



**NOTAT**

Til Teknik- og Miljøudvalget

**Borgerrådgiverens beretning 2008 - orientering**

**Antallet af borgerhenvendelser og sager**

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden (1. april 2008 til 31. marts 2009) modtaget i alt 1.908 henvendelser, hvoraf de 990 førte til oprettelse af skriftlige sager. For Teknik- og Miljøforvaltningens vedkommende er der tale om 31 sager, hvilket svarer til 3 % af det samlede antal.

I beretningsperioden blev realitetsbehandlingen af 191 forhold afsluttet. I 90 tilfælde udtalte Borgerrådgiveren kritik og i 6 tilfælde var der anledning til både kritik og henstilling. I et enkelt tilfælde var der alene anledning til en henstilling. I de resterende 94 tilfælde var der ikke anledning til at udtale kritik.

**Specifikt for Teknik- og Miljøforvaltningen**

Af de nævnte 191 afsluttede påklagede forhold involverer de 12 Teknik- og Miljøforvaltningen. I 4 af forholdene har Teknik- og Miljøforvaltningen fået kritik, mens de resterende 8 ikke gav anledning til kritik. Alle 4 kritikpunkter vedrørte samme sag:

I en sag om offentlig høringsproces i forbindelse med et områdefornyelsesprojekt "Ba Nanna Park" får Teknik- og Miljøforvaltningen kritik for sin behandling af en borger. Der blev udtalt kritik for manglende stillingtagen til anmodninger om oplysninger og manglede svar på en række henvendelser fra borgeren og fra Borgerrådgiveren. Desuden blev der udtalt kritik af sagsbehandlingstiden og kritik af ikke at imødekomme borgerens ønske om en udsættelse af høringsfristen uden at have en saglig grund.

Teknik- og Miljøforvaltningen har anerkendt og beklaget de fejl, vi har begået i denne sag og har selvfølgelig taget borgerrådgiverens kritik og borgerens oplevelser til efterretning.

Herudover har Borgerrådgiveren taget en sag op af egen drift. Den vedrørte en undersøgelse af ventetiderne i Center for Trafik. Centret oplyste bl.a., at der i løbet af efteråret 2008 havde opbygget sig en "sagspukkel" på ca. 500 borgerhenvendelser, og at den gennemsnitlige svartid var over 3 måneder, hvilket forvaltningen ikke fandt tilfredsstillende. Konkret var der derfor sat tiltag i gang, både på kort og på lang sigt, som havde til formål at nedbringe sagsbehandlingstiden. Centeret orienterede endvidere borgerne om en forventet svartid inden den 1. april 2009.

Borgerrådgiveren udtrykte tilfredshed med de tiltag, forvaltningen har foretaget i sagen, og ønskede kun at blive orienteret efterfølgende,

**Center for Kunder**

Njalsgade 13,  
Postboks 445  
1505 Kbh. V

Telefon  
3366 3500

Direkte  
3366 3740

E-mail  
jannoe@tmf.kk.dk

www.tmf.kk.dk

såfremt planen ikke holdt, og problemerne fortsatte ud over den 1. april 2009. Center for Trafik oplyser, at der ikke længere er problemer med at overholde svartiderne.

### **Overordnet gennemgang af Borgerrådgiverens Beretning**

Borgerrådgiveren kommer ikke med nogen anbefalinger eller lign. målrettet til Teknik- og Miljøforvaltningen. Samlet for hele kommunen kan man sige om Borgerrådgiverens beretning, at der i klagerne altovervejende er tale om problemområder, som også har gjort sig gældende i de tidligere beretninger. Der klages således fortsat over bl.a. lang sagsbehandlingstid, dårlig vejledning og forvaltningens betjening af borgere. Borgerrådgiverens overordnede konklusion i beretningen er, at antallet af sager, der fejlbehandles, der trækker ud, eller hvor borgerne behandles ubetænksomt, langt fra er tilfredsstillende.

