

## Til Teknik- og Miljøudvalget

Notatet vedrører 1. måling af en registrering foretaget i såvel Teknik- og Miljøforvaltningen som i de øvrige 6 forvaltninger af klager til borgmesteren over formelle fejl og sagsbehandlingstider.

1. måling omfatter perioden 1. april 2010 til 31.12.2010. Teknik- og Miljøforvaltningens afrapportering sendes efter Teknik- og Miljøudvalgets møde til Økonomiforvaltningen, som samler alle forvaltningernes rapporteringer og forelægger denne for Økonomiudvalget én gang årligt, første gang i januar/februar 2011.

Ved en "Borgmesterklage" forstås "en klage over andet end en afgørelse fra en part til en forvaltnings borgmester vedrørende et forhold i partens sag, som behandles af den pågældende forvaltning i Københavns kommune, og som ikke kan indbringes for en lovfastsat klageinstans."

### Baggrund

Borgerrepræsentationen besluttede den 9. juni 2009 at pålægge Økonomiforvaltningen sammen med de øvrige forvaltninger at komme med forslag til, hvordan der kunne laves en sammenlignelig registrering af relevante klager over formelle fejl og sagsbehandlingstider og komme med forslag til, hvordan en afrapportering kan ske. Beslutningen blev truffet på baggrund af Borgerrådsgiverens anbefaling i beretningen for 2008, som går ud på, at en sammenlignelig registrering dels vil give et styrket overblik over de problemer, som klagerne omhandler og dels gøre det muligt at sammenligne reelt på tværs af forvaltningerne.

Arbejdet med at undersøge de tekniske muligheder har været forankret i den tværgående juridiske koordinationsgruppe (på tværs af forvaltningerne). Undersøgelserne viste, at de nødvendige forudsætninger for at generere validt statistisk materiale i de it-systemer, der er til rådighed i forvaltningerne ikke var tilstede, så en sammenligning af forskellige kategorier af klager f.eks. klager over god forvaltningsskik, klager over sagsbehandlingsregler, klager over afgørelser og vilkår etc. ville være mulig.

Kommunens sekretariatschefgruppe fik derfor forelagt problemstillingen og godkendte i februar 2010, at den sammenlignelige registrering indtil videre derfor afgrænses til kun at gælde borgmesterklager, samtidig hermed blev der fastlagt definitioner og kategorier. Økonomiudvalget godkendte efterfølgende dette den 23. marts 2010 og vedtog herudover, at afrapporteringen forelægges Økonomiudvalget én gang årligt, første gang i januar/februar 2011.

Sagsnr.  
2010-168691

Dokumentnr.  
2010-795057

Sagsbehandler  
Lisbet Mark Ilve

**Rådhussekretariatet**

Rådhuset, 1. Sal, Vær. 36  
Postboks 444  
1599 København V

Telefon  
3366 2627

Telefax  
3366 7080

E-mail  
lisilv@tmf.kk.dk

EAN nummer  
5798009493149

www.kk.dk

## **Registreringen i Teknik- og Miljøforvaltningen**

Registreringen i Teknik- og Miljøforvaltningen blev sat i gang 1. april 2010 og afsluttet 31. december 2010. 1. afrapportering dækker således 9 måneder.

2. afrapportering vil dække hele 2011.

Forvaltningen har først med virkning fra 1. januar 2011 fået mulighed for elektronisk at registrere borgmesterklagerne på det ønskede detaljeringsniveau. Den første registrering omfatter derfor udelukkende antallet af klagesager til borgmesteren over formelle forhold og sagsbehandlingstiden.

## **Teknik- og Miljøforvaltningens 1. afrapportering**

### **Klager over formelle fejl**

Der er i perioden 1. april 2010 - 31. december 2010 registreret 10 klager til borgmester, hvor der klages over i alt 21 forhold, fordelt således:

10 klager over god forvaltningsskik

5 klager over afgørelser og vilkår

6 klager over manglende overholdelse af sagsbehandlingsregler.

### **Sagsbehandlingstiden for klagerne**

Sagsbehandlingstiden er defineret, som den tid der går fra modtagelsen af en borgmesterklage og frem til det tidspunkt, hvor klagen er færdigbehandlet og der afgives meddelelse herom.

Sagsbehandlingstiden for klagerne fordeler sig således:

8 klager er afsluttet inden for 1 måned.

2 klager er uafsluttet inden for måleperioden. 1 klage er uafsluttet, fordi den er påklaget til Borgerrådgiveren og 1 klage er uafsluttet, fordi der er givet forlænget partshøringsfrist.

## **Konkrete bemærkninger til de 10 ovennævnte sager**

### **Afsluttede sager**

1. Klagen til borgmesteren blev modtaget 28. juni 2010 og afsluttet 9. juli 2010 med medhold. Klage vedrørte sagsbehandling i forbindelse med ansøgning om etablering af vejbumpe. Klagen blev beklaget, og der blev straks taget kontakt til relevant center og indskærpet forvaltningens sagsbehandlingstider og god forvaltningsskik.

2. Klagen til borgmesteren blev modtaget 21. april 2010 og afsluttet 18. maj. 2010. Klagen vedrørte påstand om forvaltningens ulovlige byggesagsbehandling i forbindelse med etablering af tagterrasse på

fællesloft i ejendommen Helgesensgade 1. Klageren har påklaget til Indenrigs- og Sundhedsministeriet, som har afvist klagen og henvist til Statsforvaltningen.

3. Klagen til borgmesteren blev modtaget 13. december 2010 og afsluttet 5. januar 2011. Klagen vedrørte Kommunens afslag på ansøgning om fritagelse for betaling af affaldsgebyr. Klageren fik ikke medhold i sin klage.

