

TEKNIK- OG MILJØFORVALT- NINGENS HÅNDTERING AF BORGERHENVENDELSER ENDELIG RAPPORT



KØBENHAVNS KOMMUNE

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	5
2. SAMMENFATNING: KONKLUSION OG ANBEFALINGER	6
3. BAGGRUND	10
4. SPØRGSMÅL, SVAR OG BEMÆRKNINGER	13
GENERELT OM DET OPLYSTE FORLØB FOR STØJKLAGER	13
GENERELT OM DET OPLYSTE FORLØB FOR KLAGER OVER PARKERINGSAFGIFTER	14
GENERELT OM DET OPLYSTE FORLØB FOR KLAGER OVER AFFALDSHÅNDBLING	17
PROCEDURE FOR FORDELING, ANSVARSPLACERING OG BEHANDLING AF KLAGER MV.	19
FORVALTNINGSRETTLIGE KRAV	28
ØVRIGE RETLIGE KRAV	29
VIDENSDELING OG LÆRING PÅ BAGGRUND AF KLAGESAGSBEHANDLINGEN	30
ANSVARSPLACERING OG INTERN KOORDINERING	31
5. BEMÆRKNINGER TIL FREMSENDTE SAGER	34
KLAGER OVER STØJ	34
JOURNALISERING	34
KANALVALG	34
KLAGER OVER PARKERINGSAFGIFTER	35
DATA OG JOURNALISERING	35
KANALVALG	36
HENVISNING TIL RETSGRUNDLAG	37
KLAGEVEJLEDNING	38
KLAGER OVER AFFALDSHÅNDBLING	38
BRUG AF SMS	38
7. UDDYBNING, BISTAND MV.	39
8. BILAG	40
UDTALELSE FRA FOLKETINGETS OMBUDSMAND AF 24. JUNI 2015, SAG NR. 15/00473	40
SKÆRMPRINT VEDR. PARKERINGSAFGIFT FRA KK.DK OG PBUTIKKEN AF 11. FEBRUAR 2017	46
OVERSIGT OVER SERVICEOMRÅDET BYENS DRIFT, BILAG I SOM FREMSENDT AF TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN DEN 13. OKTOBER 2017	47
BORGERRÅDGIVERENS HØRINGSBREV TIL TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN AF 12. AUGUST 2016	48
TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGENS SVAR AF 10. NOVEMBER 2016	52
TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGENS BEMÆRKNINGER AF 13. OKTOBER 2017 TIL DE FAKTUELLE OPLYSNINGER I EN FORELØBIG UDGAVE AF RAPPORTEN	67
GENERELT OM BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER	73
REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	73
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	74

I. INDLEDNING

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen til at iværksætte undersøgelser fremgår af vedtægt for Borgerrådgiveren, og lyder således:

”§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.”

Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren drøftede den 10. november 2015 planen for Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelser i 2016. Planen var holdt i overskrifter, da det er Borgerrådgiveren, der vælger de nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsernes genstand og står for selve tilrettelæggelsen.

Undersøgelserne planlægges dels ud fra generelle kriterier som administrationsområdernes omfang, væsentlighed og betydning for borgerne samt repræsentativitet med henblik på at bidrage til generel vejledning, dels ud fra eventuelle konkrete indikationer på utilfredsstillende forhold.

Denne rapport – som indeholder mine endelige vurderinger og bedømmelser i min undersøgelse af Teknik- og Miljøforvaltningens håndtering af borgerhenvendelser og vejledning om klageadgang – er en udmøntning af drøftelserne i Borgerrådgiverudvalget.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til Teknik- og Miljøforvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger. Teknik- og Miljøforvaltningen afgav ved mail af 13. oktober 2017 bemærkninger samt tilføjede oplysninger. Forvaltningens bemærkninger og oplysninger er, hvor Borgerrådgiveren har vurderet det relevant, indarbejdet i rapporten.

Borgerrådgiveren november 2017



Johan Busse
Borgerrådgiver

2. SAMMENFATNING: KONKLUSION OG ANBEFALINGER

Borgerrådgiveren har undersøgt Teknik- og Miljøforvaltningens håndtering af borgerhenvendelser, særligt klager, samt forvaltningens infrastruktur, vejledning og procedurer for sagsbehandlingen. Undersøgelsens formål har været at belyse forvaltningens interne koordination og besvarelse af borgerhenvendelser samt se på de tiltag, forvaltningen konkret har sat i værk og planlagt for at sikre den interne koordinering mellem forvaltningens enheder.

Borgerrådgiveren har gennemgået de 30 sager, Teknik- og Miljøforvaltningen ud fra Borgerrådgiverens kriterier har valgt, for at se på, hvordan forvaltningen håndterer henvendelserne. Der er tale om klager, som falder inden for de tre ressortområder: støj, affald og parkering, som forvaltningen selv har udvalgt til formålet.

Undersøgelsens egentlige fokus har ikke ladet sig belyse alene med det modtagne materiale, og Borgerrådgiveren har derfor ligeledes inddraget eksempler og gennemgående tematikker fra klager over Teknik- og Miljøforvaltningen, som er indkommet hos Borgerrådgiveren.

