

## **12. Drøftelse af Borgerrådgiverens Beretning 2009 (2010-73440)**

Udvalget skal drøfte Borgerrådgiverens beretning 2009.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

Teknik- og Miljøforvaltningen indstiller til Teknik- og Miljøudvalget,

1. at udvalget drøfter Borgerrådgiverens Beretning 2009

### **Problemstilling**

Borgerrepræsentationen har den 16. juni 2010 behandlet Borgerrådgiverens beretning 2009 og pålagt de stående udvalg at drøfte beretningen i løbet af efteråret 2010. Herudover har Borgerrepræsentationen pålagt de stående udvalg at fastholde fokus på retssikkerheden og fremdriften i det igangsatte arbejde med at forbedre sagsbehandlingen i kommunen generelt gennem fastsættelse af forpligtende og synlige mål og sikre ensartet registrering af klagesager i kommunen.

### **Løsning**

Af beretningen fremgår, at kommunens forvaltninger og medarbejdere generelt synes at være blevet mere opmærksomme på de regler, der sikrer borgernes rettigheder og inddragelse. Det afspejler sig blandt andet i, at forvaltningerne selv konstaterer færre fejl og forsømmelser i de klager, som bliver indgivet. Borgerrådgiveren vurderer dog, at det fortsat ikke er tilfredsstillende, at forvaltningerne i mere end halvdelen af klagesagerne har konstateret fejl i deres sagsbehandling.

Teknik- og Miljøforvaltningens sagstyper er ikke omfattet af de hyppigste sagstyper, som Borgerrådgiveren har modtaget klager i. Det er som tidligere år indenfor det sociale område, der oftest bliver klaget.

Forvaltningen orienterede ved notat Teknik- og Miljøudvalget om Borgerrådgiverens beretning 2009 i udvalgets møde den 7. juni 2010 om, at der i beretningen kun nævnes en enkelt sag fra Teknik- og Miljøforvaltningen. Den omhandler Borgerrådgiverens egendrift undersøgelse af borgerrinddragelsen i forbindelse med etablering af cykelruten langs søerne. Borgerrådgiveren udtrykte kritik over, at Teknik- og Miljøforvaltningen ikke, forud for etablering af cykelruten, direkte havde opfordret borgerne til at sende eventuelle bemærkninger til forvaltningen, sådan som Borgerrepræsentationen havde forudsat. Borgerrådgiveren mente heller ikke, at Borgerrepræsentationen var blevet tilstrækkelig informeret om forløbet af inddragelsen.

### **Teknik- og Miljøforvaltningens tiltag**

Som opfølgning på Borgerrådgiverens beretning 2008 blev der igangsat en måling af sagsbehandlingstid og antallet af formelle fejl i sagsbehandlingen indenfor klagesager over parkeringsafgifter. Første afrapportering blev forelagt Teknik- og Miljøudvalget i mødet den 13. september 2010 og er videresendt til Økonomiforvaltningen.

Herudover er der igangsat en måling af borgmesterklager med henblik på, at Økonomiforvaltningen kan foretage en sammenlignelig registrering af disse typer klager på tværs af forvaltningerne. Denne registrering skal afrapporteres én gang årligt til Økonomiforvaltningen, første gang i januar 2011.

Vedrørende retssikkerhed og fremme af juridisk kvalitet i øvrigt har Teknik- og Miljøforvaltningens juridiske enhed løbende udvidet sine undervisningsforløb af medarbejdere. Der undervises dels i

forvaltningsret generelt, dels i udvalgte forvaltningsretlige discipliner af betydning for sagsbehandlingen, og forløbet er suppleret med undervisning i, hvordan man bedst muligt kommunikerer med borgerne, og i hvordan det hele tiden er vigtigt at være opmærksom på forbedringer i sin kommunikation. Herudover har Teknik- og Miljøforvaltningen sat fokus på, at medarbejdere i Kundecentret er rustet til den særlige opgave, det er at møde alle typer af borgere direkte og i øjenhøjde. Alle medarbejderne her har fået og kommende medarbejdere vil få en introduktion til forvaltningsretten, der er koncentreret om de sager, de må forventes at håndtere i forbindelse med deres arbejde.

### **Økonomi**

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser

### **Videre proces**

-

Pernille Andersen

/Jan Hahn Nørgaard

### **bilag**

**Teknik- og Miljøudvalgets beslutning den 08.11.2010**

**Indstillingen blev drøftet.**

