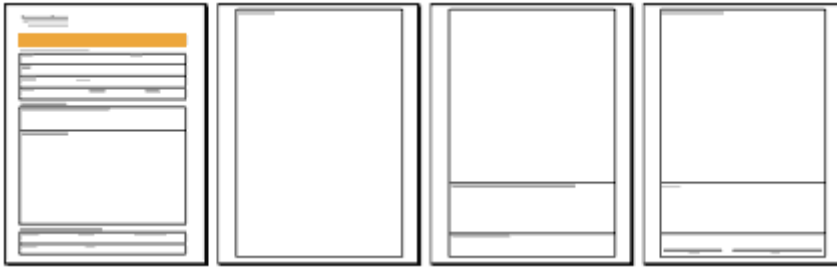


„Kvörtun til umboðsmanns borgarbúa“



Starfssvið umboðsmanns:

Starfssvið umboðsmanns borgarbúa tekur til stjórnarsýslu Reykjavíkurborgar. 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.

Til umboðsmanns borgarbúa má því kvarta vegna hvers konar ákvarðana, úrlausna, málsmeðferðar og háttsemi þeirra sem fást við stjórnarsýslu á vegum Reykjavíkurborgar. Einnig má kvarta yfir ákvörðunum einkaaðila að því leyti sem þeim hefur verið fengið opinbert vald til að taka ákvarðanir um rétt eða skyldu manna í nafni Reykjavíkurborgar. Starfssvið umboðsmanns tekur til stjórnarsýslu Reykjavíkurborgar, Félagsbústaða hf. og Bílastæðasjóðs Reykjavíkur en ekki til ágreinings milli einkaaðila né til málefna er varða t.d. Orkuveitu Reykjavíkur eða byggðasamlög, svo sem Sorpu bs.

Almenn skilyrði til að bera fram kvörtun:

Ef kvartað er vegna ákvörðunar Reykjavíkurborgar og unnt er að skjóta þeirri ákvörðun til æðra setts stjórnvalds, t.d. ráðuneytis eða sérstakrar úrskurðarnefndar, þá verður sá sem hyggst bera fram kvörtun allajafna að skjóta málinu fyrst til þess stjórnvalds sem æðra er áður en hann getur borið fram kvörtun til umboðsmanns. Ef kvartað er yfir einhverju öðru en ákvörðunum, t.d. töfum á afgreiðslu máls eða framkomu starfsmanns stjórnarsýslunnar, er unnt að leita beint til umboðsmanns og þarf þá ekki að snúa sér áður til æðra setts stjórnvalds. Meginreglan er sú að kvarta verður til umboðsmanns áður en ár er liðið frá ákvörðun þeirri eða atviki sem er tilefni kvörtunar. Ef um ákvörðun er að ræða sem hefur verið kærð til æðra setts stjórnvalds telst ársfresturinn þó frá þeim tíma er æðra stjórnvald kvað upp úrskurð sinn. Þótt kvörtun komi of seint fram getur það orðið tilefni til þess að umboðsmaður taki tiltekið mál til athugunar að eigin frumkvæði. Kvörtun til umboðsmanns skal allajafna berast í gegnum rafrænt form á heimsíðu embættisins en að öðrum kosti vera skrifleg og æskilegt er að hún berist á sérstöku eyðublaði sem hér er sýnt. Hægt er að nálgast eyðublaðið hér á heimasíðunni.

„Upplýsingar um þann sem ber fram kvörtun“



Hverjir geta kvartað:

Hver sá sem telur sig hafa verið beittan rangsleitni af hálfu einhvers þess aðila sem fæst við stjórnsýslu Reykjavíkurborgar, eða einhvers þess einkaaðila sem hefur verið fengið opinbert vald til að taka ákvarðanir um rétt eða skyldu manna í nafni Reykjavíkurborgar, getur borið fram kvörtun við umboðsmann. Allir einstaklingar geta því kvartað til umboðsmanns og sama gildir um félög og stofnanir einstaklinga. Ekki er nauðsynlegt að lögmaður beri fram kvörtun fyrir hönd þess sem telur sig hafa verið beittan rangsleitni af hálfu Reykjavíkurborg. Stjórnvöld geta almennt ekki kvartað yfir ákvörðun og athöfnum annarra stjórnvalda eða óskað lögfræðilegs álits umboðsmanns á máli. Starfsmenn í þjónustu Reykjavíkurborgar geta hins vegar kvartað til umboðsmanns yfir ýmsum ákvörðunum í stjórnsýslu eða þjónustu sveitarfélagsins.

Í kvörtun skal greina nafn þess sem kvörtun ber fram, heimilisfang hans, kennitölu og símanúmer eða netfang. Þeir sem kjósa að njóta nafnleyndar geta komið á framfæri ábendingum til embættisins. Fylla verður út alla reiti á rafrænu kvörtunarformi, en hægt er að skrifa „nafnleynd“ eða annað til þess að ekki komi fram persónugreinanlegar upplýsingar um viðkomandi.

Kvörtun borin fram af öðrum:

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 fleiri en hann að því skilyrði uppfylltu að háttsemin varði hann að einhverju leyti.

