



Teknik- og Miljøforvaltningen  
Direktionen

Sendt pr. mail til:  
Heidi.Skygge@tmf.kk.dk

31-01-2013

Sagsnr.  
2012-166201

Dokumentnr.  
2013-89089

## **Teknik- og Miljøforvaltningens status for udvalgte fokuspunkter til opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2011**

### *Indledning*

Borgerrepræsentationen har ved beslutning af 20. juni 2012 (2012-76718) pålagt de stående udvalg og forvaltningerne senest i september 2012 at indmelde fokuspunkter for opfølgningen på Borgerrådgiverens konstateringer til Økonomiudvalget.

Borgerrepræsentationen besluttede samtidig at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne at afrapportere status for forvaltningernes fokuspunkter til Økonomiudvalget senest i marts 2013 efter forudgående indhentet udtalelse fra Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren fortolker opgaven således, at Borgerrådgiveren i den forbindelse skal komme med sin vurdering af de enkelte forvaltningers fokuspunkter med henblik på, at Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen kan tage stilling til fokuspunkternes egnethed til at skabe de forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrepræsentationen har forlangt.

Dette indebærer efter Borgerrådgiverens vurdering, at Borgerrådgiveren skal komme med en udtalelse om, hvorvidt grundlaget for udvælgelsen af fokuspunkterne er baseret på en tilstrækkelig analyse af årsagerne til problemerne, og om fokuspunkterne i forlængelse heraf udgør et kvalificeret og tilstrækkeligt svar på de konstaterede problemer.

### *Om Teknik- og Miljøforvaltningen og behovet for forbedringer*

Borgerrådgiveren har i de seneste fire kvartaler (kalenderåret 2012) afsluttet behandlingen af 37 sager vedrørende Teknik- og Miljøforvaltningen. De 37 sager omfattede 57 klagepunkter.

De hyppigste klagepunkter angik afgørelse og vilkår, sagsbehandlingstid, partshøring og vejledning. Forvaltningen har gennem egne undersøgelser konstateret fejl i 32,4 % af klagepunkterne. I et mindre antal sager, som er undersøgt ved Borgerrådgiveren, er konstateret kritisable forhold i 40,0 % af klagepunkterne. Borgerrådgiveren iværksætter normalt kun undersøgelser i sager, hvor forvaltningen ikke allerede har givet borgeren medhold.

### **Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Telefon  
3366 1400

Telefax  
3366 1390

EAN nummer  
5798009800053

Uanset antallet af klager og deres indhold er det Borgerrådgiverens vurdering, at alle kommunens forvaltninger bør have et højt fokus på de områder, hvor Borgerrådgiveren generelt kan konstatere mange fejl og forsømmelser.

Det drejer sig i hvert fald om iagttagelse af borgernes rettigheder for så vidt angår *sagsbehandlingstid, vejledning samt helhedsorienteret og koordineret indsats*. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der er behov og potentiale for forbedringer på disse områder for alle forvaltninger.

Som det fremgår af Borgerrådgiverens Beretning 2011, kan der endvidere konstateres problemer med *manglende partshøring, begrundelse og klagevejledning, samt at digitaliseringen skaber problemer*. Omfanget af disse problemstillinger kan være forskellige fra forvaltning til forvaltning, men alle forvaltninger har behov for at have fokus herpå.

#### *Teknik- og Miljøforvaltningens fokuspunkter*

Borgerrådgiveren har ved e-mail af 28. januar 2013 modtaget Teknik- og Miljøforvaltningens bidrag til afrapporteringen til Økonomiudvalget.

Teknik- og Miljøforvaltningen har indmeldt fokuspunkterne:

1. Undervisningsforløb om forvaltningsret og god sagsbehandling
2. Sagsbehandlingstid

Forvaltningen har endvidere henvist til, at Teknik- og Miljøudvalget har godkendt, at Teknik- og Miljøforvaltningen igangsætter en proces, der får defineret klagebegrebet, herunder detaljeringsgraden, samt hvordan en registrering kan tilrettelægges.

#### *Borgerrådgiverens generelle bemærkninger*

##### *Om grundlaget for fokuspunkterne og deres egnethed*

Det fremgår ikke klart af forvaltningens udkast til indstilling til Teknik- og Miljøudvalget, hvilken nærmere analyse af behovet for forbedringer, der er gennemført – hverken for forvaltningen generelt eller inden for de valgte områder specifikt. Det fremgår dog af forvaltningens indstilling til Teknik- og Miljøudvalgets møde den 8. oktober 2012 (2012-74630), at: ”Det er indtrykket, at de basale forvaltningsretlige regler generelt er kendte og bliver overholdt i forvaltningen”, ligesom det fremgår af forvaltningens aktuelle udkast til indstilling, at: ”For lang sagsbehandlingstid og manglende svar er det, der oftest klages over til Borgerrådgiveren vedrørende Teknik- og Miljøforvaltningen.”

