg og það á að vera auðvelt að nálgast embættið. Við viljum stunda góða upplýsingamiðlun og vera sýnileg í umræðu. Við viljum veita ráðgjöf og fræðslu sem er hnitmiðuð og virðisaukandi. Við viljum hefja umræðu, taka þátt í umræðu og fylgjast með samfélaginu. Við ætlum alltaf að vera skrefi framar í þjónustu og erum fljót að taka ákvarðanir. Við nýtum reynslu þeirra sem til okkar leita sem tækifæri til að koma á umbótum í starfi borgarinnar. Við fylgjum málum okkar eftir og tryggjum að Reykjavíkurborg læri af mistökum sínum.

**Leiðandi** – Við stuðlum að virku eftirliti, umbótum, framþróun og skilvirkum samskiptum. Við notum aðferðafræði sáttamiðlunar og samvinnu og leitumst við að styrkja samtalið á milli Reykjavíkurborgar og þeirra sem til okkar leita. Við hugsum út fyrir kassann, erum lausnamiðuð og vekjum athygli á breiðum grundvelli á því sem betur má fara. Við leitum leiða til að fyrirbyggja mistök og sinnum forvörnum. Við sýnum frumkvæði og gott fordæmi fyrir stjórnarsýsluna.

**Hlutlaus, sjálfstæð og óháð** – Grundvöllur embættisins byggir á sanngirni og trúverðugleika. Við hlustum á öll sjónarmið og tökum ekki afstöðu fyrr en að vel athuguðu máli. Við sýnum kjark og þor í störfum okkar. Við notum þekkingu okkar á borgarkerfinu og löggjöfinni til þess að ná fram niðurstöðu sem er sanngjörn, viðunandi

---

og virðisaukandi í augum beggja málsaðila. Starf okkar einkennist af gagnsæi þegar mál eru rannsökuð og tillögur að úrbótum eru settar fram. Við sýnum ábyrgð gagnvart þeim hagsmunum sem okkur eru fólgnir. Við sköpum traust með vönduðum og persónulegum vinnubrögðum. Við ástundum virka hlustun og leggjum okkur fram við að mæta þeim sem til okkar leita með opnum huga og á þeirra forsendum.

## **2.2. Verkefni umboðsmanns: Aukið réttaröryggi og betri þjónusta**

Í samþykkt um umboðsmann borgarbúa er fjallað um verkefni embættisins og þau markmið sem hann skal vinna að í störfum sínum. Kjarninn í störfum umboðsmanns er að veita stjórnarsýslunni stuðning í gegnum eftirlit og auka möguleika borgaranna til þess að geta með einföldum hætti leitað leiðréttinga, telji þeir að Reykjavíkurborg hafi ekki hagað störfum sínum og ákvörðunum í samræmi við lög og reglur. Umboðsmaður hefur einnig þann tilgang að skapa meiri nálægð á milli stjórnarsýslunnar og borgaranna með því að vera nokkurs konar gátt á milli þessara aðila. Þannig er það sjálfstætt markmið að gera stjórnarsýsluna mannlegri og borgaramiðaðri. Umboðsmaður er því að ákveðnu leyti varðmaður almannahagsmuna þar sem borgarstjórn hefur falið honum umboð til þess að annast hagsmuni borgaranna í samskiptum við borgarkerfið, tryggja rétt þeirra og gæta þess að jafnræði sé í heiðri haft í stjórnarsýslu og þjónustu borgarinnar og að hún fari að öðru leyti fram í samræmi við lög og vandaða stjórnarsýsluhætti.

## **2.3. Umboðsmaður er óháður öðrum starfseiningum Reykjavíkurborgar og er faglega sjálfstæður í störfum sínum**

Umboðsmaður borgarbúa starfar í umboði mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs. Það er afar mikilvægt að umboðsmaður njóti stjórnskipulegrar stöðu sem tryggir honum faglegt sjálfstæði óháð öðrum starfseiningum og embættismönnum Reykjavíkurborgar, þ.m.t. borgarstjóra. Þess vegna er kveðið á um það í 2. gr. samþykktar fyrir umboðsmann borgarbúa að hann sé með öllu óháður fyrirmælum frá öðrum, þ.m.t. borgarstjórn, og



---

að hann njóti faglegs sjálfstæðis í störfum sínum gagnvart allri stjórnslu Reykjavíkurborgar, þ.m.t. borgarstjóra.

Umboðsmaður borgarbúa býður því upp á hlutlausn og óháðan stað innan borgarkerfisins þar sem borgarbúar jafnt sem starfsmenn og viðsemjendur Reykjavíkurborgar geta komið með ágreiningsmál sín og treyst því að þau hljóti rýni og afgreiðslu án þess að vera undir þrýstingi frá þekktum hagsmunum.

***„Umboðsmaður borgarbúa er með öllu óháður  
fyrirmælum frá öðrum, þ.m.t. borgarstjórn.“***

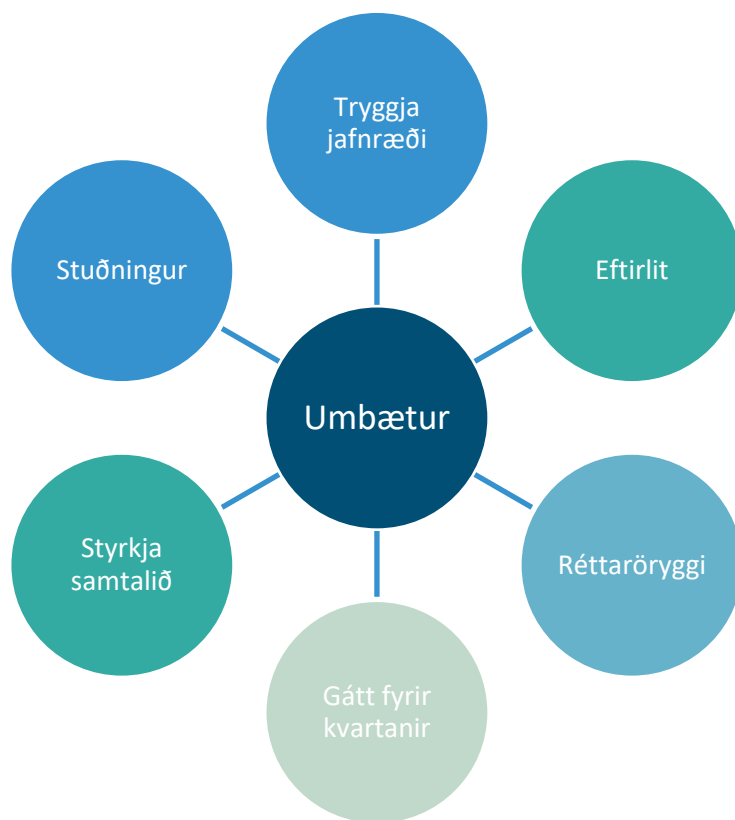
Umboðsmaður tekur við og rannsakar kvartanir og ábendingar og veitir Reykjavíkurborg færi á að læra af mistökum sínum, kemur með uppbyggilega gagnrýni og býður starfsmönnum að koma á framfæri ábendingum um óeðlileg afskipti kjörinna fulltrúa af málum, en markmiðið með því er að sporna gegn spillingu. Forsenda þess að umboðsmaður njóti trúverðugleika við úrlausn verkefna sinna er að honum sé tryggt stjórnskipulegt hlutleysi.

## **2.4. Umboðsmaður beitir víðtækum könnunargrundvelli, notar uppbyggjandi samtal og stuðlar að samstarfi um réttarvernd borgaranna**

Könnunargrundvöllur umboðsmanns er mun víðtækari en annarra eftirlitsaðila. Við úrlausn mála beitir umboðsmaður ekki aðeins settum lögum og reglum heldur einnig samþykktri stefnumótun Reykjavíkurborgar, skráðum viðmiðum, verklagsreglum, samþykktum gildum einstakra starfsstöðva, vönduðum stjórnsluháttum og siðareglum. Það er mikilvægt að starfsmenn séu minntir á samþykta stefnumörkun, gildi og viðmið og þeim veitt raunverulegt vægi í daglegum störfum starfsmanna. Það gerir umboðsmaður með því að máta málsmeðferð, ákvarðanatöku og starfsaðferðir starfsmanna Reykjavíkurborgar við samþykta stefnumótun. Með þeim hætti aukast

líkurnar á að markmiðum stefnumótunar sé náð og að samþykkt stefna hafi áhrif á störf starfsmanna og um leið vinnustaðamenningu Reykjavíkurborgar.

Það styður líka heildarmarkmið með starfsemi embættisins sem er m.a. að hjálpa starfsfólki Reykjavíkurborgar við að rýna eigin vinnubrögð til gagns með það að markmiði að þjónusta betur borgarbúa, að skilja réttindi borgaranna betur, bera virðingu fyrir þeim og vinna að eflingu þeirra í samskiptum við Reykjavíkurborg.



Allir sem eiga samskipti við Reykjavíkurborg geta leitað til umboðsmanns borgarbúa þegar þeir eru ósáttir við eitthvað í þeim samskiptum. Umboðsmaður býður þeim sem til hans leita að koma á fund og hlustar á frásagnir þeirra. Hann setur upplifun þeirra af þjónustu og stjórnsýslu Reykjavíkurborgar í samhengi við framangreindan könnunargrundvöll og getur endurorðað samtalið milli borgarbúans og Reykjavíkurborgar með það að markmiði að starfsmenn og stjórnendur skilji betur umkvörtunarefni borgarans og þau álitaefni sem á reynir í málinu.

## 2.5. Umboðsmaður vinnur að aukinni skilvirkni og hagkvæmni stjórnsýslunnar

Starfsfólk Reykjavíkurborgar fæst við mörg þúsund ágreiningsefna á ári hverju. Sá kostnaður og tími sem fer í að vinna úr kvörtunum og ágreiningsefnum í stjórnsýslu og þjónustu Reykjavíkurborgar er umtalsverður. Rekstur kærumála, dómsmála og tími



---

starfsmanna, oftast en ekki stjórnenda, sem fer í að vinna að úrlausnum ágreiningsefnanna felur í sér umtalsverðan kostnað. Á starfsárinu hefur umboðsmaður unnið að því að útbúa samræmda ferla um úrlausnir ágreiningsmála hjá Reykjavíkurborg. Það er mikilvægt að formlegir, samræmdir og skilvirkir ferlar séu til staðar sem snúa að því hvernig Reykjavíkurborg ætla að meðhöndla ágreining við borgarana og læra af þeim mistökum sem gerð eru. Í dag er allur gangur á því í hvaða farveg kvartanir og ábendingar og aðrar gerðir ágreiningsefna milli Reykjavíkurborgar og borgaranna fara. Þetta felur í sér ógagnsæja málsmeðferð og leiðir til þess að erfitt er fyrir borgarann að mynda væntingar til málsmeðferðar kvörtunarmála. Vilji til þess að leysa úr deilumálum með farsælum hætti er þá jafnframt kominn undir þekkingu starfsmanna og þeirri vinnustaðamenningu sem ríkir á hverjum vinnustað fyrir sig.

***„Á starfsárinu hefur umboðsmaður unnið að því að útbúa samræmda ferla um úrlausn ágreiningsmála.“***

Með því að beina borgurunum í sama farveg og tryggja að til staðar sé sérþekking á meðhöndlun kvartana, réttindum borgaranna og innviðum borgarkerfisins er tryggt að kvartanir og aðrar ábendingar hljóti samræmda meðferð á grundvelli sérfræðiþekkingar á málaflokknum. Með því er dregið úr álagi innan stjórnsýslunnar, sérstaklega að því er varðar meðhöndlun tilhæfulausra kvartana eða ábendinga sem byggjast á vanþekkingu og/eða misskilningi á stjórnkerfi Reykjavíkurborgar, réttarstöðu viðkomandi eða öðrum þáttum sem á reynir í málinu.