4. Klage til borgmesteren blev modtaget 20. marts 2010 og afsluttet 15. april 2010. Klagen vedrørte manglende svar på henvendelse. Klageren fik medhold, og det blev beklaget, at forvaltningen ikke havde svaret til tiden og svar straks sendt.

5. Klage til borgmesteren blev modtaget 15. april 2010 og afsluttet 29. april 2010. Klagen vedrørte klage over forvaltningens svar, som klageren fandt faktisk forkert samt klage over svartiderne. Klagen fik ikke medhold i klagen som vedrørte ansøgning om brug af Talerstenen i Fælledparken.

6. Klage til borgmesteren blev modtaget 8. november 2010 og afsluttet 12. januar 2011. Klagen vedrørte klage over sagsbehandlingen i forbindelse med spærring af Grøndalsvænge Allé. Borgmesteren har holdt møde 12. januar 2011 med grundejerne herunder klageren. Resultatet af mødet blev, at forvaltningen lovede at kontakte politiet for endnu en gang at argumentere for en hastighedsbegrænsning på 30 km/t på vejen i stedet for 40 km/t. Det har forvaltningen gjort, og politiet har ikke godkendt hastighedsbegrænsning på 30 km/t. Grundejerne er underrettet. I lyset af mødet med borgmesteren og efterlevelse af det på mødet aftalte anses klagesagen for afsluttet.

7. Klage til borgmesteren blev modtaget 26. september 2010 og afsluttet 15. oktober 2010. Klagen vedrørte klage over sagsbehandlingen i forbindelse med spærring af Grøndalsvænge Allé. Der er givet tilsagn om en løsning på problemet i samarbejde med beboerne. Se også klage nr. 6.

8. Klage til borgmesteren blev modtaget 28. oktober 2010 og afsluttet 18. november 2010. Klagen vedrørte klage over sagsbehandlingen i forvaltningens Center for Parkering. I et brev fra den administrerende direktør i Teknik- og Miljøforvaltningen fik klageren medhold i klagen over sagsbehandlingen og det blev nævnt i brevet, at den administrerende direktør i Teknik- og Miljøforvaltningen overfor det pågældende center i forvaltningen indskærpede kravet om god forvaltningsskik, og indskærpede for det relevante center i forvaltningen at føre et øget tilsyn i forbindelse med entreprenørers henstilling af byggematerialer på offentlige arealer i forbindelse med deres udførsel af byggearbejder i København.

## **Uafsluttede sager**

9. Klagen til borgmesteren blev modtaget 23. juli 2010, påklaget til Borgerrådgiveren den 9. november 2010. Den administrerende direktør i Teknik- og Miljøforvaltningen har holdt møde med borgeren den 3. september 2010. Mødet ændrede ikke ved forvaltningens afgørelse om ikke at give borgeren medhold i sin klage. Borgerrådgiveren indledte en forundersøgelse 6. december 2010, som Teknik- og Miljøforvaltningen svarede den 20. december 2010. Sagen er ikke afsluttet. Klagen vedrørte klage over Teknik- og Miljøforvaltningens sagsbehandling i en erstatningssag, hvor klageren fik skade på sin bil efter påkørsel af elledning på Fredens Bro.

10. Klage til borgmesteren blev modtaget 26. maj 2010 og ikke afsluttet. Klagen vedrørte klage over forvaltningens administration og brug af lovgivning. Der blev sendt brev fra den administrerende direktør 8. juni 2010, som anerkendte, at sagsforløbet kunne have været mere stringent fra forvaltningens side. Der blev givet en forlænget partshøringsfrist til 31. december 2010, som på et møde med grundejerne 5. januar 2011 blev forlænget til 1. marts 2011. Klagen vedrører påbud om istandsættelse af Derbyvej, hvor klageren klager over forvaltningens Center for Vejes administration og brug af gældende lovgivning.

## **Forvaltningstiltag for at sikre overholdelse af god forvaltningsskik og love og regler**

Ikke kun i forbindelse med modtagelse af klager, men generelt arbejder Teknik- og Miljøforvaltningen med at højne retssikkerheden for borgerne ved at fortsætte de uddannelsesforløb med undervisning af medarbejderne i forvaltningsret, som har været i gang siden efteråret 2007. En integreret del af undervisningen omhandler målrettet kommunikation til borgeren.

Medarbejderne i Teknik- og Miljøforvaltningens Kundecenter bliver løbende uddannet, så de er særligt rustede til at møde alle typer af borgere, der henvender sig. Desuden får de en introduktion til forvaltningsretten, særligt rettet mod de sager, de må forventes at håndtere i forbindelse med deres arbejde.

Teknik- og Miljøforvaltningens Juridisk enhed deltager i det juridiske netværk på tværs af forvaltningen om emner af især sagsbehandlingsmæssig karakter bl.a. til sikring af borgernes retssikkerhed.

Teknik- og Miljøforvaltningens Juridisk enhed deltager i det tværgående juristsamarbejde i kommunen om bl.a. Borgerrådgiverens anbefalinger og øvrige forvaltningsretlige spørgsmål. Enheden sikrer også at anbefalingerne implementeres i Teknik- og Miljøforvaltningen.

Giver konkrete klager anledning til præcisering af regler og retningslinier sørger Teknik- og Miljøforvaltningens Juridisk enhed for at orienterer om disse og underviser løbende i Teknik- og Miljøforvaltningens centre i forvaltningsloven, offentlighedsloven, persondataloven og anden relevant lovgivning og regler.