Det er med andre ord ikke muligt på det foreliggende grundlag nærmere at vurdere, hvorvidt grundlaget for udvælgelsen af fokuspunkterne er baseret på en tilstrækkelig analyse af problemområder og årsagerne til problemerne, og om fokuspunkterne i forlængelse heraf udgør et kvalificeret og tilstrækkeligt svar på de konstaterede problemer.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at Teknik- og Miljøforvaltningen har tilrettelagt en proces for en ensartet registrering af klagesager, hvilket vil kunne bidrage til at skabe et grundlag for en nærmere analyse.

Forvaltningen har blandt andet oplyst følgende:

”Den første måling af antal klager vil ske efter første kvartal af 2013 til brug for den kvartalvise afrapportering til kredsen af administrerende direktører. Teknik- og Miljøforvaltningen forventes først på dette tidspunkt at kunne fastsætte et måltal for en procentvis nedbringelse af antallet af klager.”

Borgerrådgiveren kan naturligvis tiltræde, at forvaltningen gennem fokuspunkterne også søger at nedbringe antallet af klager.

Antallet af klager kan således efter omstændighederne være en indikator for kvaliteten i sagsbehandlingen, men der er dog ingen given sammenhæng mellem de to forhold. Eksempelvis vil selv alvorlige fejl i den interne koordinerede indsats eller i sagsoplysningen ofte være helt usynlige for borgeren, som heller ikke kan forventes at være bekendt med sine rettigheder med hensyn til f.eks. partshøring, inddragelse, begrundelse og vejledning og følgelig typisk ikke baserer en eventuel klage på konstateringer af, at disse rettigheder ikke er iagttaget.

Blandt andet Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser, hvor et større antal sager udtages efter tilfældighedsprincippet, viser, at forvaltningernes fejlprocenter er sammenlignelige i sager, som ikke har givet anledning til en klage.

Det er derfor Borgerrådgiverens anbefaling at udvise varsomhed med at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen.

Antallet af klager er derimod mere velegnede som indikator for borgernes tilfredshed med samarbejdet med kommunen og i denne forbindelse med den del af den bagvedliggende sagsbehandling, som borgeren har indsigt i.

Der fremgår ikke oplysninger om baggrunden for forvaltningens fravalg af andre områder, hvor forbedringer kunne være påkrævet, men

Borgerrådgiveren forstår det således, at forvaltningen har prioriteret disse fokusområder som de vigtigste.

Dermed dog ikke sagt at de iværksatte tiltag med sikkerhed vil løse problemet, eller at andre indsatser ikke kunne være relevante.

Det fremgår i øvrigt af forvaltningens udkast til indstilling, at der i en vis udstrækning er tale om genbrug af allerede eksisterende aktiviteter (undervisning), om end det er besluttet at intensivere indsatsen. Forvaltningens fokuspunkter består således ikke udelukkende af nye initiativer. Borgerrepræsentationens beslutning indeholder ikke et udtrykkeligt krav herom, hvorfor Borgerrådgiveren ikke foretager andet end at konstatere dette.

#### *Borgerrådgiverens bemærkninger til de enkelte indsatser*

##### *Ad 1) Undervisningsforløb om forvaltningsret og god sagsbehandling*

Det fremgår af Teknik- og Miljøforvaltningens bidrag til afrapporteringen til Økonomiudvalget, som modtaget den 28. januar 2013, at:

”Som led i forbedring af sagsbehandlingen i Teknik- og Miljøforvaltningen har der gennem de senere år været fokus på at tilbyde medarbejderne interne undervisningsforløb i forvaltningsret og god forvaltningsskik. Kurserne har hidtil været tilrettelagt efter behov og været gennemført dels som generelle kurser dels som modulkurser med særligt fokus på enkeltdele i sagsbehandlingsreglerne f.eks. om aktindsigt. For at skærpe fokus på vigtigheden af sagsbehandlingen har Teknik- og Miljøforvaltningen intensiveret undervisningstilbuddene, og har i efteråret 2012 udbudt og gennemført 3 undervisningsforløb i ‘Forvaltningsret og god sagsbehandling’. Kurserne er á 1 ½ dags varighed, og er målrettet nye medarbejdere med ingen eller kun ringe kendskab til formelle sagsbehandlingsregler, men kan også bruges som brush-up kursus for øvrige sagsbehandlere. Herudover har der været gennemført ét modulforløb om aktindsigt.

