

## **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 stjórnsluframkvæmd og þjónustu Reykjavíkurborgar.

Hlutverk umboðsmanns borgarbúa er að hafa eftirlit með stjórnslu 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 stjórnslunni og að hún fari að öðru leyti fram í samræmi við lög og vandaða stjórnsluhætti.

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 stjórnsluhætti og þjónusta betur borgarbúa.

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

### **2. gr.**

#### *Stjórnskipuleg staða og sjálfstæði*

Umboðsmaður borgarbúa starfar í umboði stjórnkerfis- og lýðræðisráðs með þeim hætti sem nánar er kveðið á um í samþykkt þessari, samþykkt um stjórnkerfis- 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 stjórnslu Reykjavíkurborgar, þ.m.t. borgarstjóra.

Þrátt fyrir ákvæði 2. mgr. geta borgarstjórn og stjórnkerfis- 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 stjórnkerfis- og lýðræðisráði skýrslu árlega um starfsemi sína á liðnu starfsári. Í skýrslunni setur umboðsmaður fram tillögur að breytingum í

stjórnsýslu eða þjónustu Reykjavíkurborgar eftir því sem tilefni er til. Tillögunum má umboðsmaður beina til borgarstjórnar, borgarstjóra eða til aðila innan stjórnsýslunnar. Skýrslunni skal skila stjórnkerfis- 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:

1. Málsmeðferð Reykjavíkurborgar.
2. Framkvæmd lögbundinna og ólögbundinna verkefna.
3. Störfum og starfsaðferðum starfsmanna Reykjavíkurborgar og þeim viðsemjendum hennar sem falið hefur verið vald til að framkvæma lögbundin og ólögbundin verkefni Reykjavíkurborgar.
4. Mismunun.

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

1. Pólitískum ákvörðunum um þjónustustig.
2. Álitaefnum varðandi starfsmannastefnu eða aðstæður starfsmanna á vinnustað.
3. Álitaefnum sem eru þegar til umfjöllunar hjá lögbundnum úrræðum, svo sem hjá ráðherra, sjálfstæðum stjórnsýslunefndum, umboðsmanni Alþingis eða dómstólum.

### **4. gr.**

#### *Valdmörk*

Starfssvið umboðsmanns borgarbúa tekur til stjórnsýslu 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. stjórnsýslulaga. 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:

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

- a. Leiðbeina um mögulegar kæruleiðir og aðstoða við að koma kæru á framfæri.
  - b. Leiðbeina um möguleika og heimildir til endurupptöku og aðstoða við gerð endurupptökubeiðni.
  - c. Veita útskýringar og túlkun á efnislegu innihaldi ákvarðanatöku Reykjavíkurborgar.
  - d. Að bjóða sáttamiðlun í þeim tilvikum sem líkur eru á að ágreining milli Reykjavíkurborgar og borgarbúa megi sætta með slíkri aðkomu, sbr. 8. gr.
  - e. Rannsaka einstök mál og skila álitum um lögmæti háttsemi Reykjavíkurborgar eins og nánar er kveðið á um í samþykktum þessum.
2. Að taka mál til athugunar að eigin frumkvæði í samræmi við 7. gr.
  3. Að taka á mótum, rannsaka og koma á framfæri upplýsingum frá starfsmönnum, viðsemjendum Reykjavíkurborgar og öðrum um réttarbrot, 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:

1. Að bjóða samstarfsaðilum Reykjavíkurborgar fræðslu og kennslu í tengslum við tilgreint samstarf.
2. Að veita Reykjavíkurborg leiðbeiningar og ráðgjöf vegna málsmeðferðar í einstökum verkefnum.
3. 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 stjórnkerfis- og lýðræðisráð, ákveðið að taka almenn atriði innan stjórnsýslunnar til rannsóknar að eigin frumkvæði.

Borgarstjórn og stjórnkerfis- og lýðræðisráð geta mælt til þess að umboðsmaður taki til rannsóknar að eigin frumkvæði einstök mál eða almenn atriði innan stjórnsýslunnar. 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 setta 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 stjórnslugerningur sá, er um ræðir, var til lykta leiddur.

Kjósi borgarbúi að skjóta máli til æðra stjórnvalds er ekki unnt að kvarta til umboðsmanns fyrir 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:

1. Þegar borgarbúi hefur enn lögvarinna réttinda að gæta vegna málsins.
2. Raunhæfur möguleiki er á að rannsókn málsins hafi í för með sér viðunandi málalýktir fyrir borgarbúann.
3. Mál hefur fordæmisgildi fyrir stjórnsluna og getur leitt til mikilvægra umbóta í tilgreindum málaflokki innan stjórnslunnar.

Í undantekningartilvikum getur stjórnkerfis- 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 fyrir 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:

1. Hver sé lögbundinn frestur til afgreiðslu máls af þeim toga sem um ræðir
2. Nafn þess starfsmanns eða þeirra starfsmanna sem bera ábyrgð á afgreiðslu málsins og upplýsingar um starfsstöð þeirra og netföng.
3. Hve langt á veg afgreiðsla málsins sé komin
4. 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:

- a. Hann getur látið mál niður falla að fenginni leiðréttingu eða skýringu Reykjavíkurborgar.
- b. 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 stjórnarsýsluháttum. Sæti athafnir Reykjavíkurborgar aðfinnslum eða gagnrýni umboðsmanns getur hann jafnframt beint tilmælum til hennar um úrbætur.
- c. 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 stjórnkerfis- og lýðræðisráð, viðeigandi fagråd eða borgarstjórn um þá niðurstöðu.

Afgreiðslur umboðsmanns borgarbúa skulu lagðar fyrir stjórnkerfis- og lýðræðisráð til kynningar. Í þeim tilvikum þar sem rannsókn máls leiðir í ljós gróf eða ítrekuð brot á lögum eða góðum stjórnarsýsluháttum skal umboðsmaður upplýsa stjórnkerfis- 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 stjórnslu 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 stjórnkerfis- og lýðræðisráðs hinn 21. ágúst 2017. Með gildistökkunni fellur eldri samþykkt um umboðsmann borgarbúa úr gildi.

*Samþykkt í borgarstjórn 3. október 2017.*