---

## 3. Helstu verkefni umboðsmanns borgarbúa

### 3.1. Verkefni umboðsmanns byggjast á fjórum meginstoðum:

Verkefnum umboðsmanns borgarbúa má skipta í fjóra meginflokka.

*Í fyrsta lagi* tekur umboðsmaður við ábendingum, erindum og kvörtunum frá einstaklingum, lögaðilum og öðrum sem eiga í samskiptum við Reykjavíkurborg. Þau mál kallar umboðsmaður alla jafna „borgaramál“ en slík erindi innihalda oftast kvartanir undan málsmeðferð eða þjónustu eða öðru í starfsemi Reykjavíkurborgar sem umboðsmaður tekur þá til frekari skoðunar. Stór hluti þeirra mála snýr að því að tilgreindur aðili á í ágreiningi af einhverjum toga við Reykjavíkurborg og þarf aðstoð við að leysa þann ágreining. Í einhverjum tilvikum er um að ræða beiðni um ráðgjöf og leiðsögn vegna mála þrátt fyrir að ekki sé kominn upp ágreiningur milli viðkomandi aðila og Reykjavíkurborgar.

*Í öðru lagi* tekur umboðsmaður upp mál að eigin frumkvæði. Í þeim tilvikum er yfirleitt um að ræða mál sem hafa almenna skírskotun og hafa oftast en ekki fordæmisgildi gagnvart ótilgreindum fjölda aðila.

*Í þriðja lagi* tekur umboðsmaður á móti ábendingum frá starfsmönnum Reykjavíkurborgar og samstarfsaðilum hennar um það sem betur má fara í starfsemi borgarinnar. Sem fyrr berast umboðsmanni þónokkrar ábendingar frá starfsmönnum en umboðsmaður býður starfsmönnum að njóta nafnleyndar við ábendingar sínar. Gerir samþykkt fyrir umboðsmann ráð fyrir því að starfsmenn njóti verndar frá vinnuréttarlegum agaviðurlögum við þær aðstæður. Geta starfsmenn komið á framfæri ábendingum um gróf og ítrekuð brot í stjórnsýslunni og óeðlileg afskipti kjörinna fulltrúa af einstökum málum.

Í fjórða lagi sinnir umboðsmaður fræðslu og ráðgjöf til starfsmanna Reykjavíkurborgar, samstarfsaðila og viðsemjenda. Fjöldi starfsmanna hringir í umboðsmann eða sendir honum tölvupóst á ári hverju og umboðsmaður hefur reynt eftir fremsta megni að vera til ráðgjafar og veita fræðslu þegar eftir því er leitað. Ljóst má þó vera að til þess að umboðsmaður geti sinnt þessu verkefni í samræmi við eftirspurn þarf að koma til aukinn mannafli. Á sama tíma er það afstaða umboðsmanns að stöðug, vinnustaðabundin og vönduð fræðsla sé lykillinn að því að efla grunnstoðir stjórnsýslunnar.

## Borgaramál

- Meðhöndlun ábendinga borgarbúa

## Frumkvæðismál

- Mál sem varða marga
- Mál sem hafa fordæmisgildi
- Alvarleg eða ítrekuð brot
- Almennar ábendingar um umbætur

## Starfsmanna- upplýsingar

- Rannsaka upplýsingar frá starfsmönnum um gróf brot í stjórnsýslu
- Rannsaka upplýsingar um óeðlileg afskipti kjörinna fulltrúa

## Fræðsla og ráðgjöf

- Námskeið fyrir starfsmenn
- Ráðgjöf í gegnum síma
- Ráðgjöf til samstarfsaðila

**Fjórir flokkar verkefna umboðsmanns borgarbúa**



---

## 3.2. Umboðsmaður meðhöndlar kvartanir, ábendingar og erindi sem honum berast frá borgurum

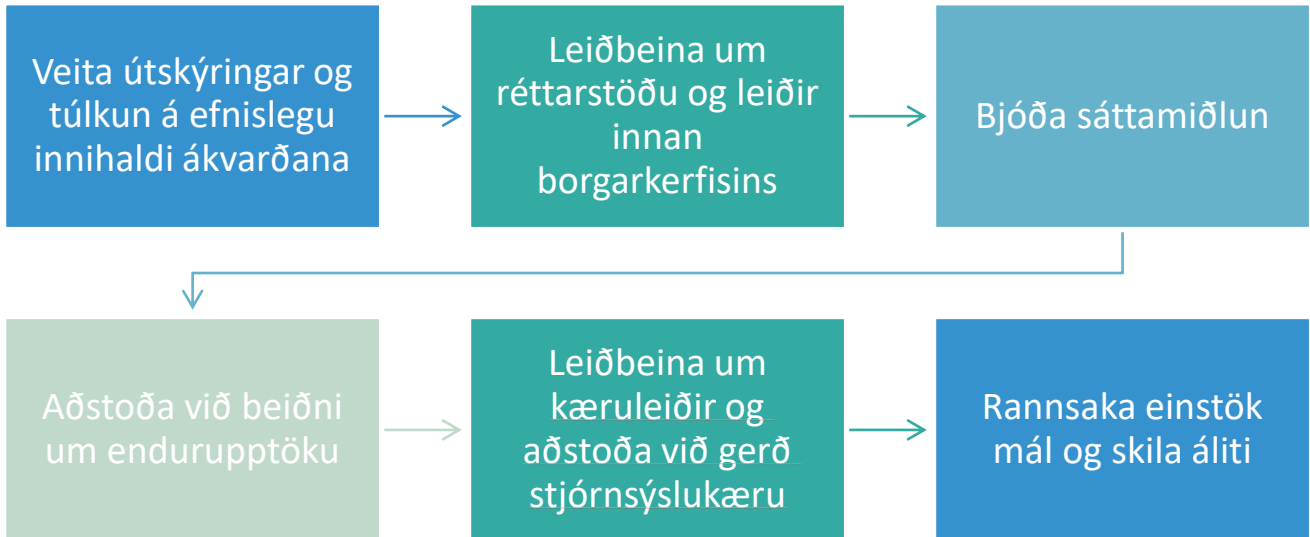
Á liðnu starfsári bárust umboðsmanni borgarbúa 233 kvartanir, ábendingar og erindi frá einstaklingum og lögaðilum en að baki þeim stóðu 475 einstaklingar. Eru langflest mál sem embættinu berast af þessum toga, nú eins og fyrri ár. Einstaklingar, fyrirtæki, hagsmuna- og félagasamtök og lögmenn leita til umboðsmanns með mál sín til að fá ráðgjöf um hvernig þeir eigi að bera sig að, óska upplýsinga um verkferla og málsmeðferð og annað sem nauðsynlegt er til að mál fái eðlilegan framgang innan stjórnarsýslunnar. Í þeim tilvikum leiðbeinir umboðsmaður, bendir á rétta aðila og einingar innan Reykjavíkurborgar, skýrir málsmeðferð, verkferla og aðra þætti sem máli kunna að skipta.

***„Á árinu leituðu 475 aðilar til umboðsmanns borgarbúa.“***

Í miklum fjölda mála veitir umboðsmaður starfsmönnum Reykjavíkurborgar ráðgjöf, leiðbeiningar og setur fram tillögur um afgreiðslu mála þeirra borgarbúa sem til hans leita. Í sumum tilvikum hafa mál dregist fram úr hófi og þá gefur umboðsmaður viðkomandi einingu 10 daga til að ljúka afgreiðslu málsins en að öðrum kosti upplýsa um ástæður tafa, nafn þess starfsmanns sem ber ábyrgð á þeim töfum, hvenær vænta megi afgreiðslu málsins og hver sé meðalafgreiðslutími sambærilegra mála. Í svo til öllum málum af þessum toga er afgreiðslu lokið innan þeirra 10 daga sem um ræðir. Sú aðferð er í samræmi við málshraðareglu stjórnarsýsluréttarins en með ábendingu um að ljúka eigi afgreiðslu máls virkjar umboðsmaður regluna þannig að viðkomandi starfsmaður þarf að upplýsa um þá þætti sem reglan gerir kröfu um. Á sama tíma gefst umboðsmanni færi á



að kortleggja flöskuhálsa hjá einstaka starfseiningum eða starfsmönnum og ávarpa við næsta yfirmann.



#### Umboðsmaður borgarbúa beitir ólíkum leiðum við úrlausn málefna borgaranna

Umboðsmaður borgarbúa býður borgarbúum og starfsmönnum að óska eftir því að umboðsmaður stýri sáttamiðlun í þeim tilvikum sem slík aðferðafræði er líkleg til að ná sáttum í deilumálum. Þá leiðir umboðsmaður saman viðkomandi borgarbúa annars vegar og þá starfsmenn Reykjavíkurborgar sem koma að máli eða ættu með réttu að koma að því hins vegar og reynir að miðla málum og aðstoða aðila við að ná fram lausn í máli sem allir geta felld sig við. Er það m.a. í þeim tilvikum þegar aðilar málsins hafa ekki náð framgangi með erindi sínu, oftast en ekki í flóknari málum, og eru orðnir langþreyttir á því að fá ekki svör eða skilvirka niðurstöðu úr samtali sínu við starfsmenn Reykjavíkurborgar.

Í þeim tilvikum þegar ekki tekst að leysa mál með óformlegum afskiptum umboðsmanns eða slík afskipti eru ekki líkleg til árangurs skoðar umboðsmaður aðrar leiðir til úrlausnar. Í einhverjum tilvikum má kæra mál til æðri stjórnvalda, svo sem úrskurðarnefnda, kærunefnda eða ráðuneyta, og þá aðstoðar umboðsmaður borgarbúann við að koma málum í þann farveg, annaðhvort með því að láta aðila málsins í té þau sjónarmið sem umboðsmaður telur rétt að setja fram í kæru eða með því að útbúa stjórnarsýslukæru frá