I 2013 planlægges udbudt 4 - 6 kurser i ‘Forvaltningsret og god sagsbehandling’, og der forventes udbudt 2-4 modulforløb i de mere specificerede forvaltningsretlige emner som for eksempel ‘Aktindsigt’ og ‘Afgørelser’.”

Borgerrådgiveren noterer sig, at der er fremdrift i aktiviteten, som planlægges fortsat i 2013. Borgerrådgiveren noterer sig endvidere, at kurserne også omfatter undervisning i nogle af de emner, som ses at volde særlige problemer i kommunen.

Borgerrådgiveren henviser for en god ordens skyld til, at Borgerrepræsentationen har pålagt forvaltningerne løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling – både til nye og til erfarne sagsbehandlere (Handlingsplan for "God Sagsbehandling" i Køben-

havns Kommune (2012-1649) som vedtaget på mødet i Borgerrepræsentationen den 20. juni 2012).

#### *Ad 2) Sagsbehandlingstid*

Det fremgår af Teknik- og Miljøforvaltningens bidrag til afrapporteringen til Økonomiudvalget, som modtaget den 28. januar 2013, at:

”For lang sagsbehandlingstid og manglende svar er det, der oftest klages over til Borgerrådgiveren vedrørende Teknik- og Miljøforvaltningen. I den seneste beretning for 2011 modtog Borgerrådgiveren 19 klager over disse forhold.

Teknik- og Miljøforvaltningen har et generelt servicemål om kortest mulig sagsbehandlingstid i alle sager, der involverer borgerne og/eller erhvervsvirksomheder. Teknik- og Miljøforvaltningen har ikke fastsat en fælles frist for sagsbehandlingstiden, da der er stor variation i sagstyperne og stor forskel på kompleksiteten i sagerne. Servicemål for sagsbehandlingstiden er derfor fastsat individuelt for de enkelte fagcentre. For eksempel er der fastsat en sagsbehandlingstid for byggesager på maksimum 1 uges sagsbehandlingstid for ‘lette’ sager og 4 uger for ‘komplerede’ sager.

Senest er der besluttet servicemål for de erhvervsrettede myndighedsopgaver og Teknik- og Miljøforvaltningen vil foreløbig følge sagsbehandlingstiden for disse myndighedsopgaver. Som udgangspunkt skal alle ‘ukomplicerede’ erhvervsrettede myndighedsopgaver behandles inden for 2 uger, mens de mere komplicerede sager kan have en sagsbehandlingstid helt op til 1 år. Det sidste gælder eksempelvis for udarbejdelse af lokalplaner og boligsociale helhedsplaner. Det er besluttet, at sagsbehandlingstiderne bliver målt årlig i november måned og status vil blive afrapporteret til Teknik- og Miljøudvalget.

I forvejen følges sagsbehandlingstiden for klager til Center for Parkering og til borgmesteren over den formelle del af sagsbehandlingen, og der afrapporteres henholdsvis halvårligt og årligt til Teknik- og Miljøudvalget.”

Afrapporteringen giver ikke mulighed for på nuværende tidspunkt at vurdere effekten af de iværksatte initiativer. Det er dog Borgerrådgiverens opfattelse, at fastsættelse af konkrete målsætninger for sagsbehandlingstider, opsamling af statistik for overholdelsen samt opfølgning (analyse) på tilfælde af væsentlige overskridelser, generelt er egnet til at begrænse lange sagsbehandlingstider.

### *Opsummering*

Teknik- og Miljøforvaltningens fokuspunkter består i hvert fald for en dels vedkommende af genbrug af allerede eksisterende aktiviteter.

Det fremgår ikke klart af forvaltningens udkast til indstilling til Teknik- og Miljøudvalget, hvilken nærmere analyse af behovet for forbedringer, der er gennemført – hverken for forvaltningen generelt eller inden for de valgte områder specifikt.

Der fremgår heller ikke oplysninger om baggrunden for forvaltningens fravalg af andre områder, hvor forbedringer kunne være påkrævet, men Borgerrådgiveren forstår det således, at forvaltningen har prioriteret disse fokusområder som de vigtigste.

Dermed dog ikke sagt at de iværksatte tiltag med sikkerhed vil løse problemet, eller at andre indsatser ikke kunne være relevante.

Det er ud fra det foreliggende materiale kun i begrænset omfang muligt at konstatere, om der har været fremgang i indsatserne.

Med venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver