

3. Opfølgning på Borgerrådgiverens beretninger for 2006 og 2007 (2008-127967)

Teknik- og Miljøudvalget skal tage stilling til forvaltningens bemærkninger til Borgerrådgiverens beretning for årene 2006 og 2007.

INDSTILLING OG Beslutning

Teknik- og Miljøforvaltningen indstiller,

1. at Teknik- og Miljøudvalget tager forvaltningens orientering om opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2007 til efterretning
2. at Teknik- og Miljøudvalget godkender, at opfølgningen på Borgerrådgiverens Beretning 2005/2006 er afsluttet med de initiativer, der nævnes i løsningsafsnittet

Problemstilling

Borgerrepræsentationen har den 11. juni 2008 (BR 335/08) taget beretningen for 2007 til efterretning og samtidig pålagt de stående udvalg at afslutte opfølgningen på beretningen for 2005/2006. Endvidere skal de stående udvalg komme med anbefalinger, der sikrer tilbagemeldingsgarantien jf. nedenfor og komme med forslag til, hvordan udvalgene vil implementere Borgerrådgiverens generelle anbefalinger i Beretning 2007.

I Borgerrådgiverens Beretning 2007 gennemgår Borgerrådgiveren sin virksomhed i beretningsåret 2007 (der dækker perioden 1. april 2007 til 31. marts 2008). Beretningen indeholder en gennemgang af Borgerrådgiverens kritikpunkter i konkrete sager samt gennemgang af generelle problemstillinger i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrådgiveren finder anledning til at fremhæve. Borgerrådgiveren har kun én principiel sag, der vedrører Teknik- og Miljøforvaltningen.

I Borgerrådgiverens beretning for 2005/2006 var der ingen kritikpunkter af Teknik- og Miljøforvaltningen specifikt, men Borgerrådgiverens tre overordnede kritikpunkter omkring sikring af sagsbehandlingskompetencer, af information ved gennemførelse af ny struktur og af IT-sikkerheden (sikker håndtering af e-mails) angår også Teknik- og Miljøforvaltningen.

Løsning

Afslutning af opfølgningen på beretningen for 2005/2006

Udvalget godkendte på mødet den 7. november 2007 forvaltningens handlingsplan, der skulle imødekomme Borgerrådgiverens tre overordnede kritikpunkter:

- 1) en særlig indsats i løbet af 2008 på undervisning af medarbejdere i forvaltningsret og sagsbehandling
- 2) fortsat fokus på at sikre borgerne en nemmere adgang til forvaltningen ved bl.a. samling af telefonnumre og etablering af et kundecenter
- 3) en gennemgang af e-mail politik og sikring af medarbejdernes kendskab hertil.

Ad 1). Der er i løbet af efteråret 2007 og foråret 2008 gennemført flere forløb med undervisning af medarbejderne i forvaltningsret i første omgang for medarbejdere ansat i de tre driftscentre Center for Veje, Center for Renhold og Center for Park og Natur, hvor behovet var størst, efter at disse centre var udvidet med nye medarbejdere fra det opløste KTK. Denne proces vil fortsætte og udvides til andre centre, hvis medarbejdere dog tidligere har fået en indføring i forvaltningsloven. Det bemærkes, at en integreret del af undervisningen omhandler målrettet kommunikation til borgeren. Med etableringen af Center for Kunder har forvaltningens undervisning af medarbejderne således fået et særligt fokus. Det gælder både undervisning af nye medarbejdere i bl.a. sagsbehandlings- og forvaltningsprincipperne og opkvalificering af eksisterende medarbejderes kompetencer vedrørende forvaltningsloven og sagsbehandling.

Ad 2). Med ombygningen af Njalsgården vil der blive etableret et kundecenter på forvaltningens hovedadresse, som planlægges åbnet i 2009. Endvidere vil man fremover kun skulle anvende ét telefonnummer for at komme i kontakt med forvaltningen. Endelig arbejder forvaltningen målrettet på at samle alle forvaltningens borgerrettede web-aktiviteter på kommunens hjemmeside, www.kk.dk.