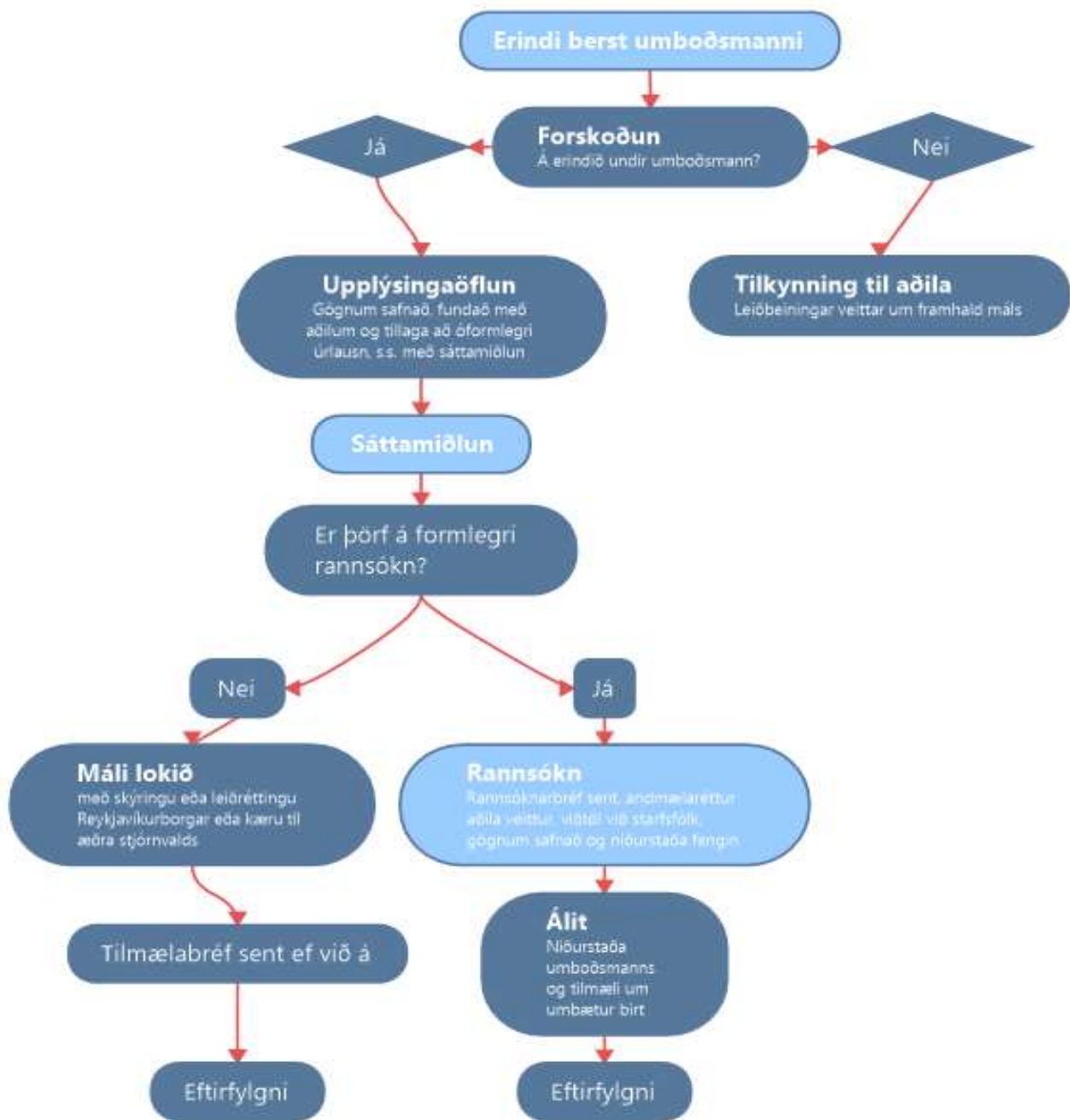
---

grunni. Með þeirri aðkomu eru auknar líkur á að árangur náist í kærumálinu enda koma aðilar máls ekki alltaf auga á þau lagalegu álitafni sem rétt er að á reyni í kærumálum. Á sama tíma er mjög mikilvægt að skera úr um réttarstöðu og þann lagalega grundvöll sem á reynir í kærumálum þar sem Reykjavíkurborg fær mikilvægar leiðbeiningar í slíkum niðurstöðum um leið sem nýtast við úrvinnslu sambærilegra mála.

Í öðrum tilvikum en að ofan greinir tekur umboðsmaður mál til sjálfstæðrar rannsóknar og skilar álitni eða lýkur máli með bréfi þar sem fram koma niðurstöður umboðsmanns um þau álitafni sem á reynir í málinu og eftir atvikum eru þar settar fram tillögur að umbótum. Fæst mál enda í þeim farvegi enda tekst umboðsmanni oftast en ekki að leysa mál með ráðgjöf til aðila málsins eða með óformlegum afskiptum.







Verkferill umboðsmanns borgarbúa í borgaramálum

### 3.3. Umboðsmaður tekur upp mál að eigin frumkvæði

Í 7. gr. samþykktar fyrir umboðsmann borgarbúa er honum veitt heimild til að taka upp mál að eigin frumkvæði. eru frumkvæðisrannsóknir bundnar því skilyrði að mál hafi

---

grundvallarþýðingu í stjórnsýslulegu tilliti eða að fyrirbyggjandi gögn gefi tilefni til að ætla að um sé að ræða gróf eða ítrekuð brot af hálfu Reykjavíkurborgar. Annaðhvort er um að ræða einstök og tilgreind mál innan stjórnsýslunnar, oftast en ekki vegna ábendinga starfsmanna eða annarra, eða mál af almennari toga. Eru það þá yfirleitt mál sem varða marga og eru almenns eðlis. Þau mál fjalla/eru oftast en ekki um aðferðafræði sem kemur fram í verkferlum, starfsaðferðir eða reglur sem Reykjavíkurborg hefur sett sér í tilgreindum málaflokki.

Þá hefur borgarstjórn og mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð heimild til að beina tilmælum til umboðsmanns um að taka til rannsóknar að eigin frumkvæði einstök mál eða almenn atriði innan stjórnsýslunnar. Umboðsmaður er þó ekki bundinn af þeim tilmælum og vegur og metur hvort ástæða sé til að hefja rannsókn á máli.

Þess utan getur umboðsmaður einnig framkvæmt úttektir á einstökum stofnunum, fyrirtækjum, þjónustumiðstöð eða annarri starfsemi á vegum Reykjavíkurborgar eða aðilum sem Reykjavíkurborg hefur með einkaréttarlegum samningi falið að framkvæma tilgreind verkefni í þágu borgarbúa.

### **3.4. Umboðsmaður tekur á móti upplýsingum frá starfsmönnum**

Í samþykkt fyrir umboðsmann borgarbúa er kveðið á um að starfsmenn Reykjavíkurborgar, eða einstakir viðsemjendur og samstarfsaðilar, geti komið á framfæri upplýsingum um réttarbrot, vanrækslu eða mistök eða óeðlileg afskipti kjörinna fulltrúa af málum í stjórnsýslu og/eða þjónustu Reykjavíkurborgar. Í þeim tilvikum er umboðsmaður bundinn sérstakri þagnarskyldu um auðkenni þess aðila sem upplýsingarnar veitir. Starfsmaður Reykjavíkurborgar sem veitir slíkar upplýsingar skal á grundvelli samþykktarinnar enn fremur njóta verndar gegn ákvæðum laga og reglna sem leitt geta til neikvæðra afleiðinga við veitingu slíkra upplýsinga, svo sem vinnuréttarlegra agaviðurlaga.

---

Þó nokkuð er um að starfsmenn leiti til umboðsmanns og vilji ræða hluti sem þeir verða áskynja í starfi sínu og telja orka tvímælis í lagalegu eða siðferðilegu tilliti eða greini frá þáttum sem þeir telja að ógni hagsmunum borgaranna með einum eða öðrum hætti. Umboðsmaður hefur þá möguleika á að taka slíkar upplýsingar til frekari skoðunar, ráðleggur starfsmanninum og tekur ákvörðun um hvort tilefni sé til að taka málið til rannsóknar að eigin frumkvæði. Umboðsmaður hefur á árinu unnið tillögu að reglum um vernd uppljóstrara hjá Reykjavíkurborg og kannað fýsileika þess að innleiða rafræna misferlisgátt. Að mati umboðsmanns er mikilvægt að bjóða upp á umhverfi og verklag sem lágmarkar afleiðingar, persónulegar jafnt sem faglegar, fyrir þá sem kjósa að stíga fram með upplýsingar um misferli. Starfsmenn Reykjavíkurborgar hafa að jafnaði mesta innsýn inn í starfsaðferðir og ákvarðanir sem teknar eru innan borgarkerfisins og mikilvægt er að nýta innsýn þeirra og þekkingu til að koma á umbótum þar sem þörf er á. Það er enn fremur mikilvægur þáttur í að efla traust almennings á stjórnarsýslunni. Umboðsmaður væntir þess að leggja fram tillögur sínar í málaflöknum fyrir mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð á næstu misserum.

### **3.5. Framlag umboðsmanns borgarbúa til umbóta**

Stór hluti af umbótaframlagi umboðsmanns borgarbúa felst í því að deila reynslu sinni af þjónustu og stjórnarsýslu Reykjavíkurborgar með starfsmönnum. Með því er tryggt að þau mál sem rata á borð umboðsmanns verði nýtt til að fræða starfsmenn og efla grunnþekkingu þeirra á þeim reglum sem gilda um störf og starfsaðferðir stjórnarsýslunnar.

Í 6. gr. samþykktar fyrir umboðsmann borgarbúa er kveðið á um að umboðsmaður skuli leitast við að koma á umbótum í þeim tilvikum þegar einstök mál gefa tilefni til þeirra. Í því skyni skal umboðsmaður taka að sér ráðgjafandi hlutverk gagnvart Reykjavíkurborg og viðsemjendum hennar og sinna eftirfarandi verkefnum:

- Að bjóða samstarfsaðilum Reykjavíkurborgar fræðslu og kennslu í tengslum við tilgreint samstarf.

- 
- Að veita Reykjavíkurborg leiðbeiningar og ráðgjöf vegna málsmeðferðar í einstökum verkefnum.
  - Að veita fræðslu og kennslu í stjórnarsýslurétti og öðrum réttarsviðum sem tengjast einstökum málaflokkum innan verksviðs Reykjavíkurborgar.
  - Að leita leiða til að koma á umbótum í stjórnarsýslu og þjónustu Reykjavíkurborgar.

Umboðsmaður bregst við einstökum beiðnum um að halda erindi og fræða starfsmenn og aðra eftir því sem verkefnastaða embættisins býður upp á hverju sinni. Að mati umboðsmanns er það eitt mikilvægasta hlutverk Reykjavíkurborgar sem vinnustaðar að tryggja að þekking starfsmanna á stjórnarsýslurétti, upplýsingarétti og öðrum þeim reglum sem gilda um samskipti hins opinbera við borgarana sé eins góð og kostur er. Með því eru grunnstoðir stjórnarsýslunnar styrktar og líkur á mistökum og réttarspjöllum takmarkaðar. Í þeim tilvikum þegar umboðsmaður heldur fræðsluerindi fyrir starfsmenn Reykjavíkurborgar nýtir hann þekkingu sína og reynslu og ekki síst þau mál sem hann hefur haft til meðferðar til að setja þessar reglur í samhengi við þau verkefni sem viðkomandi starfsmenn sinna. Það hefur gefið góða raun að fara inn á ákveðna starfsstaði með staðbundna fræðslu og kennslu þar sem efnið er sett í samhengi við verkefni starfsmannanna. Þá hefur umboðsmaður annast kennslu í forystunámi Reykjavíkurborgar í stjórnarsýslurétti en námið er í boði fyrir alla stjórnendur og sérfræðinga Reykjavíkurborgar.