På baggrund af undersøgelsen har Borgerrådgiveren bl.a. konstateret og anbefalet følgende:

- På støjområdet har Borgerrådgiveren noteret sig forvaltningens oplysninger, der indikerer, at behandlingen af sager her sker i overensstemmelse med kommunens tilbagemeldingsgaranti, retningslinjer for journalisering samt i overensstemmelse med princippet i forvaltningslovens § 7 stk. 2, hvorefter henvendelser, som omhandler forhold, enheden ikke tager sig af, skal videreformidles til rette myndighed. Gennemgangen af et antal konkrete sager rejser imidlertid tvivl om forvaltningen faktiske praksis.

Borgerrådgiveren har bedt forvaltningen oplyse, om det efter forvaltningens vurdering er tilfældigt, at der i ingen af de 10 fremsendte sager er besvaret via Digital Post enten via Doc2mail eller via Send Sikkert i Outlook, samt hvilken praksis og hvilke retningslinjer forvaltningen har i forhold til sikker kommunikation.

Borgerrådgiveren bemærker generelt, at der – set ud fra det fremsendte materiale – ikke er oprettet selvstændige dokumenter for henholdsvis indgående og udgående mails, og at disse dermed ikke fremstår som enkeltvise dokumenter, men som en del af en mail-dialogtråd. Borgerrådgiveren henviser til de fastsatte retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune og anbefaler, at forvaltningen – bl.a. af hensyn til overskuelighed i den enkelte sag – ændrer praksis, så indgående og udgående mails gemmes som selvstændige dokumenter.

- På affaldsområdet har Borgerrådgiveren anbefalet, at forvaltningen tilpasser proceduren således at journalisering af henvendelser så vidt muligt sker senest dagen efter modtagelse. Borgerrådgiveren gør i den forbindelse opmærksom på, at indgående post er modtaget på det tidspunkt, hvor det er kommunen i hænde – uanset om den enkelte forvaltning har indrettet sig på en måde, der gør, at posten skal fordeles en eller flere gange, før det er modtaget i den enhed eller af den medarbejder, der skal besvare henvendelsen.

Borgerrådgiveren har i forhold til den nærværende undersøgelse noteret sig det af forvaltningen oplyste om proces og system for klagesagsbehandling på området og bemærker, at løsningen forekommer hensigtsmæssig. Borgerrådgiveren gør dog opmærksom på, at det er uklart, hvordan et forløb, hvor der er uenighed og eventuelt divergerende opfattelser af, hvad der sket/ikke sket, og hvor borgeren ikke er tilfreds med forklaringen eller løsningen, håndteres. Borgerrådgiveren har bedt forvaltningen oplyse, hvorvidt

der i løsningen er taget højde for denne problemstilling.

- På parkeringsområdet har Borgerrådgiveren fundet det beklageligt, at forvaltningen alene oplyser om den digitale selvbetjeningsløsning som en mulig indgang uden at angive alternativer, da området ikke er underlagt obligatorisk selvbetjening. Borgerrådgiveren har henstillet til, at forvaltningen snarest muligt tilføjer information på hjemmesiden, således at det fremgår, at borgere, der ønsker at klage over en parkeringsafgift, kan gøre det ved anvendelse af andre kanaler, f.eks. ved at sende et brev til kommunen med almindelig post, pr. e-mail eller Digital Post til kommunen eller ved at møde personligt op.

Forvaltningen har på foranledning af Borgerrådgiverens kritik tilføjet oplysninger på hjemmesiden om andre kontaktmuligheder.

Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningen generelt sikrer, at kommunikationen med borgere foregår som foreskrevet og på sikker vis, når breve, mails mv. indeholder følsomme personoplysninger. Borgerrådgiveren har bedt om oplysning om, hvorvidt forvaltningen har klare retningslinjer for, hvornår der er tale om følsomme personoplysninger, og dermed på hvilket grundlag medarbejdernes vurdering af eventuelle behov for sikker/krypteret kommunikation sker.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at forvaltningen i afgørelser på dette område konsekvent henviser til retsregler i fodnoter. Borgerrådgiveren går ud fra, at der er tale om et kommunikativt hensyn til borgerne, men det ændrer ikke ved, at det skal fremgå så præcist og entydigt, at den enkelt borger på baggrund af denne oplysning kan finde den specifikke retsregel og orientere sig her. Borgerrådgiveren har derfor bedt forvaltningen oplyse, om det er forvaltningens vurdering, at fodnotehenvisninger, som de, der optræder i de fremsendte afgørelser, i tilstrækkeligt omfang lever op til forvaltningslovens § 24, samt om de i tilstrækkeligt omfang imødeser god forvaltningsskik ved på en hensynsfuld og læsevenlig måde at henvise til det retsgrundlag, afgørelsen baserer sig på. Borgerrådgiveren har bedt om orientering om, hvilke justeringer det giver forvaltningen anledning til, såfremt det ikke er tilfældet.

