

## Kitt Nielsen

---

**Emne:** VS: Svar på spørgsmål fra Jakob Næsager vedr. Borgerrådgiverens kritik af TMF vedr. håndtering af borgerhenvendelser

**Vedhæftede filer:** Besvarelse på Jakob Næsagers spørgsmål til TMF vedr. Borgerrådgiverens kritik.pdf

**Fra:** Christina Puggaard **På vegne af** Anna Schou Johansen

**Sendt:** 19. februar 2018 14:50

**Til:** Jakob Næsager (Borgerrepræsentationen)

**Emne:** Svar på spørgsmål fra Jakob Næsager vedr. Borgerrådgiverens kritik af TMF vedr. håndtering af borgerhenvendelser

Kære Jakob Næsager.

Du har d. 11. februar 2018 stillet følgende spørgsmål til teknik- og miljøborgmester Ninna Hedeager Olsen:

Hvordan er der fulgt op på den kritik, der er rejst af Borgerrådgiveren i nedennævnte nyhedsbrev fra Borgerrådgiveren?

Vedlagt finder du forvaltningens svar på dit spørgsmål.

Med venlig hilsen

**Anna Schou Johansen**

Vicedirektør

TMF Stab

---

KØBENHAVNS KOMMUNE  
Teknik- og Miljøforvaltningen



19. februar 2018

Sagsnr.  
2018-0059199

Dokumentnr.  
2018-0059199-2

Kære Jakob Næsager

Tak for din henvendelse den 11. februar 2018 til teknik- og miljøborgmester Ninna Hedeager Olsen om forvaltningens håndtering af Borgerrådgiverens kritik af forvaltningen i hans nyhedsbrev af 20. november 2017. Borgmesteren har bedt mig om at svare, da dit spørgsmål vedrører mit ansvarsområde i forvaltningen.

Borgerrådgiveren iværksatte den 12. august 2016 en egen driftundersøgelse om Teknik- og Miljøforvaltningens håndtering af borgerhenvendelser.

I den foreløbige rapport af 18. august 2017 udtalte Borgerrådgiveren kritik af forvaltningen i forbindelse med en ufuldstændig tekst på hjemmesiden under parkering. Dette har forvaltningen nu rettet op på og tilføjet tekst på hjemmesiden, så det tydeligt fremgår, at det er muligt at klage over en parkeringsafgift ad andre kanaler end den digitale selvbetjeningsløsning.

Borgerrådgiveren sendte sin endelige rapport den 13. november 2017. Her rejste Borgerrådgiveren tvivl om forvaltningens journaliseringspraksis i forhold til hvordan og hvornår, der journaliseres, den interne koordinering i forhold til besvarelse af borgerhenvendelser samt håndteringen af personfølsomme oplysninger. Borgerrådgiveren har anbefalet forvaltningen at udarbejde retningslinjer for den interne koordinering samt fordelingen af post og at ændre på journaliseringspraksissen i forhold til hvordan og hvornår, der journaliseres.

### **Forvaltningens bemærkninger og tiltag**

Forvaltningen har taget Borgerrådgiverens bemærkninger og anbefalinger til efterretning. Forvaltningen arbejder løbende med at forbedre praksis for håndtering af borgerhenvendelser, så borgerne oplever et højt serviceniveau, og så de formelle regler overholdes.

Forvaltningen har bl.a. på baggrund af Borgerrådgiverens rapport igangsat et nyt projekt, som skal styrke administrationen i forvaltningen. Projektet har til formål at sikre, at forvaltningen får håndteret de væsentligste og aktuelle udfordringer i forhold til håndtering af borgerhenvendelser. Her vil forvaltningen udarbejde og implementere tværgående og ensartede arbejds- og forretningsgange på centrale sagsbehandlingsområder så som besvarelse af

### **Sekretariat**

Njalsgade 17, 1.  
Postboks 457  
2300 København S

EAN nummer  
5798009809452

borgerhenvendelser og klager, journalisering samt håndtering af personfølsomme oplysninger. Målet med de tværgående retningslinjer er at sikre, at alle medarbejdere bedst muligt er klædt på til at sikre betryggende borgerbetjening. Det er forventningen, at indsatsen vil strømline forvaltningens håndtering af borgerhenvendelser og dermed højne serviceniveauet. Forvaltningen vil også undersøge, hvorledes der i højere grad kan ske en digital understøttelse af borgerhenvendelserne.

Med venlig hilsen

Vicedirektør  
Anna Schou Johansen