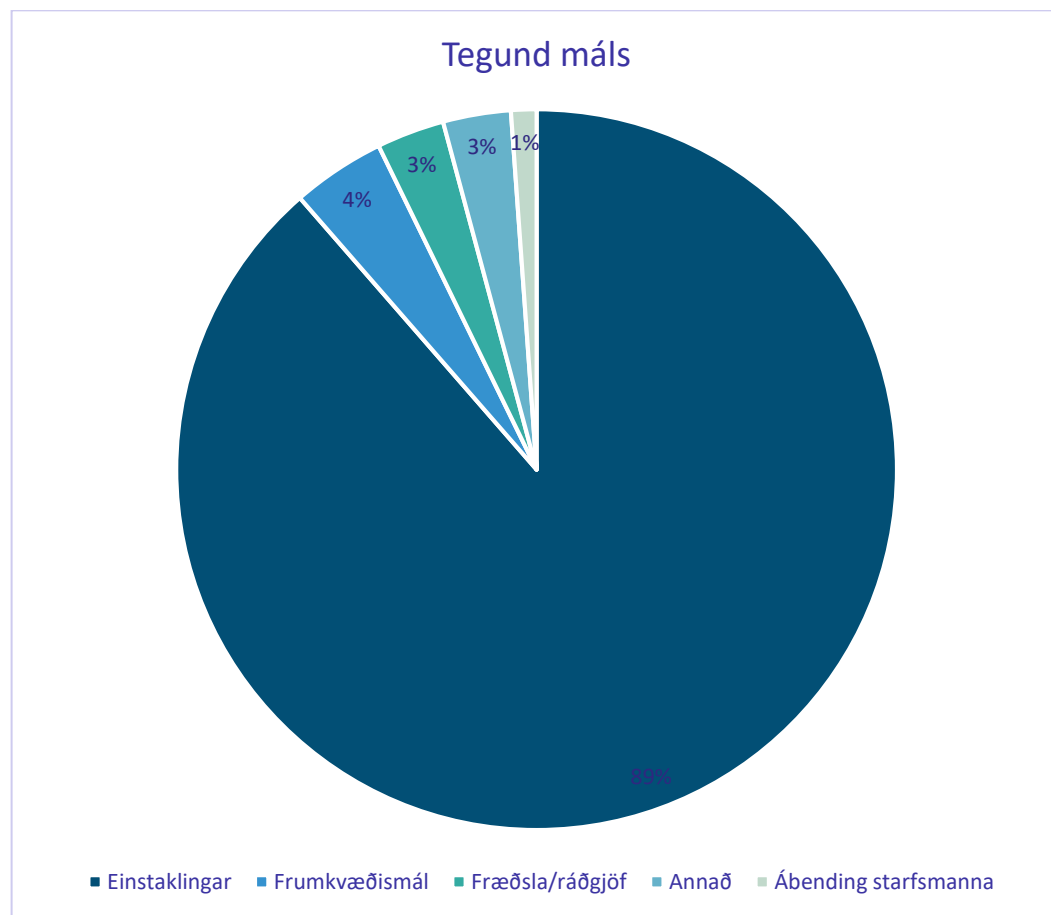


## 4. Fjöldi kvartana, erinda og fyrirspurna

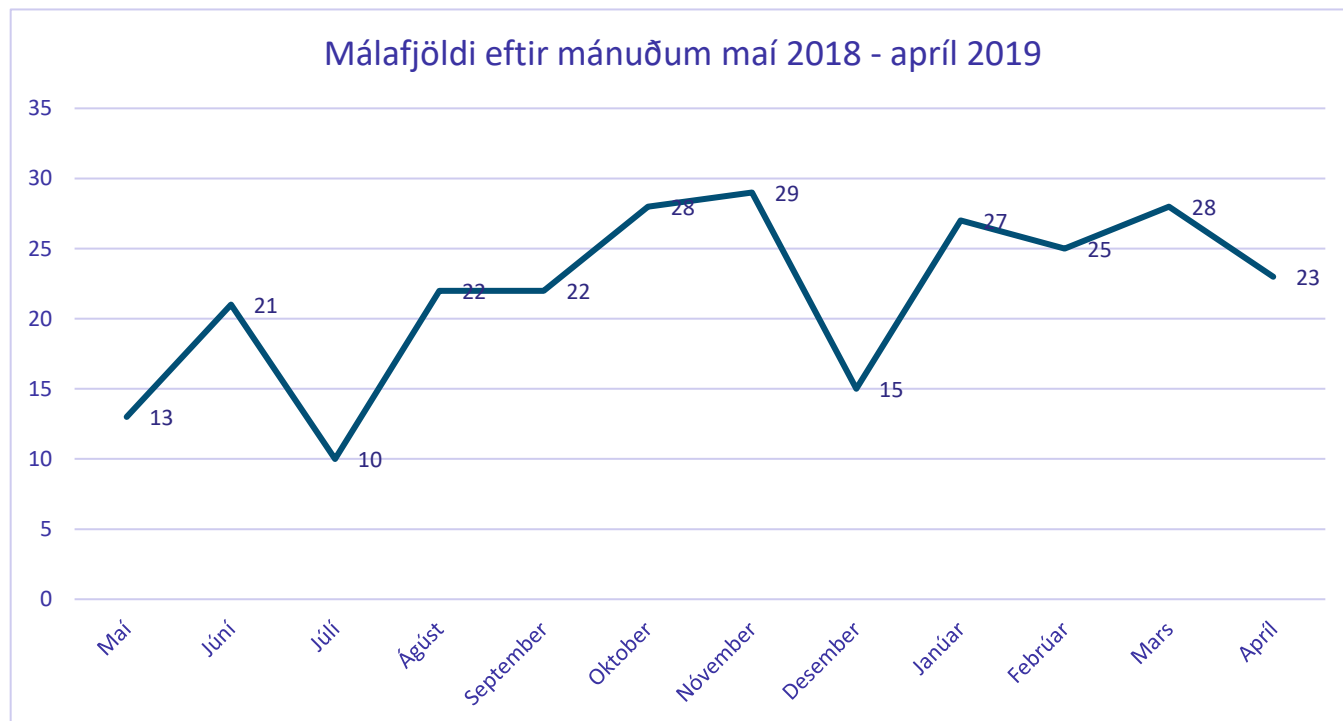
Á liðnu starfsári voru skráð 263 ný mál í málaskrá embættisins. Er það um 30% fjölgun á milli ára. Á bak við þessi mál voru 475 aðilar. Náðu erindin til 47 ólíkra málaflokka og vörðuðu 572 álitaeefni.

### 4.1. Skipting mála eftir tegundum

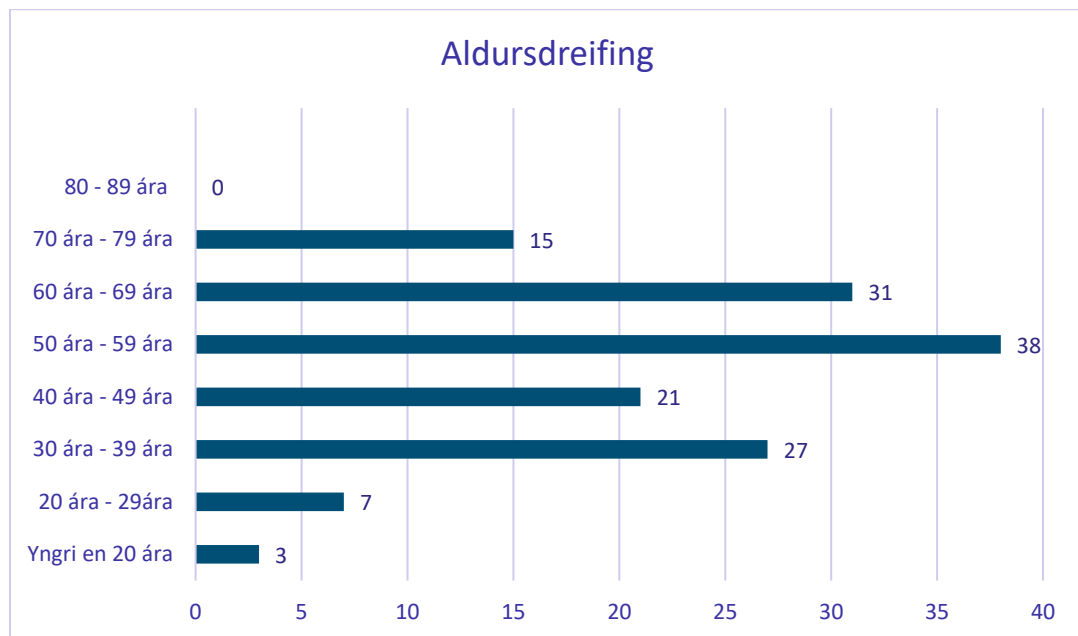
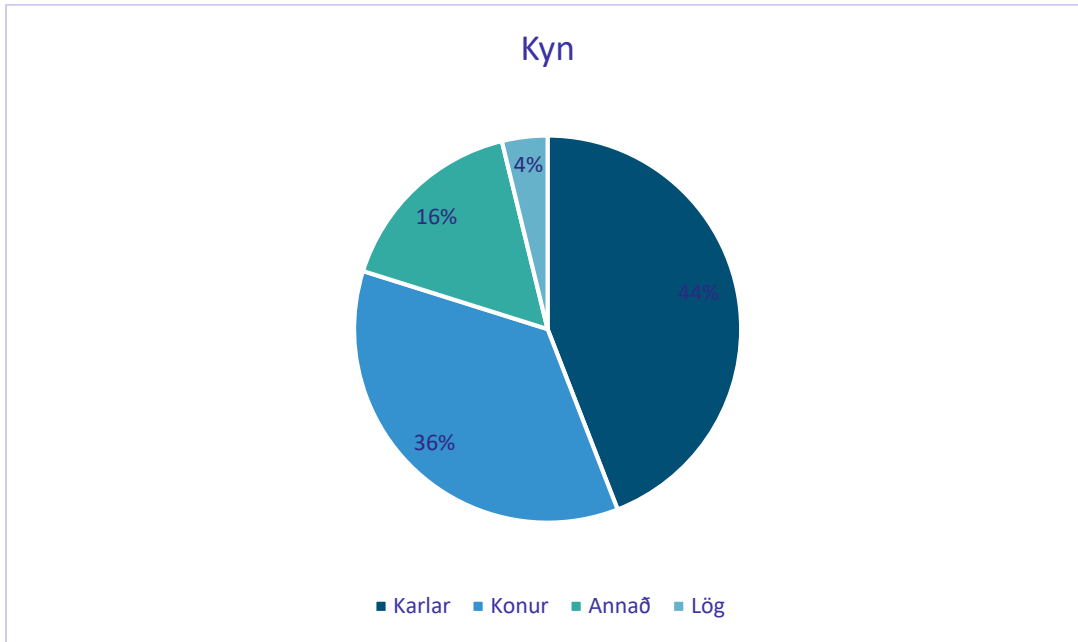
Á starfsárinu bárust embættinu 233 erindi frá borgurum en alla tíð hafa þau mál verið fyrirferðamestu mál embættisins. Á sama tíma voru 11 frumkvæðismál skráð til forskoðunar í málaskrá embættisins en málsmeðferð þeirra er yfirleitt mun lengri en annarra mála.



Nokkuð jöfn dreifing var á innkomnum málum eftir mánuðum en í gegnum tíðina hefur fjöldi innkominna mála fallið í desember auk þess sem færri mál berast embættinu í júlímánuði en aðra mánuði ársins. Sem fyrr eru karlar í meirihluta þeirra sem leita til embættisins, eða 44%, en 36% mála bárust frá konum og 16% frá lögaðilum. Flestir voru á aldrinum 50-59 ára.



