



29-10-2015

Til Teknik- og Miljøforvaltningen

Sagsnr.
2015-0189928

Sendt d.d. med e-mail til forvaltningen

Dokumentnr.
2015-0189928-6

Autosvar med angivelse af sagsbehandlingstid som muligvis ikke overholder tilbakemeldingsgarantien – forvaltningens sagsnummer 2015-0201994

Jeg blev opmærksom på, at Byens Drift i Teknik- og Miljøforvaltningen i forbindelse med modtagelsen af en e-mail havde afsendt et autosvar med en formulering, hvoraf det fremgik, at der i forbindelse med helligdage kunne gå mere end 10 arbejdsdage, inden henvendelsen blev besvaret.

På baggrund af forvaltningens e-mail blev jeg i tvivl om, hvorvidt alle enheder i Teknik- og Miljøforvaltningen er opmærksomme på indholdet af den af Borgerrepræsentationen vedtagne tilbakemeldingsgaranti, hvorefter skriftlige henvendelser skal besvares skriftligt hurtigst muligt, og senest inden for 10 arbejdsdage. Den af Borgerrepræsentationen vedtagne tilbakemeldingsgaranti giver ikke mulighed for forlængelse af tilbakemeldingsgarantien i tilfælde af helligdage.

Ved brev af 17. august 2015 bad jeg Teknik- og Miljøforvaltningen om at afklare, hvorvidt autosvaret var et udtryk for en praksis i Teknik- og Miljøforvaltningen.

Jeg modtog ved brev af 24. september 2015 Teknik- og Miljøforvaltningens svar på min henvendelse.

Det fremgår af forvaltningens svar, at tilbakemeldingsgarantien er velkendt af alle medarbejdere, som håndterer borgerhenvendelser i Byens Drift, og at tilbakemeldingsgarantien overholdes. Af svaret fremgår videre, at Byens Drift benyttede autosvaret på grund af en midlertidig arbejdsperiode med højt arbejdspress og et stort ressourcebehov, men at autosvaret ved en beklagelig fejl ikke blev ændret. Herudover fremgår, at forvaltningen ændrede autosvarets formulering så snart, forvaltningen modtog mit brev af 17. august 2015. Det fremgår videre af svaret, at Byens Drift har stort fokus på overholdelse af tilbakemeldingsgarantien, og at garantien blev overholdt i størstedelen af perioden, hvor autosvaret ikke var korrekt. Endelig fremgår det af svaret, at Byens Drift har gennemgået fælles- og kontorpostkasser for at sikre, at der ikke er forkerte oplysninger i autosvarene.

Det fremgår af forvaltningens svar, at autosvaret ikke er et udtryk for en praksis i forvaltningen, men er et enkeltstående tilfælde, som forvaltningen nu har rettet op på.

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

Telefax
3366 1390

E-mail
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer
5798009800053

Jeg finder, at Teknik- og Miljøforvaltningens reaktion i forbindelse med min henvendelse er tilstrækkelig og relevant. Jeg foretager derfor ikke yderligere i sagen.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Johan Busse'.

Johan Busse
Borgerrådgiver

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Daniel S. Bach'.

/Daniel Soelberg Bach
Jurist