Ad 3). Forvaltningen er endnu ikke færdig med at gennemgå den eksisterende e mail-politik. Der vil være tale om en revision og justeringer, som skal formidles til alle medarbejdere. Et særligt opmærksomhedspunkt vil blive i højere grad at få formidlet og sikret overholdelsen af lov om behandling af personoplysninger (persondataloven). Dette vil fremover blive indarbejdet som en naturlig del af forvaltningens interne forvaltningsretskurser.

Med ovennævnte orientering indstiller forvaltningen, at udvalget med de beskrevne initiativer anser opfølgningen på Beretning for 2005/2006 for afsluttet.

Beretning for 2007

Borgerrådgiverens ene principielle sag fra Teknik- og Miljøforvaltningen i beretning for 2007 vedrører Center for Parkerings manglende klagevejledning i forbindelse med et afslag på en ansøgning om parkeringsdispensation. Center for Parkering har ændret sin praksis og dermed imødekommet Borgerrådgiverens henstilling om at der også i disse sager bliver givet klagevejledning.

I beretningen belyser Borgerrådgiveren også de generelle problemstillinger i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som man finder anledning til at fremhæve og komme med anbefalinger om. I år har Borgerrådgiveren valgt at belyse vigtigheden af at sikre borgernes retssikkerhed og belyse de rettighedstab, som en dårlig sagsbehandling kan have for borgerne.

Selvom der ikke som sådan er kritik af Teknik- og Miljøforvaltningen, bruger forvaltningen anbefalingerne og kritikpunkterne som afsæt til at fokusere på en fortsat læring og løbende kvalitetsforbedring af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiverens anbefaling til forvaltningerne om løbende at overveje, om den juridiske fagkundskab er tilstrækkelig repræsenteret, hvor der er behov for den, vil Center for Kunder tage op. Centeret yder juridisk bistand til de øvrige centre i forvaltningen i mere overordnede og tværgående juridiske spørgsmål og problemstillinger, og har derfor øje for, hvornår der i de øvrige centre er behov for at styrke de juridiske kompetencer.

I beretningen fremhæver Borgerrådgiveren Teknik- og Miljøforvaltningens projekt Bedre Breve som et særligt positivt initiativ. Borgerrådgiveren henviser således de øvrige forvaltninger til Projekt Bedre Breve som et eksempel til efterfølgelse. Projektet styrker i øvrigt den vidensdeling mellem forvaltningerne, som Borgerrådgiveren efterlyser og som vil understøtte borgerens opfattelse af kommunen som en enhed.

Selvom Teknik- og Miljøforvaltningen har indført elektronisk sagsbehandling, som sikrer borgerne en tilbagemelding på deres henvendelser, er der fortsat udfordringer for forvaltningen med hensyn til dels at få nedbragt sagsbehandlingstiden og dels at få medarbejderne til i højere grad at orientere borgerne undervejs om en sags forløb. Til sikring af dette skal vurderer forvaltningen, at der skal implementeres bedre forretningsgange og administrative rutiner. Forvaltningen vil derfor undersøge hvilke muligheder, der er for elektronisk at understøtte dette og herunder understøtte bedre sagshåndtering og -styring. Forvaltningen vil endvidere drøfte fælles initiativer i denne retning med de øvrige forvaltninger.

Økonomi

Omkostningerne til de nævnte initiativer kan holdes indenfor forvaltningens driftsramme.

Videre proces

Alle udvalg har fået til opgave at afslutte opfølgning af beretningerne for 2005/2006 og 2007, og der er således samtidig med nærværende indstilling et parallelløb med indstillinger over Borgerrådgiverens beretninger i samtlige andre udvalg.

Status på arbejdet for alle udvalg vil blive samlet og forelagt for Borgerrepræsentationen inden udgangen af november 2008.

Pernille Andersen

Jan Hahn Nørgaard

BILAG PÅ INTERNETTET

Borgerrådgiverens beretning 2007: <http://www.netpublikationer.dk/kk/8848/>

Borgerrådgiverens beretning 2006: <http://www.netpublikationer.dk/kk/7891/>

Borgerrådgiverens beretning 2005: <http://www.netpublikationer.dk/kk/6496/>

bilag