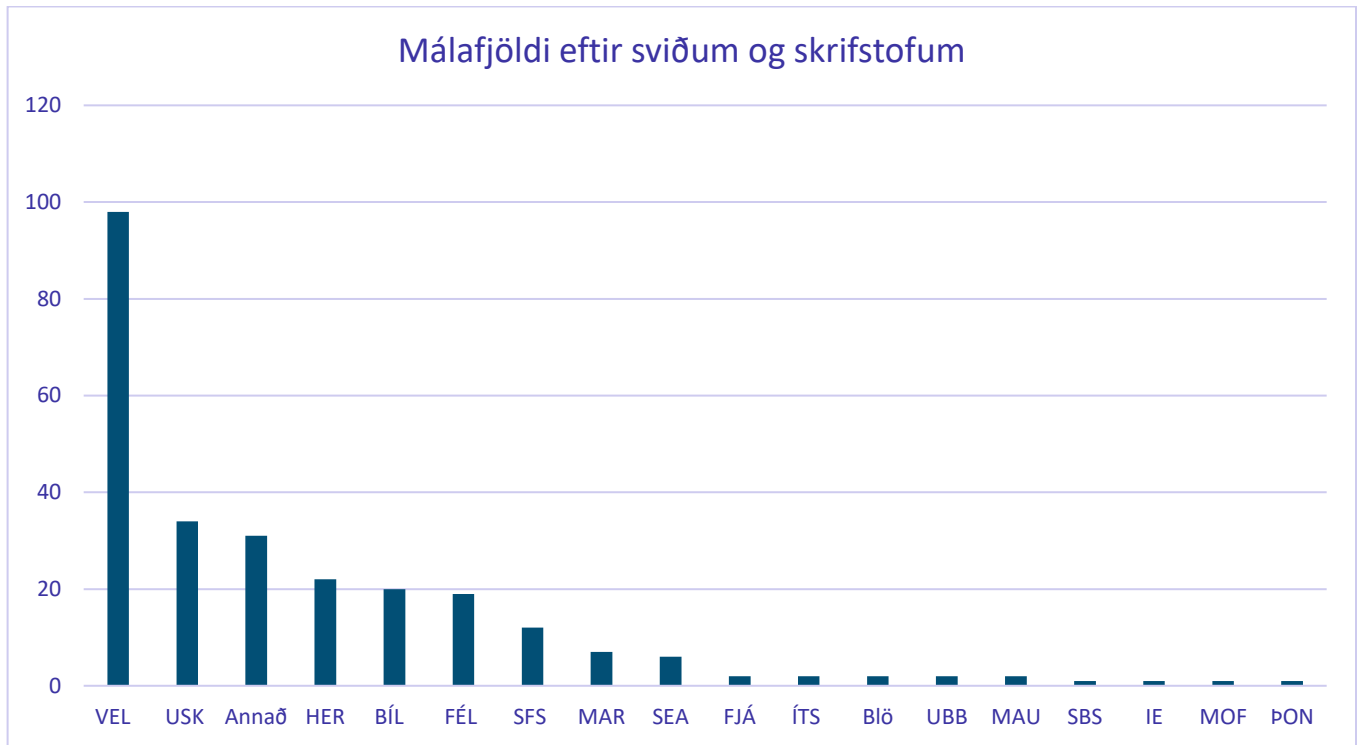




## 4.2. Skipting mála eftir sviðum og skrifstofum

Flest mál sem umboðsmanni bárust á starfsárinu vörðuðu velferðarsvið, eða 98 mál. Slík mál eru yfirleitt mörg en tiltölulega einföld. Stór hluti þeirra snýr að framgangi umsókna um félagslegt leiguhúsnæði. Umboðsmaður metur í hvert skipti fyrir sig hvort ástæða sé til að rannsaka framgang umsóknar viðkomandi aðila og gerir stikkprufur á málsmeðferð

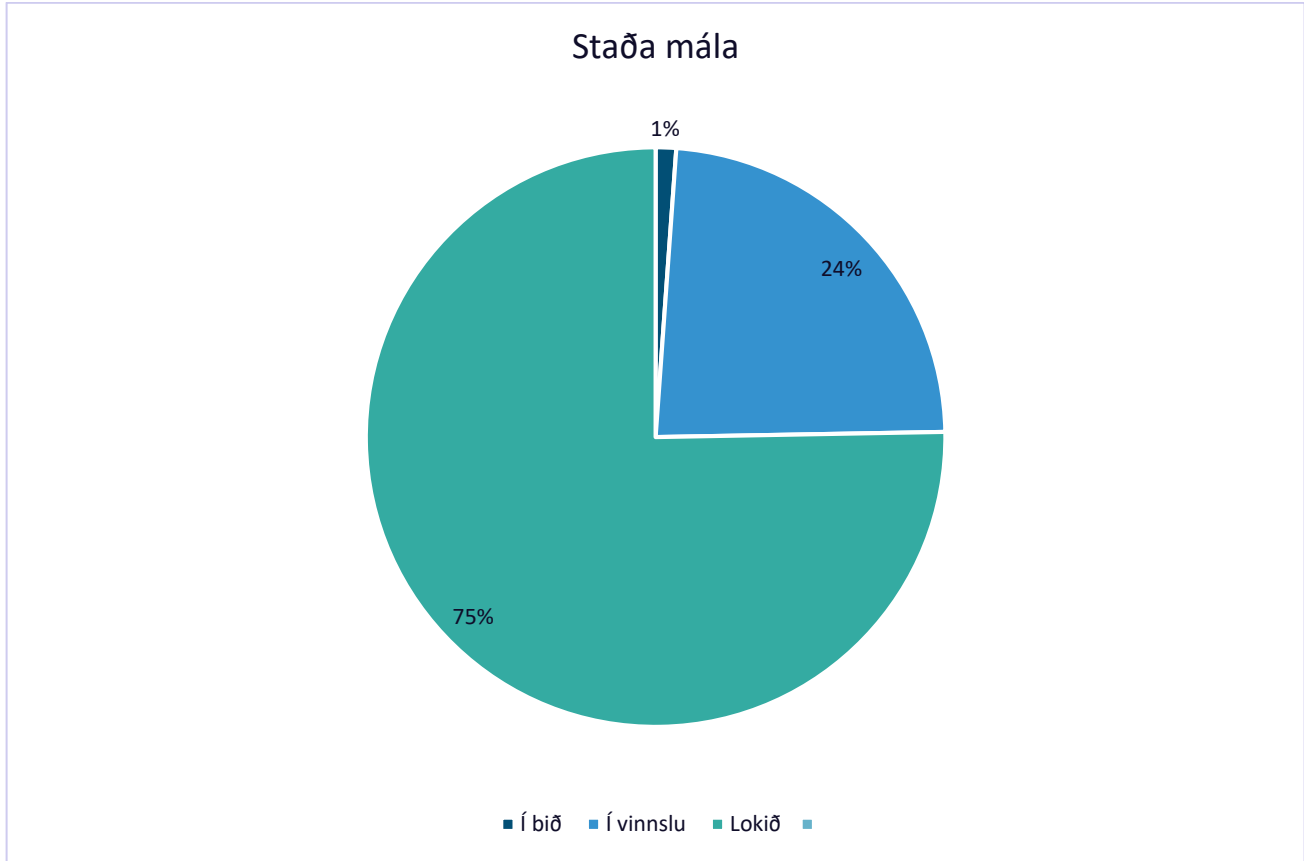
úthlutunarteymis velferðarsviðs. Umboðsmaður telur mikilvægt að halda úti reglulegu eftirliti með ákvörðunum úthlutunarteymisins enda verulegir hagsmunir bundnir ákvörðunum teymisins hverju sinni.



Næstflestar mál voru umhverfis- og skipulagssvið en þar ber hæst mál um/sem lúta að útgáfu byggingarleyfis annars vegar og gerð skipulagsáætla hins vegar. Bárust alls 34 mál tengd sviðinu. Þar fyrir utan eru mál sem snúa að Heilbrigðiseftirliti Reykjavíkur en þau mál voru 22 talsins.

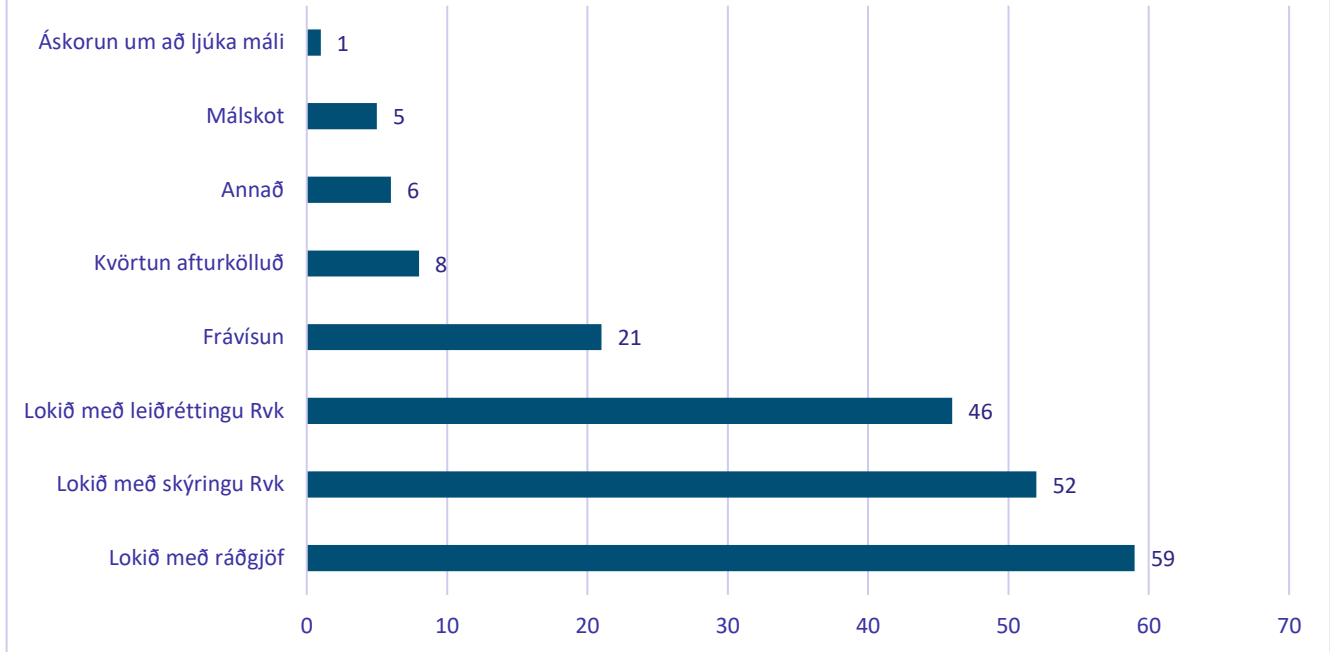
### 4.3. Skipting mála eftir afgreiðslu þeirra og stöðu í málaskrá

Af þeim málum sem embættinu barst á starfstímabilinu var 198 málum lokið, 3 mál voru sett á bið en 62 mál voru í vinnslu í lok starfsársins.



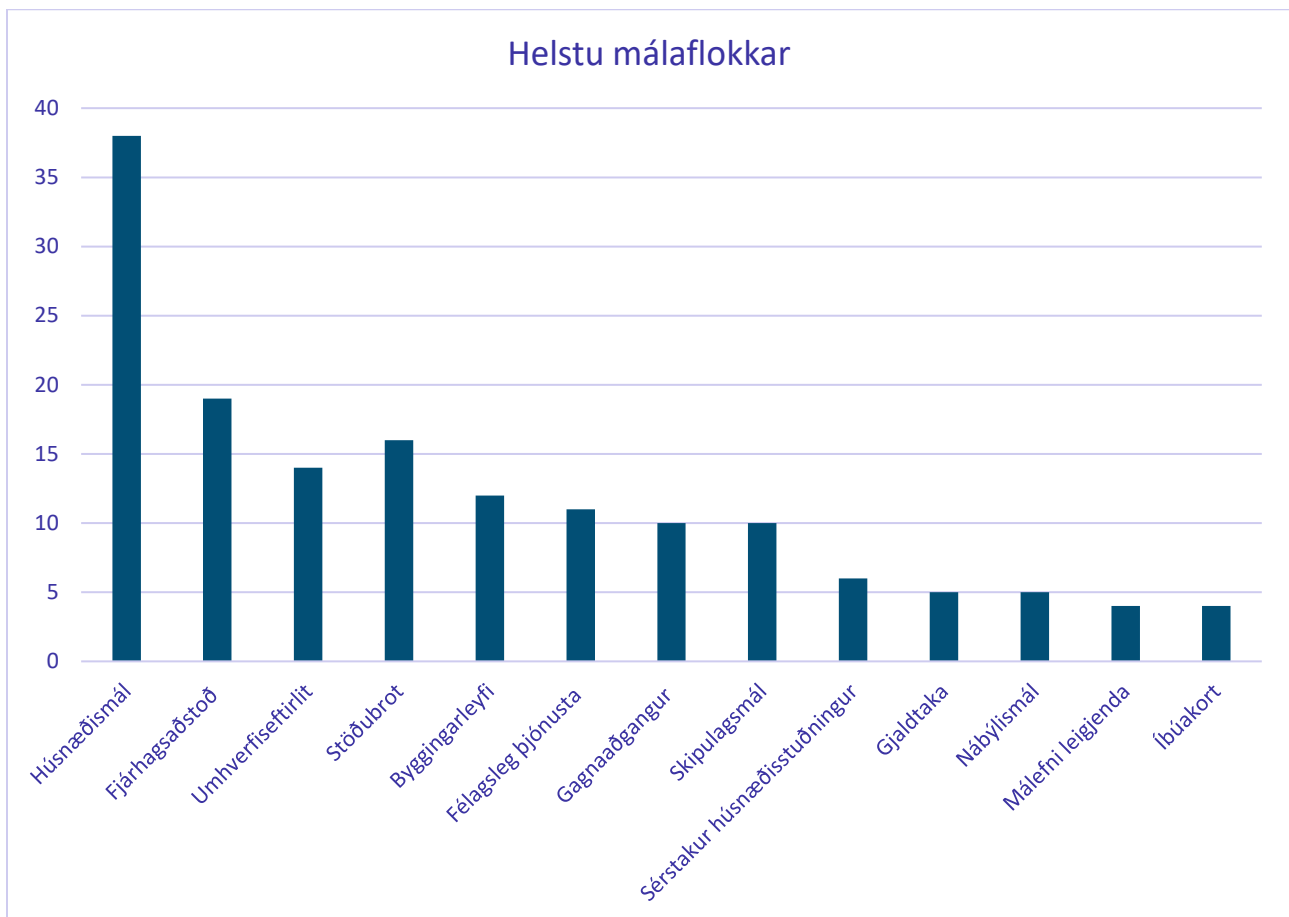
Af þeim 198 málum sem embættið afgreiddi á árinu lauk flestum með ráðgjöf, eða 59 málum. 52 málum lauk með skýringu Reykjavíkurborgar að rannsókn lokinni og 46 málum lauk með leiðréttingu. Þá var 21 einu máli vísað frá, flestum þeirra vegna þess að þau vörðuð ekki Reykjavíkurborg beint. Í þeim tilvikum leiðbeinir umboðsmaður þó aðilum um hvert þeir geti leitað með erindi sín og veitir aðstoð við að koma málum í réttan farveg. Þá aðstoðaði umboðsmaður aðila við að kæra ákvörðun til æðra stjórnvalds í 5 tilvikum og beindi formlegum tilmælum um afgreiðslu mála í 1 tilviki.

## Lyktir mála



## 4.4. Ítarlegri útlístun á málaflokkum embættisins

Af þeim málum sem umboðsmanni bárust á tímabili skýrslunnar vörðuðu flest þeirra umsókn um félagslegt leiguhúsnæði en næstflest umsókn um fjárhagsaðstoð. Þá fær umboðsmaður á ári hverju þó nokkur mál sem varða álagningu gjalda vegna stöðubrota. Helstu málaflokka má sjá í neðangreindum töflum

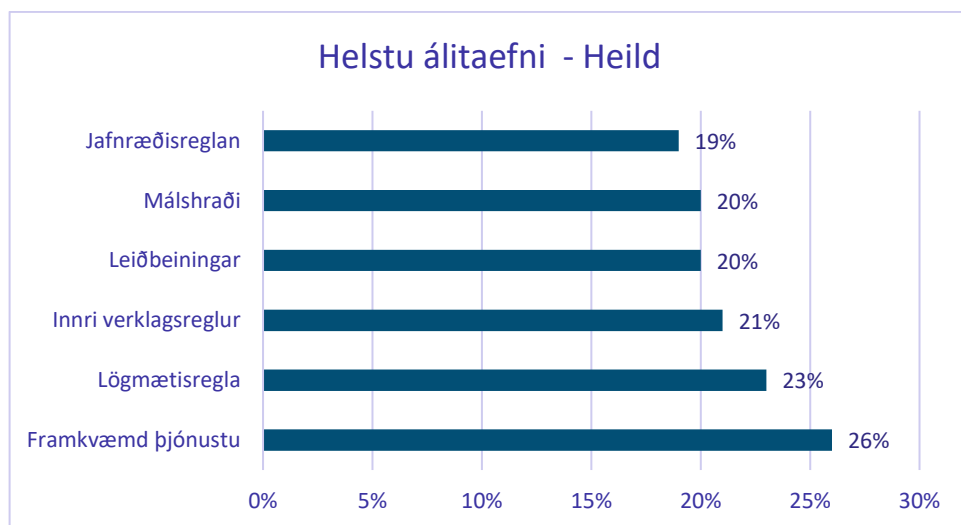


Ítarlegri málaflokkur	Útlitun á
Annað/á ekki við	48
Húsnæðismál	38
Fjárhagsaðstoð	19
Umhverfiseftirlit	14
Stöðubrot	16
Byggingarleyfi	12
Félagsleg þjónusta	11
Gagnaaðgangur	10
Skipulagsmál	10
Sérstakur húsnæðisstuðningur	6
Gjaldtaka	5
Nábýlismál	5
Málefni leigjenda	4
Íbúakort	4
Starfsmannamál	4
Eftirlit og úttektir	3
Málefni aldraðra	3
Umhverfismál	3
Þjónusta við fatlaða	3
Barnavernd	3
Ferðaþjónusta fatlaðra	3

Málefni heimilislausra	3
Viðburðir og hátíðir	3
Aukastöðugjald	2
Leikskólar	2
Lóðamál	2
Rekstur og umhirða borgarlands	2
Sorphirða	2
Samskipti	2
Starfsleyfi	2
Ráðningar	2
Aðgengismál	2
Fasteignagjöld	2
Framlínubjónusta	2
Samningar	2
Grunnskólar	1
Innkaup	1
Umsóknir og styrkir	1
Útivistarsvæði	1
Viðhald og framkvæmdir	1
Dýrahald	1
Ferðaþjónusta aldraðra	1
Málefni hælisleitenda	1
Skaðabætur	1

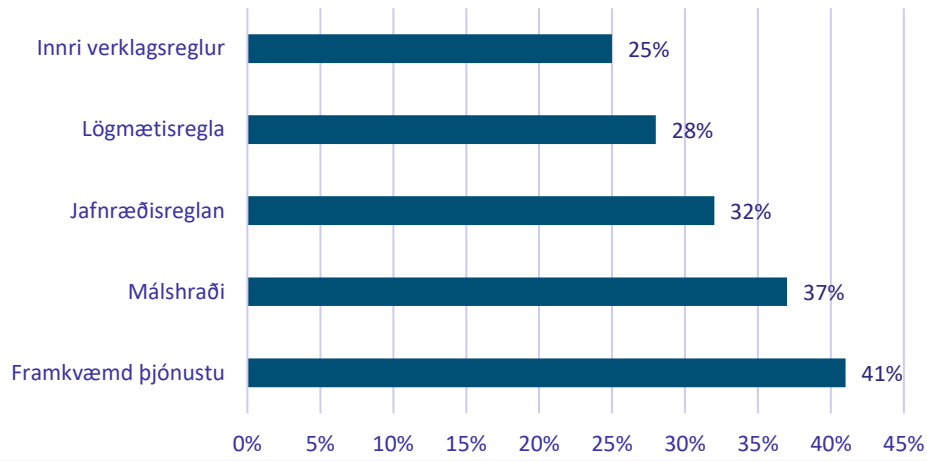
## 4.5. Helstu álitæfni

Í heildina litið hafa flest mál innihaldið álitæfni sem varða framkvæmd á þjónustu. Ræðst sú tölfræði af þeirri staðreynd að á velferðarsviði reynir oftast á þjónustuframkvæmd. Sem dæmi um álitæfni af þeim toga er þegar tekin hefur verið ákvörðun um að veita þjónustu, svo sem liðveislu, og þrátt fyrir að ákvörðunin sé fyrirbyggjandi er þjónustan ekki veitt, t.a.m. vegna vanda við ráðningar í störfun, eða hún ekki veitt í samræmi við fyrirbyggjandi ákvörðun. Í öðru lagi reynir talsvert á lögmætisreglu stjórnsýsluréttarins, þ.e. hvort ákvörðun sé tekin í samræmi við ákvæði laga. Að neðan má sjá niðurbrot á helstu álitæfnum sem reynir á í málum hjá umboðsmanni, brotið niður á þau svið sem eru fyrirferðarmest í starfseminni.

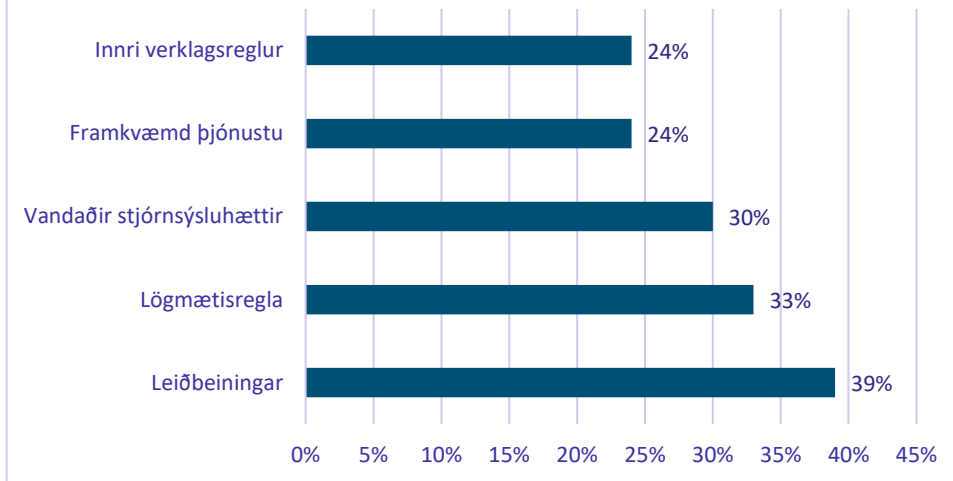




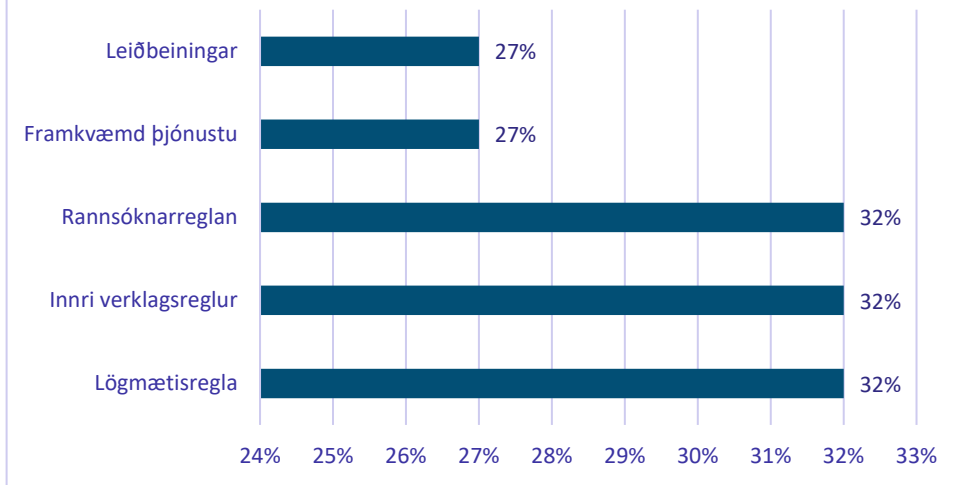
### Helstu álitæfni á velferðasviði



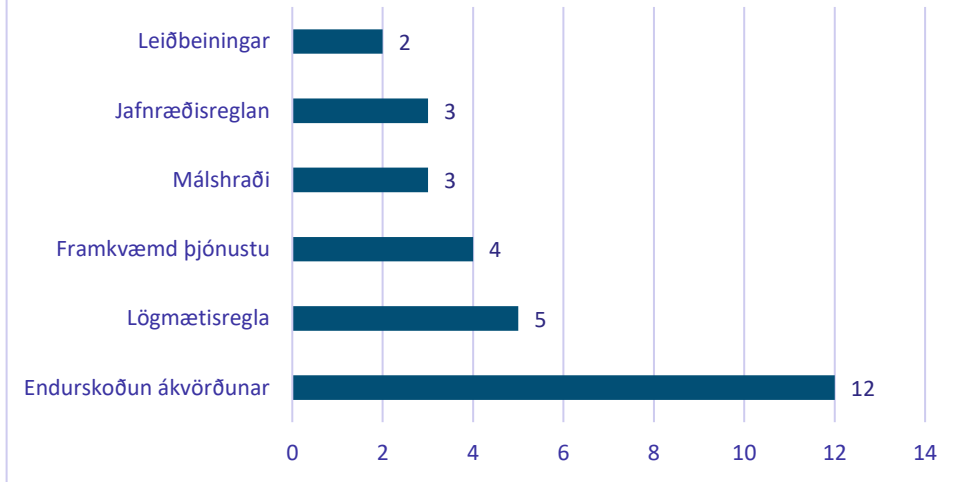
### Helstu álitæfni á umhverfis- og skipulagssviði



### Helstu álitæfni hjá Heilbrigðiseftili



### Helstu álitæfni hjá Bílastæðasjóði



---

# Viðauki I – Samþykkt um umboðsmann borgarbúa

## Samþykkt fyrir umboðsmann borgarbúa

### 1. gr.

#### *Tilgangur, hlutverk og markmið umboðsmanns borgarbúa*

Tilgangurinn með stofnun embættis umboðsmanns borgarbúa er að styrkja tengslin á milli borgarbúa og borgarkerfis og stuðla að auknu réttaröryggi borgarbúa í tengslum við stjórnsýsluframkvæmd og þjónustu Reykjavíkurborgar.

Hlutverk umboðsmanns borgarbúa er að hafa eftirlit með stjórnsýslu Reykjavíkurborgar á þann hátt sem nánar greinir í samþykktum þessum og tryggja rétt borgarbúa gagnvart Reykjavíkurborg. Skal hann gæta þess að jafnræði sé í heiðri haft í stjórnsýslunni og að hún fari að öðru leyti fram í samræmi við lög og vandaða stjórnsýsluhætti.

Umboðsmaður borgarbúa skal auðvelda borgarbúum, einstaklingum jafnt sem lögaðilum og öðrum þeim sem eiga í samskiptum við Reykjavíkurborg, að koma kvörtunum sínum og athugasemdum á framfæri með það að markmiði að tryggja réttaröryggi þeirra. Um leið er það sjálfstætt markmið umboðsmanns borgarbúa að nýta erindi borgarbúa sem tækifæri til að innleiða betri stjórnsýsluhætti og þjónusta betur borgarbúa.

Umboðsmaður borgarbúa skal meðhöndla upplýsingar frá starfsmönnum og samstarfsaðilum Reykjavíkurborgar með það að markmiði að koma á stjórnsýslulegum umbótum og koma í veg fyrir réttarspjöll í stjórnsýslu og þjónustu Reykjavíkurborgar.

### 2. gr.

#### *Stjórnskipuleg staða og sjálfstæði*

---

Umboðsmaður borgarbúa starfar í umboði mannréttinda- og lýðræðisráðs með þeim hætti sem nánar er kveðið á um í samþykkt þessari, samþykkt um mannréttinda- og lýðræðisráð, samþykkt um stjórn Reykjavíkurborgar og fundarsköp borgarstjórnar og eftir því sem lög mæla fyrir um.

Umboðsmaður borgarbúa er að öllu leyti óháður fyrirmælum frá öðrum, þ.m.t. borgarstjórn, og nýtur faglegs sjálfstæðis í störfum sínum gagnvart allri stjórnarsýslu Reykjavíkurborgar, þ.m.t. borgarstjóra.

Þrátt fyrir ákvæði 2. mgr. geta borgarstjórn og mannréttinda- og lýðræðisráð beint þeim tilmælum til umboðsmanns borgarbúa að hann taki mál upp að eigin frumkvæði í samræmi við 7. gr. samþykktar þessarar.

Umboðsmaður borgarbúa skal skila mannréttinda- og lýðræðisráði skýrslu árlega um starfsemi sína á liðnu starfsári. Í skýrslunni setur umboðsmaður fram tillögur að breytingum í stjórnarsýslu eða þjónustu Reykjavíkurborgar eftir því sem tilefni er til. Tillögunum má umboðsmaður beina til borgarstjórnar, borgarstjóra eða til aðila innan stjórnarsýslunnar. Skýrslunni skal skila mannréttinda- og lýðræðisráði fyrir 15. september ár hvert og birta opinberlega.

### **3. gr.**

#### ***Valdsvið***

Umboðsmaður borgarbúa getur tekið til meðferðar kvartanir borgarbúa sem lúta að eftirfarandi:

Málsmeðferð Reykjavíkurborgar.

Framkvæmd lögbundinna og ólögbundinna verkefna.

Störfum og starfsaðferðum starfsmanna Reykjavíkurborgar og þeim viðsemjendum hennar sem falið hefur verið vald til að framkvæma lögbundin og ólögbundin verkefni Reykjavíkurborgar.

Mismunun.

---

Umboðsmaður borgarbúa tekur ekki til meðferðar kvartanir borgarbúa sem lúta að eftirfarandi:

Pólitískum ákvörðunum um þjónustustig.

Álitaefnum varðandi starfsmannastefnu eða aðstæður starfsmanna á vinnustað.

Álitaefnum sem eru þegar til umfjöllunar hjá lögbundnum úrræðum, svo sem hjá ráðherra, sjálfstæðum stjórnarsýslunefndum, umboðsmanni Alþingis eða dómstólum.

#### **4. gr.**

##### ***Valdmörk***

Starfssvið umboðsmanns borgarbúa tekur til stjórnarsýslu Reykjavíkurborgar, þ.m.t. eru Bílastæðasjóður Reykjavíkur og Félagsbústaðir hf. Starfssvið umboðsmanns tekur einnig til starfsemi einkaaðila að því leyti sem þeim hefur að lögum verið fengið opinbert vald til að taka ákvarðanir um rétt eða skyldu manna í skilningi 2. mgr. 1. gr. stjórnarsýslulaga. Þá tekur starfssvið umboðsmanns enn fremur til starfsemi einkaaðila að því leyti sem þeir hafa á grundvelli einkaréttarlegra samninga við Reykjavíkurborg verið falið tilgreint verkefni sem kann að hafa áhrif á hagsmuni borgarbúa að einhverju leyti.

#### **5. gr.**

##### ***Verkefni***

Grundvallarverkefni umboðsmanns borgarbúa eru eftirfarandi:

Að veita borgarbúum sem ósáttir eru við málsmeðferð og ákvarðanatöku Reykjavíkurborgar í málum þeirra leiðbeiningar, ráðgjöf og álit, svo sem með því að :

Leiðbeina um mögulegar kæruleiðir og aðstoða við að koma kæru á framfæri.

Leiðbeina um möguleika og heimildir til endurupptöku og aðstoða við gerð endurupptökubeiðni.

Veita útskýringar og túlkun á efnislegu innihaldi ákvarðanatöku Reykjavíkurborgar.

Að bjóða sáttamiðlun í þeim tilvikum sem líkur eru á að ágreining milli Reykjavíkurborgar og borgarbúa megi sætta með slíkri aðkomu, sbr. 8. gr.

---

Rannsaka einstök mál og skila álitum um lögmæti háttsemin Reykjavíkurborgar eins og nánar er kveðið á um í samþykktum þessum.

Að taka mál til athugunar að eigin frumkvæði í samræmi við 7. gr.

Að taka á móti, rannsaka og koma á framfæri upplýsingum frá starfsmönnum, viðsemjendum Reykjavíkurborgar og öðrum um réttarbrott, vanrækslu eða mistök eða óeðlileg afskipti kjörinna fulltrúa af málum í stjórnslu og/eða þjónustu Reykjavíkurborgar.

**6. gr.**

***Framlag til umbóta***

Umboðsmaður borgarbúa skal leitast við að koma á umbótum í þeim tilvikum sem einstök mál gefa tilefni til þeirra. Í því skyni skal umboðsmaður taka að sér ráðgefandi hlutverk gagnvart Reykjavíkurborg og viðsemjendum hennar og sinna eftirfarandi verkefnum:

Að bjóða samstarfsaðilum Reykjavíkurborgar fræðslu og kennslu í tengslum við tilgreint samstarf.

Að veita Reykjavíkurborg leiðbeiningar og ráðgjöf vegna málsmeðferðar í einstökum verkefnum.

Að stunda fræðslu og kennslu í stjórnslurétti og öðrum réttarsviðum sem tengjast einstökum málaflokkum innan verksviðs Reykjavíkurborgar. 4. Að leita leiða til að koma á umbótum í stjórnslu og þjónustu Reykjavíkurborgar.

**7. gr.**

***Frumkvæðisathuganir***

Umboðsmaður getur tekið ákveðið mál til meðferðar að eigin frumkvæði í þeim tilvikum að líkur eru á að málið hafi grundvallarþýðingu í stjórnslulegu tilliti eða ef fyrirbyggjandi

---

gögn gefa tilefni til að ætla að um sé að ræða gróf eða ítrekuð brot af hálfu Reykjavíkurborgar.

Umboðsmaður getur tekið mál til frumkvæðisathugunar í tilefni af kvörtun sem ekki fullnægir skilyrðum samþykktar þessarar, sbr. 9. gr.

Umboðsmaður getur, í samráði við mannréttinda- og lýðræðisráð, ákveðið að taka almenn atriði innan stjórnarsýslunnar til rannsóknar að eigin frumkvæði.

Borgarstjórn og mannréttinda- og lýðræðisráð geta mælst til þess að umboðsmaður taki til rannsóknar að eigin frumkvæði einstök mál eða almenn atriði innan stjórnarsýslunnar. Umboðsmaður er þó ekki bundinn af þeim tilmælum.

Umboðsmaður borgarbúa getur framkvæmt úttekt á einstökum stofnunum, fyrirtækjum, þjónustumiðstöð eða annarri starfsemi á vegum Reykjavíkurborgar eða aðilum sem Reykjavíkurborg hefur með einkaréttarlegum samningi falið að framkvæma tilgreind verkefni í þágu borgarbúa.

**8. gr.**

***Sáttaumleitanir***

Umboðsmaður borgarbúa hefur að leiðarljósi í störfum sínum að sætta ólík sjónarmið borgarbúa og Reykjavíkurborgar. Í þeim tilvikum þar sem líklegt er að borgarbúi og Reykjavíkurborg geti lokið máli með sátt skal umboðsmaður hafa frumkvæði og stýra slíkum sáttaumleitunum.

**9. gr.**

***Skilyrði þess að kvörtun verði tekin til meðferðar***

Hver sá sem hefur lögvarinna og einstaklingslegra hagsmuna að gæta getur kvartað til umboðsmanns borgarbúa.



---

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

Kvörtun til umboðsmanns skal að jafnaði vera skrifleg og skal þar greint nafn og heimilisfang þess er kvartar. Í kvörtun skal lýst þeirri úrlausn eða annarri háttsemi Reykjavíkurborgar sem er tilefni kvörtunar. Öll tiltæk sönnunargögn um málsatvik skulu fylgja kvörtun. Umboðsmaður aðstoðar borgarbúa við að útbúa kvörtun ef þörf krefur.

Umboðsmaður borgarbúa leggur sjálfur mat á það að hvaða leyti kvörtun gefur tilefni til frekari rannsóknar.

Umboðsmaður borgarbúa getur tekið mál upp sem ekki uppfylla skilyrði 1. mgr. að eigin frumkvæði í samræmi við 7. gr.

#### **10. gr.**

##### ***Frestur til að bera fram kvörtun***

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

Kjósi borgarbúi að skjóta máli til æðra stjórnvalds er ekki unnt að kvarta til umboðsmanns fyrr en æðra stjórnvald hefur fellt úrskurð sinn í málinu. Ársfresturinn skv. 2. mgr. hefst þá frá þeim tíma.

Umboðsmanni borgarbúa er heimilt að líta fram hjá fresti 1. mgr. eftirfarandi tilvikum:

Þegar borgarbúi hefur enn lögvarinna réttinda að gæta vegna málsins.

Raunhæfur möguleiki er á að rannsókn málsins hafi í för með sér viðunandi málalýktir fyrir borgarbúann.

3. Mál hefur fordæmisgildi fyrir stjórnarsýsluna og getur leitt til mikilvægra umbóta í tilgreindum málaflokki innan stjórnarsýslunnar.

---

Í undantekningartilvikum getur mannréttinda- og lýðræðisráð ákveðið að umboðsmaður skuli taka mál til rannsóknar í þeim tilvikum þegar framangreindum skilyrðum er ekki fullnægt enda varði málið umtalsverða hagsmuni.

**11. gr.**

***Samskipti við Reykjavíkurborg***

Nú ákveður umboðsmaður borgarbúa að taka til meðferðar kvörtun á hendur Reykjavíkurborg og skal þá strax skýra henni frá efni kvörtunarinnar nema hætta sé á að rannsókn kunni að torveldast af þeim sökum.

Jafnan skal gefa Reykjavíkurborg kost á að skýra málið fyrir umboðsmanni áður en hann lýkur málinu. Skal Reykjavíkurborg gefinn 10 daga frestur til að senda skýringar sínar. Nái Reykjavíkurborg ekki að svara innan tilskilins frests skal hún upplýsa um ástæður þess og tilkynna hvenær vænta sé skýringa.

Gefi kvörtun ekki tilefni til frekari úrvinnslu lýkur umboðsmaður borgarbúa málinu án þess að Reykjavíkurborg sé gefið færi á að koma á framfæri athugasemdum.

Reykjavíkurborg skal veita umboðsmanni aðgang að öllum gögnum máls sem hann hefur til rannsóknar.

Umboðsmaður borgarbúa skal leitast við að sætta ágreining milli borgarbúa og Reykjavíkurborgar áður en hann tekur mál til endanlegrar meðferðar.

Umboðsmaður borgarbúa skal ekki skila niðurstöðu sinni fyrr en Reykjavíkurborg hefur verið gefinn kostur á að koma á framfæri andmælum sínum og athugasemdum, að því gefnu að þær hafi þýðingu við úrlausn málsins.

Umboðsmaður borgarbúa getur, þrátt fyrir 1. og 2. mgr., beint tilmælum til Reykjavíkurborgar um að ljúka tilgreindu máli í þeim tilvikum þar sem fyrirliggjandi gögn gefa tilefni til að ætla að óhóflegur dráttur hafi orðið á lúkningu máls.

---

Geti Reykjavíkurborg ekki lokið máli innan 10 starfsdaga frá tilmælum umboðsmanns borgarbúa, sbr. 7. mgr., skal hún innan sama frests upplýsa umboðsmann borgarbúa um eftirfarandi:

Hver sé lögbundinn frestur til afgreiðslu máls af þeim toga sem um ræðir

Nafn þess starfsmanns eða þeirra starfsmanna sem bera ábyrgð á afgreiðslu málsins og upplýsingar um starfsstöð þeirra og netföng.

Hve langt á veg afgreiðsla málsins sé komin

Hvenær Reykjavíkurborg væntir þess að málinu verði lokið

**12. gr.**

***Lyktir máls***

Telji umboðsmaður, þegar í upphafi, að kvörtun gefi ekki nægilegt tilefni til nánari athugunar eða uppfylli ekki skilyrði samþykktar þessarar til frekari meðferðar skal hann tilkynna þeim sem kvartað hefur þá niðurstöðu. Er málinu þá lokið af hálfu umboðsmanns.

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

Hann getur látið mál niður falla að fenginni leiðréttingu eða skýringu Reykjavíkurborgar.

Hann getur látið í ljós álit sitt á því 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 umboðsmanns getur hann jafnframt beint tilmælum til hennar um úrbætur.

Varði kvörtun réttarágreining sem á undir dómstóla og eðlilegt er að þeir leysi úr getur umboðsmaður lokið máli með ábendingu um það.

---

Reykjavíkurborg skal ekki bundin af niðurstöðu umboðsmanns borgarbúa. Telji Reykjavíkurborg að ekki sé rétt að fara eftir tilmælum eða ráðleggingum umboðsmanns skal viðeigandi aðili tilkynna umboðsmanni um þá niðurstöðu með rökstuddum hætti. Í þeim tilvikum er umboðsmanni heimilt að upplýsa mannréttinda- og lýðræðisráð, viðeigandi fagráð eða borgarstjórn um þá niðurstöðu.

Afgreiðslur umboðsmanns borgarbúa skulu lagðar fyrir mannréttinda- og lýðræðisráð til kynningar. Í þeim tilvikum þar sem rannsókn máls leiðir í ljós gróf eða ítrekuð brot á lögum eða góðum stjórnarsýsluháttum skal umboðmaður upplýsa mannréttinda- og lýðræðisráð sérstaklega um þá niðurstöðu.

### **13. gr.**

#### ***Uppljóstrun/vernd starfsmanna***

Starfsmenn Reykjavíkurborgar eða einstakir viðsemjendur og samstarfsaðilar geta komið á framfæri upplýsingum vegna mistaka eða réttarspjalla sem þeir hafa orðið áskynja í starfi sínu og varðar stjórnarsýslu eða þjónustu Reykjavíkurborgar.

Skal umboðsmaður bundinn sérstakri þagnarskyldu um auðkenni þess aðila sem upplýsingarnar veitir. Starfsmaður Reykjavíkurborgar sem veitir framangreindar upplýsingar skal njóta verndar gegn ákvæðum laga og reglna sem leitt geta til neikvæðra afleiðinga, svo sem agaviðurlaga.

### **14. gr.**

#### ***Þagnarskylda***

Umboðsmanni ber að gæta þagnarskyldu um þau atvik sem honum verða kunn í starfinu og leynt eiga að fara vegna lögmætra almanna- eða einkahagsmuna. Sama gildir um starfsmenn umboðsmanns. Þagnarskyldan helst þótt látið sé af starfi.

---

15. gr.

***Gildistaka***

Samþykkt þessi tekur gildi með samþykki mannréttinda- og lýðræðisráðs hinn 8. nóvember 2018. Með gildistökuinni fellur eldri samþykkt um umboðsmann borgarbúa úr gildi.

---

# Viðauki II – Verklagsreglur umboðsmanns borgarbúa og mannréttinda- og lýðræðisráðs

## Verklagsreglur

um samskipti umboðsmanns borgarbúa við  
mannréttinda- og lýðræðisráð

### 1. gr.

Umboðsmaður borgarbúa er sérstök eining í skipuriti Reykjavíkurborgar með sjálfstæðan fjárhag. Umboðsmaður er ráðinn til starfa af borgarráði. Hann er þó sjálfstæður í störfum sínum gagnvart allri stjórnslu Reykjavíkurborgar og óháður fyrirmælum um einstök mál.

Um störf umboðsmanns gildir samþykkt fyrir umboðsmann borgarbúa, en þar kemur fram að umboðsmaður heyrir stjórnskipulega undir mannréttinda- og lýðræðisráði.

Verklagsreglum þessum er ætlað að skilgreina hvað í þessu felst og tryggja óhæði umboðsmanns gagnvart ráðinu.

### 2. gr.

Verksvið og hlutverk mannréttinda- og lýðræðisráð kemur fram í samþykktum ráðsins. Hlutverk mannréttinda- og lýðræðisráðs gagnvart umboðsmanni borgarbúa er m.a. að taka við ábendingum, álitum og skýrslum frá umboðsmanni borgarbúa, hafa yfirsýn yfir starfsemi hans, sem og fylgjast með því að ábendingum hans sé fylgt markvisst eftir.

---

### 3. gr.

Umboðsmaður borgarbúa skal í byrjun hvers starfsárs leggja starfsáætlun sína fyrir mannréttinda- og lýðræðisráð. Umboðsmaður skilar ráðinu skýrslu árlega um starfsemi sína á liðnu starfssári, eigi síðar en 15. september ár hvert og kynnir hana á fundi ráðsins. Þess utan mætir umboðsmaður á fund ráðsins minnst ársfjórðungslega til að fara yfir starfsemi sína, helstu mál sem í vinnslu eru hjá embættinu og hverjar þær ábendingar sem hann telur þörf á að koma á framfæri gagnvart ráðinu. Slíkar kynningar geta eftir atvikum farið fram munnlega eða með skýrslugjöf. Umboðsmaður skal upplýsa mannréttinda- og lýðræðisráð um veruleg álitamál eða vandkvæði sem fram koma við athuganir hans á stjórnslu borgarinnar.

### 4. gr.

Fulltrúar sem sitja fundi mannréttinda- og lýðræðisráðs geta samkvæmt fundarsköpum brugðist við þeim ábendingum sem umboðsmaður kemur á framfæri á fundi ráðsins með formlegum bókunum. Með því geta fulltrúar ráðsins lýst yfir skoðunum á ábendingum umboðsmanns, sett þær í samhengi, dregið af þeim ályktanir og beint tilmælum til aðila innan borgarkerfisins út frá þeim. Fulltrúar ráðsins skulu gæta sérstaklega að faglegu sjálfstæði umboðsmanns í slíkum tilvikum. Einnig geta þeir beint tilmælum til umboðsmanns borgarbúa í samræmi við samþykkt fyrir embættið, þó ávallt sé ljóst að hann er óháður fyrirmælum frá öðrum.

### 5. gr.

Fulltrúar í mannréttinda- og lýðræðisráði skulu, í samræmi við lög og samþykktir borgarinnar, forðast hagsmunaárekstra og víkja sæti á fundi ef fjallað er um mál sem þeir sjálfir eða aðilar þeim tengdir eru aðilar að. Í opinberum málflutningi sínum skulu fulltrúar ráðsins gæta sérstaklega að óhæði umboðsmanns borgarbúa og mikilvægi trúverðugleika og ásýndar embættisins og samstarfs hans við ráðið út á við.



---

6. gr.

Að öðru leyti er gert ráð fyrir að verkaskipting milli umboðsmanns borgarbúa og mannréttinda- og lýðræðisráðs sé samvinnuverkefni í stöðugri mótun milli beggja aðila. Mikilvægt er þó að allar ákvarðanir um verkaskiptingu og hlutverk séu teknar með formlegum og gagnsæjum hætti.

Samþykkt í stjórnkerfis- og lýðræðisráði 8. nóvember 2018.