Þeir sem ekki eiga beinna hagsmuna að gæta af úrlausn eða athöfn stjórnvalds geta þó vakið athygli umboðsmanns á vandamáli. Er umboðsmanni þá heimilt að taka það mál upp að eigin frumkvæði.

„Upplýsingar um kvörtunarefni“

„Nafn þess aðila, stofnunar eða starfsmanns sem kvörtun beinist að.“



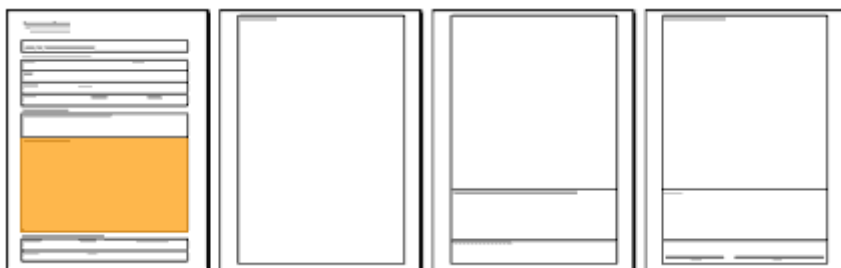
Að hverjum getur kvörtun beinst?:

Kvörtun til umboðsmanns getur beinst að hverjum þeim aðila sem fellur undir starfssvið umboðsmanns.

Hvað þarf að koma fram?

Hér þarf að koma fram nafn þess sem kvörtun beinist að, svo sem sviðs, nefndar, ráðs eða einkaaðila er fengið hefur að lögum opinbert vald til að taka ákvörðun um rétt eða skyldu manna. Sama gildir um þá aðila sem Reykjavíkurborg hefur samið við um veitingu á þjónustu til handa borgarbúum.

„Yfir hverju er kvartað (í stuttu máli)?”



Yfir hverju er hægt að kvarta?:

Hægt er að kvarta yfir hvers konar ákvörðunum, úrlausnum, málsmeðferð, háttsemi og framkomu af hálfu starfsmanna sem fást við stjórnslu.

Hvað þarf að koma fram?:

Hér þarf að koma fram stutt lýsing á þeirri ákvörðun eða athöfn sem er tilefni kvörtunar, t.d. synjun Reykjavíkurborgar um tiltekið leyfi eða þjónustu.

„Rökstuðningur fyrir kvörtun”



Hvað þarf að koma fram?

Hér þurfa að koma fram upplýsingar um það hvers vegna sá er ber fram kvörtun telur að hann hafi verið beittur rangsleitni af hálfu þess aðila sem kvartað er yfir. Ekki er nauðsynlegt að vísa til tiltekinna réttarreglna í því sambandi. Nægjanlegt er að viðkomandi bendi á þá annmarka sem hann telur að hafi verið á málsmeðferð stjórnvalds eða á efni ákvörðunar þess. Ef kvartað er yfir framkomu starfsmanna stjórnslunnar þarf að lýsa þeirri framkomu sem er tilefni kvörtunar.

„Hefur áður verið kvartað yfir þeim ákvörðunum eða annarri háttsemi sem lýst er hér að framan?“

Hvað þarf að koma fram?

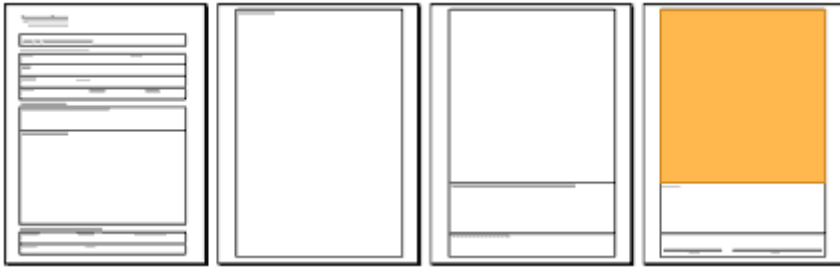
Hér þarf að koma fram hvort áður hafi verið kvartað til umboðsmanns yfir þeirri ákvörðun eða háttsemi sem kvörtun beinist að. Jafnframt er æskilegt að hér komi fram hvort og hvaða leiða hafi verið leitað innan stjórnkerfisins til að rétta hlut þess sem ber fram kvörtun.

„Hefur kvörtunarefnið verið lagt fyrir dómstóla?“

Hvað þarf að koma fram?

Hér þarf að koma fram hvort leitað hafi verið til dómstóla vegna þeirrar ákvörðunar eða háttsemi sem er tilefni kvörtunarinnar.

„Skrá yfir skjöl og önnur gögn sem fylgja kvörtun:“



Hvað þarf að koma fram?

Nauðsynlegt er að öll tiltæk sönnunargögn um málsatvik fylgi með kvörtun í afriti. Hér þarf að skrá lista yfir þau skjöl og önnur gögn sem fylgja kvörtun.

„Athugasemdir”



Hvað þarf að koma fram?

Ef sá sem ber fram kvörtun vill koma að einhverjum frekari athugasemdum gerir hann það hér.

„(Dagsetning) (Undirskrift)”



Nauðsynlegt er að skrifleg kvörtun sem afhend er á pappíriformi sé undirrituð af þeim sem hana ber fram eða umboðsmanni hans.