Borgerrådgiveren har endvidere i sin beretning valgt at tematisere, hvordan kommunen håndterer de borgere, som af en eller anden grund ikke lader sig tilpasse til kommunens systematiske opgaveløsning. Det kan f.eks. være svage borgere, borgere der er psykisk syge, eller borgere der af andre grunde har vanskeligt ved at affinde sig med at være i hænderne på kommunen og den måde, kommunen løfter opgaven på. Det er Borgerrådgiverens overbevisning, at det er muligt at rumme disse borgere i sagsbehandlingen og samtidig overholde lovgivningen og de kommunale standarder både for den gennemsnitlige borger og for de borgere, der kræver særlig opmærksomhed.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at når den enkelte sagsbehandler forstår de grundlæggende retssikkerhedsmæssige hensyn, som sagsbehandlingsreglerne er baseret på og forstår den enkelte borgers behov, vil det være muligt at komme borgernes behov i møde og ud fra sund fornuft tage de fornødne hensyn og dermed sikre borgernes retssikkerhed.

### **Forvaltningens aktuelle og fremtidige tiltag**

Borgerrepræsentationen har den 10.juni 2009 pålagt forvaltningerne at oplyse Økonomiforvaltningen om gældende forpligtende mål og arbejdet med at forbedre kommunens service til borgerne.

Det er forvaltningens opfattelse at kvalitet i sagsbehandlingen som minimum er ensbetydende med, at man får svar, når man henvender sig. Der er allerede i kommunen fastsat fælles mål herfor og overholdelsen af dem vil det være vigtigt at fokusere på.

Derfor vil Teknik- og Miljøforvaltningen bl.a. foreløbig indmelde følgende forpligtende mål om frister i forvaltningen:

- Kommunens og dermed også Teknik- og Miljøforvaltningens tilbagemeldingsgaranti: 10 hverdage. Der skal altid kvitteres for modtagelsen inden 10 hverdag. Hvis der ikke kan svares inden for fristen, skal der kvitteres og underrettes om hvornår et svar kan forventes.

- Aktindsigt: 10 kalenderdage. Hvis indsigten ikke kan gives inden for fristen, skal der kvitteres + underrettes om grunden og hvornår en afgørelse vil foreligge.
- Indsigt efter persondataloven: 4 uger. Hvis indsigten ikke kan gives inden for fristen skal der kvitteres (inden 10 dage) + underrettes om grunden og hvornår en afgørelse vil foreligge.

Herudover er forvaltningen i gang med at indsamle oplysninger om hvilke eventuelle yderligere mål og arbejde der pågår i centrene for at højne sagsbehandlingen og/eller sikrer borgerens retssikkerhed. Oplysningerne indgår i den orientering, som Økonomiudvalget skal have den 24. november 2009 om de mål for sagsbehandlingen, som i dag er gældende for forvaltningerne.

Mere generelt i Teknik- og Miljøforvaltningen er der følgende tiltag:

- Overordnet vil forvaltningen fortsat have fokus på at udvikle organisationen, så den fungerer og bliver oplevet sammenhængende og altid parat til at møde borgeren i øjenhøjde, med god kommunikation og et sted, hvor borgeren oplever at få en professionel behandling.
- Ansvar for forvaltningens behandling af sager hos Borgerrådgiveren er blevet centralt placeret i Center for Kunder, så der sikres en mere ensartet håndtering af sagerne og en optimeret og ensartet sagsbehandling i disse sager. Implementering heraf pågår
- Forvaltningen vil fortsætte de uddannelsesforløb med undervisning af medarbejdere i forvaltningsret, som har været i gang siden efteråret 2007. En integreret del af undervisningen omhandler målrettet kommunikation til borgeren. Undervisningen har endvidere et særligt fokus på vigtigheden af borgerens retssikkerhed.
- Medarbejderne i det nyåbnede kundecenter i Njalsgården skal fortsat uddannes og også være særligt rustede til, at møde alle typer af borgere, der henvender sig. Medarbejderne her har allerede fået en introduktion til forvaltningsretten, særligt rettet mod de sager, de må forventes at håndtere i forbindelse med deres arbejde.
- Juridisk enhed i Center for Kunder fortsætter det juridiske netværk på tværs af forvaltningen om emner af især sagsbehandlingsmæssig karakter bl.a. til sikring af borgernes retssikkerhed.
- Juridisk enhed fortsætter deltagelse i det tværgående juristsamarbejde i kommunen om bl.a. Borgerrådgiverens anbefalinger, og øvrige forvaltningsretlige spørgsmål. Der sikres endvidere større ensartethed i Teknik- og Miljøforvaltningen på dette område, via forvaltningens egen juristgruppe.