Borgerrådgiveren har på baggrund af forvaltningens oplysninger lagt til grund, at der ud over ansvarsplaceringen på ledelsesniveau ikke forefindes skriftlige retningslinjer i forhold til henvendelser fra borgere eller findes andet materiale, der kan tjene som redskab eller vejledning i forhold til intern koordinering på tværs af forvaltningens enheder. Forvaltningen har forsynet Borgerrådgiveren med nogle organisationsdiagrammer, som viser enhedernes arbejdsområder og har oplyst, at det på baggrund af disse enheder er muligt at sende borgerhenvendelser til de rette enheder.

Borgerrådgiveren har på baggrund af de forløb, der er beskrevet i forhold til intern koordinering og ansvarsplacering af borgerhenvendelser i forbindelse med denne undersøgelse – og på baggrund af sager, der er indkommet hos Borgerrådgiveren – fundet det u hensigtsmæssigt, at forvaltningen ikke som minimum har en oversigt over, hvilke enheder der behandler klager på hvilke områder, som kan anvendes af de medarbejdere, der fordeler post fra forvaltningens fællespostkasser. Borgerrådgiveren har anbefalet, at forvaltningen udarbejder mere detaljerede retningslinjer for den interne koordinering og fordelingen af post, således at de medarbejdere, der fordeler indkommet post, har tilstrækkelig viden om, hvor og eventuelt af hvem, en given henvendelse skal behandles, og så medarbejdere i de enkelte enheder ved, på hvilken baggrund og med hvilket sigte den enkelte henvendelse bliver videresendt til behandling hos netop dem.

Borgerrådgiveren har noteret sig det af forvaltningen oplyste om, at der er retningslinjer i forhold til henvendelser, der kommer via TMF Sekretariat på rådhuset som en politisk bestilling. Borgerrådgiveren har fundet det formålstjenligt med et sådant sæt af nedskrevne retningslinjer, så processen og besvarelsen er klar for alle involverede, og har samtidig bemærket, at der ud fra et volumen-synspunkt må antages at være større behov for sådanne retningslinjer i forhold til betjeningen af borgerne.

I forhold til det oplyste om de to initiativer – KOMLIS og kanalstrategi – forvaltningen omtaler som ”to centrale tiltag, der er med til at sikre koordinering på tværs”, bemærker Borgerrådgiveren, at KOMLIS alene vil være en gevinst i forhold til sager, der er oprettet i eDoc og dermed er ansvarsplaceret, og at det dermed ikke umiddelbart ses at have betydning for, hvordan proceduren for ansvarsplacering og visitering til rette center, enhed eller medarbejder vil ske. Borgerrådgiveren bemærker desuden, at KOMLIS ud fra det oplyste synes at være et ledelsesmæssigt styringsredskab, som dermed kan have en værdi i forhold til at skabe overblik over indsatsen samlet set og fordelt på centre og medarbejdere, mere end det formodes at få en direkte betydning for den enkelte borgers retssikkerhed og serviceoplevelse.

Borgerrådgiveren har i forhold til arbejdet med kanalstrategi bedt forvaltningen oplyse, hvorvidt der i det arbejde, der pågår, i forhold til kanalstrategi i Teknik- og Miljøforvaltningen, tages højde for, at der sideløbende hermed arbejdes på en ny samlet kanalstrategi for Københavns Kommune.

Borgerrådgiveren har i forhold til alle anbefalinger bedt om underretning om, hvad de giver forvaltningen anledning til.

Borgerrådgiveren har ved en gennemgang af forvaltningens svar og af de 30 fremsendte sager konstateret, at det ikke fremgår, på hvilken måde forvaltningen efterlever persondatalovens bestemmelser i forhold til underretning om databehandling af oplysninger mv., jf. persondataloven §§ 1, 3, 5-8 og 28. Borgerrådgiveren har bedt forvaltningen om at overveje, hvorvidt forvaltningens praksis er i overensstemmelse med loven og har bedt om orientering om, hvad det eventuelt måtte give anledning til.

Borgerrådgiveren har herudover stillet en række opklarende spørgsmål til forvaltningens procedurer og praksis:

- Borgerrådgiveren har bedt om uddybende oplysninger om de initiativer, forvaltningen (som tidligere oplyst i konkret sag) har iværksat:
 - Forvaltningen er blevet bedt om at konkretisere, hvad ”stort fokus på at sikre intern koordinering og overholdelse af svarfrister” består i, og hvordan det udmøntes.
 - Forvaltningen er blevet bedt om at oplyse, hvad de omtalte servicekulturuddannelser og dialogteams består i, og hvem de/det er tiltænkt.
- Forvaltningen er blevet bedt om at oplyse, hvilke resultater i forhold til intern kompetenceudvikling de to initiativer har medført her ca. 10 måneder efter, de er oplyst at være iværksat, samt hvilken effekt i forhold til borgerne de efter forvaltningen vurdering/måling har haft.
- Forvaltningen er blevet bedt om at oplyse om og i så fald på hvilken måde, forvaltningen har fulgt op på de konkrete sager, der er indgået via Borgerrådgiveren, hvor problemet har været manglende svar som følge af, hvad der ligner, manglende koordinering og ansvarsplacering internt i forvaltningen. Borgerrådgiveren ønsker særligt at få oplyst, om de har givet forvaltningen anledning til at overveje, hvorvidt der er tale om isolerede tilfælde, eller om de konkrete klager kunne være udtryk for mere generelle u hensigtsmæssigheder på området. Borgerrådgiveren ønsker desuden at få oplyst, hvad disse eventuelle overvejelser i så fald har ført til. Forvaltningen er blevet bedt om at oplyse, om der på ledelsesniveau er en ensartet praksis for sikring af vidensdeling og læring på baggrund af klagesagsbehandlingen – herunder læring af de sager, der indkommer via Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens tilbagemeldinger herpå – og i så fald hvori denne praksis består. I tilfælde af, at en sådan ensartet praksis ikke findes, beder Borgerrådgiveren forvaltningen oplyse, hvorvidt der efter forvaltningens vurdering bør være en praksis for dette og i givet fald, hvilke minimumskrav, der skal indgå.

- Forvaltningen er desuden blevet bedt om at oplyse om, og i bekræftende fald på hvilke områder, der konkret på baggrund af læring om sagsbehandling er udarbejdet administrationsgrundlag for sagsbehandlingen inden for de seneste 2 år. Forvaltningen bedes ligeledes oplyse om, og i så fald på hvilken måde og ud fra hvilke overvejelser, der er fulgt op på, om det udarbejdede administrationsgrundlag har haft den ønskede effekt.
- Forvaltningen er blevet bedt om at oplyse, hvad forvaltningens praksis er i forhold til brug af SMS – både i forhold til dokumentation og håndtering af følsomme data.

Sammenfattende anbefaler Borgerrådgiveren – hvilket gælder generelt, når en fejl eller uhensigtsmæssighed i en forvaltningens praksis afdækkes – at Teknik- og Miljøforvaltningen overvejer, om den eller de konkrete fejl, der måtte blive afdækket, er enkeltstående, eller om noget tilsvarende kunne ske i andre sager. I Borgerrådgiverens Beretning 2016 er der foreslået redskaber, som eventuelt kan tages i brug lokalt og derved kan medvirke til at skabe og udbrede læring ved dels at basere sig på en enkel systematik, og dels ved at understrege, at erkendelsen af en fejl kan være værdifuld feedback, som kan udvikle og styrke kommunens opgavevaretagelse.

3. BAGGRUND

Borgerrådgiveren iværksatte ved brev af 12. august 2016 en undersøgelse af Teknik- og Miljøforvaltningens håndtering af borgerhenvendelser og vejledning om klageadgang. I brevet fremgik følgende om undersøgelsens formål og tema:

”Baggrunden for undersøgelsen skal blandt andet findes i, at Borgerrådgiveren i et antal tilfælde har modtaget henvendelser fra borgere, som har oplyst, at de har henvendt sig til forvaltningen med spørgsmål, anmodninger, klager mv. uden at modtage svar inden for rimelig tid, og hvor Borgerrådgiverens efterfølgende bistand til borgerne har afdækket, hvad der i hvert fald udefra ligner uklarhed om ansvarsplacering og ineffektiv koordination internt i forvaltningen.

I Borgerrådgiverens seneste evaluering af forvaltningernes indsatser for bedre sagsbehandling, FOKUS 2015, anbefalede Borgerrådgiveren bl.a., at forvaltningen i højere grad og på tværs af forvaltningen supplerer de metoder, forvaltningen anvender til at sikre, at medarbejderne er bekendt med og har de fornødne redskaber til at opfylde gældende minimumskrav, med mere formaliserede metoder – såsom vejledninger og sagsgangsbeskrivelser mv.

Teknik- og Miljøforvaltningen har i en udtalelse af 11. maj 2016 i en konkret sag oplyst, at forvaltningen har et stort fokus på at sikre bl.a. intern koordinering og et styrket samarbejde på tværs i forvaltningen, herunder bl.a. med henblik på at sikre, at kommunens politisk fastsatte tilbagemeldingsgaranti overholdes.

Formålet med Borgerrådgiverens undersøgelse er således at belyse, hvordan den interne koordination og besvarelse af borgerhenvendelser fungerer, og hvilken vejledning der gives, med henblik på at give forslag og anbefalinger til eventuelle forbedringsmuligheder, samt hvilke tiltag forvaltningen konkret har sat i værk og planlagt for at sikre den interne koordinering mellem forvaltningens enheder.

Undersøgelsen er – for at målrette indsatsen og gøre resultatet så operationelt som muligt – fokuseret på forvaltningens håndtering og koordinationen af indkomne klager og den vejledning, der gives om klageadgang. Herudover er formålet at undersøge, hvordan forvaltningen sikrer vidensdeling og læring på baggrund af klagesagsbehandlingen.

Temaet for undersøgelsen er således forvaltningens håndtering af borgerhenvendelser, særligt klager, samt forvaltningens infrastruktur, vejledning og procedurer for sagsbehandlingen.

