

## **2. Indstilling om opfølgning på Borgerrådgiverens årsberetning 2008 (2009-69655)**

Indstillingen vedrører Borgerrådgiverens beretning for 2008, herunder Borgerrådgiverens anbefalinger til forvaltningerne og Borgerrepræsentationens beslutning af 10.juni 2009.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

Teknik- og Miljøforvaltningen indstiller,

1. at Teknik- og Miljøudvalget drøfter Borgerrådgiverens beretning,
2. at Teknik- og Miljøforvaltningen tager forvaltningens orientering om opfølgning på Borgerrådgiverens beretning 2008 (Bilag 1) til efterretning og,
3. at Teknik- og Miljøudvalget drøfter den tværgående juridiske koordinationsgruppes forslag til fælles fundament for forvaltningernes målfastsættelsesarbejde (Bilag 2)

### **Problemstilling**

Borgerrådgiveren lægger i sin beretning for 2008 særlig vægt på, at der i forvaltningerne skal være bedre styr på gældende ret, der skal være bedre kommunikation til borgerne og forvaltningerne imellem, og der skal være bedre behandling af borgerne.

Borgerrådgiverens anbefalinger har givet anledning til, at Borgerrepræsentationen den 10. juni 2009 - udover at drøfte beretningen - godkendte en indstilling fra Økonomiudvalget om, at beretningen skal drøftes i de stående udvalg i efteråret 2009, og at forvaltningerne skal beslutte forpligtende og synlige mål, for at få reduceret antal klager, reduceret antal fejl i sagsbehandlingen og reduceret sagsbehandlingstiden. Herudover blev det besluttet, at alle forvaltninger skal orientere Økonomiforvaltningen om forvaltningernes forpligtende mål, og at der halvårligt skal afrapporteres status for målopfyldelsen til Økonomiudvalget.

### **Løsning**

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden modtaget 1908 henvendelser, hvoraf de 990 førte til oprettelse af skriftlige sager. For Teknik- og Miljøforvaltningens vedkommende drejer det sig om 31 henvendelser, svarende til 3 % af det samlede antal. De 31 sager rummede 41 påklagede forhold. Borgerrådgiveren har taget 12 af de påklagede forhold op til behandling og udtrykt kritik over 4 forhold, alle i samme sag om den offentlige høringsproces i forbindelse med områdefornyelsesprojektet "Ba Nanna Park". Der blev udtalt kritik for manglende stillingtagen til anmodninger om oplysninger og manglende 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.

Herudover har Borgerrådgiveren taget en enkelt sag op af egen drift vedrørende ventetiderne i Center for Trafik, som blev taget op på baggrund af artikler i Amager Bladet, hvori det fremgik, at centeret var bagud med henvendelser fra borgere og en konkret henvendelse havde ventet 7 måneder på svar. Borgerrådgiveren har i denne sag modtaget en redegørelse og har på baggrund heraf noteret

sig de tiltag, der var gjort både på kort og lang sigt for at nedbringe svartiden.

I sagerne har forvaltningen anerkendt og beklaget de fejl, der er begået og har taget kritikken og borgerens oplevelser til efterretning. Der henvises særskilt til Teknik- og Miljøforvaltningens uddybende orientering om sagerne og forvaltningens aktuelle og fremtidige tiltag i *bilag 1*).

Borgerrepræsentationen besluttede den 10. juni 2009 (2009-62746) bl.a. at pålægge alle forvaltninger at arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne, herunder at fastsætte forpligtende og synlige mål for reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden samt eventuelle andre mål.

Arbejdet med at efterleve denne beslutning har været forankret i kommunens tværgående juridiske koordinationsgruppe, der har arbejdet på at operationalisere beslutningen og sikre at forvaltningerne har en ensartet tilgang til, hvorledes beslutningen skal efterleves i praksis.

Gruppens arbejde er mundet ud i "Fælles fundament for forvaltningernes arbejde med mål for sagsbehandlingen" (*bilag 2*), som har til formål at skabe en fælles referenceramme, som forvaltningerne kan tage afsæt i, når der skal fastsættes forslag til de konkrete mål.

Gruppens anbefalinger er bl.a., at alle forvaltninger skal fokusere på at overholde følgende fælles mål:

1. Opfyldelse af tidsfristen for besvarelse af indsigt/aktindsigt i hhv. offentlighedsloven, forvaltningsloven og persondataloven
2. Efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien på 10 dage

Med udspring i det fælles fundament fra den tværgående juridiske koordinationsgruppe skal hver forvaltning også fastsætte individuelle mål. I den forbindelse vil Teknik- og Miljøforvaltningen udvælge et eller flere fokusområder, som skal gøres til genstand for en mere specifik målfastsættelse for at reducere antal klager, fejl og sagsbehandlingstid. Disse forvaltningsspecifikke mål forventes forelagt alle udvalg primo 2010.

For TMF's område vil forvaltningen i fastsættelsen af de forpligtende mål og den specifikke målfastsættelse tage hensyn til de relativt få sager, der er rejst overfor forvaltningen, ligesom man vil fortsætte de mål og aktiviteter, som forvaltningen allerede har igangsat, jf. beskrivelsen i *bilag 1*.

## **Økonomi**

Indstillingen har ikke umiddelbart økonomiske konsekvenser

## **Videre proces**

Den tværgående juridiske koordinationsgruppe er i gang med at indsamle forvaltningernes oplysninger om, hvilke mål og arbejde, der er gældende i dag for sagsbehandlingen. Oplysningerne indgår i Økonomiforvaltningens orientering af Økonomiudvalget på møde den 24. november 2009. Økonomiudvalget skal samtidig godkende det fælles fundament for det fremadrettede arbejde med at fastsætte mål herfor.

I januar 2010 skal fagudvalgene godkende de fremtidige forvaltningsspecifikke mål, og Økonomiudvalget vil blive orienteret herom i februar 2010.

Økonomiudvalget skal endvidere i februar 2010 have forelagt forslag til sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider.

I januar 2010 skal alle fagudvalg godkende de fremtidige forvaltningsspecifikke mål og melde dette til Økonomiudvalget

Herudover vil den tværgående juridiske koordinationsgruppe gå i gang med et arbejde der forventeligt i februar skal munde ud i forslag til Økonomiudvalget om sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider.

Pernille Andersen

/Jan Hahn Nørgaard

**bilag**

[Bilag 1 - orientering til TMU ver. 2](#)

[Bilag 2 - Fælles fundament](#)

**Teknik- og Miljøudvalgets beslutning den 04.11.2009**

**Indstillingen blev godkendt.**