Det ønskes belyst, hvilke tiltag og initiativer forvaltningen har taget eller planlagt for at sikre, at infrastrukturen er klar, således at det er muligt at håndtere indkomne klager korrekt, hensigtsmæssigt og i overensstemmelse med kommunens værdigrundlag, principperne for god forvaltningsskik samt i overensstemmelse med eventuelt fastsatte frister, lovkrav og andet.”

Borgerrådgiveren anmodede i samme brev forvaltningen om en udtalelse og om dokumentation med henblik på at belyse undersøgelsens tema. Borgerrådgiveren stillede en række spørgsmål om procedurer og praksis, ligesom Borgerrådgiveren bad om at få tilsendt 30 klagesager indkommet i en specifik periode inden for tre forskellige ressortområder udvalgt af forvaltningen selv.

Borgerrådgiveren har i denne undersøgelse således valgt at lade forvaltningen selv udpege de tre områder, der særligt skal være fokus på. Det er i tråd med Borgerrådgiverudvalgets beslutning om, at inddrage forvaltningerne ved planlægningen af Borgerrådgiverens tilsyn på egen drift-området, så forvaltningerne selv er med til at udpege relevante områder, hvor der kan være be-

hov for tilsyn. Læringen fra klagesager og Borgerrådgiverens tilsynsrolle er ikke mindre af den grund, da det fortsat er Borgerrådgiveren, der i samråd med det politiske udvalg fastlægger planen for årets undersøgelser, og i forhold til de enkelte undersøgelser selv tilrettelægger disse.

Borgerrådgiveren lagde i brevet af 12. august 2016 op til, at undersøgelsen i høj grad ville basere sig på forvaltningens svar på de stillede spørgsmål samt på de fremsendte sager. Borgerrådgiveren har dog, efter at have modtaget forvaltningens svar og de 30 udvalgte sager fra en af Borgerrådgiveren udstukket periode, fundet det nødvendigt at supplere undersøgelsen med eksempler og gennemgående tematikker fra klager over Teknik- og Miljøforvaltningen, som er indkommet hos Borgerrådgiveren inden for de seneste år. Det er i alle tilfælde klager, som forvaltningen er bekendt med, da Borgerrådgiveren i alle sagerne har været i dialog med forvaltningen i forhold til det videre forløb.

Forvaltningen har besvaret de stillede spørgsmål, udvalgt tre områder og fremsendt de efterspurgte sager, men materialet synes ikke at være illustrativt for de problemstillinger og udfordringer, Borgerrådgiveren har observeret. Baggrunden for undersøgelsen og undersøgelsens formål med at belyse den interne koordination og håndteringen af henvendelser og de tiltag, forvaltningen har sat i værk og planlagt for at sikre, at det sker hensigtsmæssigt, synes derfor ikke at kunne imødekommes ved udelukkende at anvende forvaltningens besvarelse.

Borgerrådgiveren har derfor – med henblik på at kunne give forslag og anbefalinger til eventuelle forbedringsmuligheder i forhold til undersøgelsens formål – fundet det formålstjenligt at supplere undersøgelsesgrundlaget med konkrete og generelle observationer fra sager indkommet hos Borgerrådgiveren. Disse sager inddrages for bl.a. at belyse forvaltningens infrastruktur, hvis en borgerhenvendelse eller klage ikke i første moment kommer ind til rette enhed eller via den kanal, som forvaltningens kanalstrategi tilsiger. Det skal understreges, at Borgerrådgiveren er opmærksom på, at klagerne til Borgerrådgiveren udgør en procentvis lille andel af forvaltningens sager, og at de dermed ikke nødvendigvis kan tages til indtægt for en generel praksis, men da der er flere lighedstræk i sagerne, finder Borgerrådgiveren grundlag for at inddrage iagttagelserne i denne undersøgelse.

Nærværende undersøgelse baserer sig derfor på forvaltningens svar på de stillede spørgsmål, en opsummering af Borgerrådgiverens gennemgang af de 30 sager samt supplerende, og hvor det er relevant, en inddragelse af nogle af de udfordringer, Borgerrådgiveren har udledt af klagesager, der er tilgæet Borgerrådgiveren inden for det seneste år.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at undersøgelsen ikke indeholder en gennemgang og vurdering, der er fuldt dækkende for hvert af de tre ressortområder, men alene indeholder en vurdering baseret på en gennemgang af forvaltningens oplysninger og de 10 sager samt forvaltningens svar på de stillede spørgsmål for hvert af de tre områder.

Borgerrådgiveren gør i den forbindelse opmærksom på, at forvaltningens udvælgelse af sager på området "støj" alene vedrører henvendelser om støj i forhold til Metrobyggeriet og andre større bygge- og anlægsprojekter, hvor Københavns Kommune alene er tilsynsmyndighed og dermed ikke er udfører af den praktiske opgave. Borgerrådgiverens konklusioner vil derfor ikke kunne tages til indtægt for en samlet vurdering af forvaltningens håndtering af klager vedrørende støj, men vil således kun være en vurdering af forvaltningens håndtering for så vidt angår klager, der specifikt vedrører støj fra Metrobyggeriet og andre større bygge- og anlægsprojekter. Det er tilsvarende gældende for områderne: "affald" og "parkering".

Desuden gælder det for de klagesager indgået via Borgerrådgiveren, der inddrages i denne undersøgelse, at de ikke gennemgås i deres fulde udstrækning, samt at de alene udgør nedslag på forvaltningens område.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til Teknik- og Miljøforvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger. Teknik- og Miljøforvaltningen afgav ved mail af 13. oktober 2017 bemærkninger samt tilføjede oplysninger.

Forvaltningen foreslog desuden i tilbagemeldingen: "Borgerrådgiveren at sammenlægge nogle af de spørgsmål, som har samme karakter". Det er uklart for Borgerrådgiveren, hvad der menes med "samme karakter", men Borgerrådgiveren mener ikke, at der er sammenfald mellem de spørgsmål, der stilles i foreliggende rapport. Det er korrekt, at flere spørgsmål falder inden for samme tema, men de belyser forskellige aspekter, der supplerer hinanden. Borgerrådgiveren har derfor fastholdt samtlige spørgsmål i samme form.

Forvaltningens bemærkninger og oplysninger er, hvor Borgerrådgiveren har vurderet det relevant, indarbejdet i rapporten.

4. SPØRGSMÅL, SVAR OG BEMÆRKNINGER

Borgerrådgiverens spørgsmål, forvaltningens svar samt Borgerrådgiverens bemærkninger til svarene er gengivet nedenfor:

- I. Forvaltningen bedes oplyse, hvordan et typisk klageforløb ser ud samt vedlægge dokumentation for behandlingen af de seneste 10 klager (uanset klagerens karakter, dvs. såvel klager over faktisk forvaltningsvirksomhed som klager over myndighedsafgørelser), som er afsluttet af forvaltningen i perioden forud for den 1. juni 2016 på tre udvalgte sagsområder (dvs. i alt 30 sager), og som ikke er påklaget til en instans uden for kommunen. Sagsområderne udvælges af forvaltningen selv.

Teknik- og Miljøforvaltningen svarede Borgerrådgiveren ved e-mail af 10. november 2016 indeholdende bl.a. notat af samme dato hvoraf det fremgår, at forvaltningen har udvalgt de 10 sager inden for hvert af disse områder:

- Klager over støj
- Klager over parkeringsafgifter
- Klager over affaldshåndtering

Af forvaltningens besvarelse fremgår følgende:

”Forvaltningen har udvalgt tre områder, hvor der håndteres klager: klager over støj, klager over parkeringsafgifter, klager over affaldshåndtering. Nedenfor gennemgås de tre klageforløb. Alle klager falder i kategorien faktisk forvaltningsvirksomhed.”

Borgerrådgiveren har som angivet i kapitel 3 på baggrund af forvaltningens udvælgelse fundet det nødvendigt at supplere undersøgelsen med eksempler på sager indkommet hos Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverens bemærkninger til de 30 sager, forvaltningen har fremsendt, er udskilt og findes i kapitel 5.

I forhold til det typiske klageforløb har forvaltningen svaret på dette for hvert af de tre udvalgte områder.

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste om klageforløbet på de tre områder og bemærkningerne hertil følger nedenfor.

Generelt om det oplyste forløb for støjklager

Borgerrådgiveren bemærker i forhold til området klager over støj, at forvaltningen har snævret det betydeligt ind ved alene at oplyse om området specifikt i forhold til klager behandlet ved Enheden Miljø ved Større Bygge- og Anlægsprojekter, der typisk behandler klager over støj relateret til Metrobyggeriet og andre større bygge- og anlægsprojekter. Kommunen er tilsynsinstans i forhold til støj fra Metrobyggeriet og støj fra øvrige større byggerier, og som forvaltningen selv er inde på ved angivelsen ”klager/henvendelser” på dette område og ved oplysningen: ”Forvaltningens svar har oftest karakter af vejledning og dialog med borgerne”, er der ikke i de fremsendte 10 sager tale om klager over forvaltningens praktiske opgavevaretagelse, men snarere spørgsmål og oplysninger fra borgerne, bl.a. hvor forvaltningen bedes udøve tilsyn eller vejlede om gældende støjregler mv. Forvaltningen har således udvalgt en gruppe af støjklager, som ikke er klager over kommunen eller den støj, som kommunens forvaltning skaber.

Forvaltningen oplyser, at de ” fleste henvendelser kommer direkte til postkassen, som borgerne kan finde på kommunens hjemmeside”. Det er en e-mailadresse til enhedens kontorpostkasse.

Det oplyses videre, at enkelte henvendelser kommer via forvaltningens hovedpostkasser og visiteres derfra til enhedens postkasse. Det fremgår ikke, hvor lang tid en mail sendt til en hovedpostkasse er undervejs, men forvaltningen oplyser: "Borgeren får typisk svar samme dag eller dagen efter. Svar gives altid inden for 10 dage", og Borgerrådgiveren må således forstå, at e-mails sendt til hovedpostkasserne i hvert fald visiteres til enheden i tide til, at enheden kan nå at besvare henvendelsen inden for de 10 dage.

Borgerrådgiveren gør i den forbindelse opmærksom på offentlighedslovens § 15, stk. 2, som siger:

"§ 15. Dokumenter, der er modtaget eller afsendt af en forvaltningsmyndighed som led i administrativ sagsbehandling i forbindelse med dens virksomhed, skal journaliseres, i det omfang dokumentet har betydning for en sag eller sagsbehandlingen i øvrigt. Det samme gælder interne dokumenter, der foreligger i endelig form.
Stk. 2. Et dokument omfattet af stk. 1, som forvaltningsmyndigheden har modtaget eller afsendt, skal journaliseres snarest muligt efter dokumentets modtagelse eller afsendelse."

Desuden har kommunen politisk vedtagne retningslinjer for journalisering (Retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune, vedtaget oktober 2010, opdateret juni 2014), som gælder for alle enheder og forvaltninger i kommunen. I retningslinjerne er offentlighedslovens § 15, stk. 2's ordlyd om, at et dokument omfattet af stk. 1, skal journaliseres snarest muligt præciseret således:

" (...) indgående post – såvel elektronisk som papirpost – journaliseres på sagen så vidt muligt senest dagen efter modtagelse."

Borgerrådgiveren går ud fra, at journalisering også i disse tilfælde, hvor henvendelser visiteres fra en anden postkasse i forvaltningen, sker som foreskrevet.

Borgerrådgiveren har noteret sig det beskrevne forløb for støjgenhenvendelser på det udvalgte område og må – baseret på dette – lægge til grund, at behandlingen af sager her sker i overensstemmelse med kommunens tilbagemeldingsgaranti, retningslinjer for journalisering samt i overensstemmelse med princippet i forvaltningslovens § 7 stk. 2, hvorefter henvendelser, som omhandler forhold, enheden ikke tager sig af, skal videreformidles til rette myndighed.

Generelt om det oplyste forløb for klager over parkeringsafgifter

Borgerrådgiveren bemærker i forhold til området klager over parkeringsafgifter, at det fremgår under visitering af klager indkommet ad andre kanaler end den digitale klageportal at disse klager:

"oprettes manuelt af en sagsbehandler, hvilket sker enten samme dag eller efter et par dage alt efter omstændighederne".

Borgerrådgiveren gør i den forbindelse opmærksom på, at kommunen har politisk vedtagne retningslinjer for journalisering (Retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune, vedtaget oktober 2010, opdateret juni 2014), som gælder for alle enheder og forvaltninger i kommunen.

Af retningslinjerne fremgår bl.a. følgende:

"Retningslinier for journalisering i Københavns Kommune' er den overordnede ramme for al journalisering i kommunen – uanset hvilken type af sager, der er tale om, og uanset hvilket journaliseringssystem, der benyttes".

Og videre under "Hvad er mit ansvar som sagsbehandler/administrativ medarbejder?":

"At sørge for at indgående post – såvel elektronisk som papirpost – journaliseres på sagen så vidt muligt senest dagen efter modtagelse."

Retningslinjerne er konkrete og praktiske anvisninger, som – når de følges – sikrer, at vi overholder gældende love og principperne for god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen tilpasser proceduren, således at retningslinjerne også i forhold til indgående post efterleves, og så journalisering af henvendelser sker så vidt muligt senest dagen efter modtagelse. Borgerrådgiveren gør i den forbindelse opmærksom på, at indgående post er modtaget på det tidspunkt, hvor det er kommunen i hænde – uanset om den enkelte forvaltning har indrettet sig på en måde, der gør, at posten skal fordeles en eller flere gange, før det er modtaget i den enhed eller af den medarbejder, der skal besvare henvendelsen.

Borgerrådgiveren beder om underretning om, hvad denne anbefaling giver forvaltningen anledning til.

Borgerrådgiveren bemærker endvidere, at klageforløb i forhold til parkeringsafgifter ikke er omfattet af de nuværende digitaliseringsbølger, der tilsiger obligatoriske selvbetjeningsløsninger. Det betyder, at der på dette område ikke er krav om digital selvbetjening, og at kommunen således ikke har hjemmel til at udelukke borgerne fra at klage ad andre kanaler. Forvaltningen forholder sig ikke specifikt til dette i deres besvarelse, men oplyser i relation til kanalvalg, at:

”Størstedelen af klagerne kommer ind via klageportalen på parkeringsbutikken [via kommunens digitale selvbetjeningsløsning], men klager kan også komme ind via Center for Parkerings kontaktformular på kk.dk, pr. e-mail til Center for Parkering, pr. telefon, via fysisk brev eller via e-boks.”

Forvaltningen er dermed tydeligvis opmærksom på, at klager indkommet ad andre kanaler end den digitale løsning udarbejdet til formålet skal behandles på tilsvarende vis, som klager indkommet via selvbetjeningsløsningen.

Folketingets Ombudsmand behandlede i 2015 en sag om Frederiksberg Kommune (sag nr. 15/00473, der indgår som bilag i denne rapport), der på kommunens hjemmeside på dette tidspunkt oplyste, at borgere, der ønskede at klage over en parkeringsafgift, skulle benytte kommunens digitale selvbetjeningsløsning. Ombudsmanden fandt dette beklageligt, da der ikke i lovgivningen er hjemmel til at kræve, at borgere, der ønsker at klage over en pålagt parkeringsafgift, skal anvende en digital selvbetjeningsløsning. Ombudsmanden udtalte, at den vejledning, myndighederne giver om digitale selvbetjeningsløsninger, ikke må give borgerne indtryk af, at det er obligatorisk at anvende en selvbetjeningsløsning, som ikke er obligatorisk.

Ombudsmanden udtalte bl.a. følgende i sagen:

”Det er vigtigt, at myndighederne er opmærksomme på, om det er obligatorisk eller frivilligt at anvende en digital selvbetjeningsløsning, når de f.eks. udformer klagevejledninger og lægger information til borgerne på deres hjemmesider. Den vejledning, som myndighederne giver til borgerne, må således ikke fremstå på en måde, der giver borgerne indtryk af, at det er obligatorisk at anvende en selvbetjeningsløsning, som det i virkeligheden er frivilligt at anvende. På denne baggrund er det efter min opfattelse beklageligt, at Frederiksberg Kommune tidligere skrev på sin hjemmeside, at borgerne – hvis de ønskede at klage over en parkeringsafgift – skulle benytte kommunens digitale selvbetjeningsløsning.

Det er endvidere efter min opfattelse uheldigt, at kommunens hjemmeside i perioden mellem uge 12/2015 og den 1. april 2015 fremstod således, at borgerne måtte få det fejlagtige indtryk, at det var obligatorisk at anvende den digitale selvbetjeningsløsning. Jeg har noteret mig, at den del af Frederiksberg Kommunes hjemmeside, der handler om, hvordan man kan klage over en pålagt parkeringsafgift, nu er blevet ændret. Det fremgår således nu af hjemmesiden, at borgere kan indgive en klage på andre måder end ved at benytte kommunens digitale selvbetjeningsløsning (ved at sende et brev til kommunen med almindelig post, sende en e-mail til kommunen eller ved at møde personligt op hos Borgerservicecentret på rådhuset).”

Ombudsmanden henviste bl.a. til:

”at hjemmesiden ikke indeholder information om, at der også kan indgives en klage over en pålagt parkeringsafgift på andre måder end ved at anvende kommunens digitale selvbetjeningsløsning. Hjemmesiden indeholder således ikke information om en fysisk adresse eller e-mailadresse, som man kan sende en klage til, hvis man ikke ønsker eller kan anvende kommunens digitale selvbetjeningsløsning. Hjemmesiden indeholder heller ikke information om, hvor man kan henvende sig (telefonnummer eller fysisk adresse), hvis man ønsker at klage mundtligt.”

Borgerrådgiveren har ved opslag på siderne <https://www.kk.dk/parkering> og <https://www.kk.dk/indhold/parkeringsafgifter> på Københavns Kommunes hjemmeside konstateret, at forvaltningen på samme måde, som det var tilfældet i Frederiksberg Kommune, ikke oplyser borgerne om, at den digitale selvbetjeningsløsning er en af flere mulige klageindgange (se skærmpoint af 11. februar 2017 som indgår i rapporten som bilag).

Borgerrådgiveren finder det beklageligt, at forvaltningen alene oplyser om den digitale selvbetjeningsløsning som en mulig indgang uden at angive alternativer.

Borgerrådgiveren henstiller på den baggrund til, at forvaltningen snarest muligt tilføjer information, således at det fremgår, at borgere, der ønsker at klage over en parkeringsafgift, kan gøre det ved anvendelse af andre kanaler (ved at sende et brev til kommunen med almindelig post, pr. e-mail eller Digital Post til kommunen eller ved at møde personligt op).

Borgerrådgiveren anerkender, at den digitale løsning kan medføre en række fordele for borgerne og for kommunen. Borgerrådgiveren gør derfor opmærksom på, at det, når det fremhæves på kommunens hjemmeside, at den digitale løsning er en blandt flere mulige kanaler til indgivelse af klage over p-afgift, kan oplyses, hvilke fordele den digitale løsning giver. Her har forvaltningen allerede i en video på den digitale platform pbutikken (<http://elearning.kk.dk/tmf/borger/parkeringsafgifter/story.html>) listet en række fordele, bl.a. at det er hurtigt og nemt, at det er muligt at se detaljer om p-afgiften (billeder, oplysninger mv.), og at løsningen dermed giver klarhed over grundlaget for afgiften og dermed også det grundlag, man evt. ønsker at klage over. Det oplyses ligeledes, at klagen bliver sendt direkte til dem, der skal behandle den, og at klagen dermed behandles hurtigere, samt at betalingsfristen automatisk udsettes, indtil klagen er behandlet.

Forvaltningen afgav ved mail af 13. oktober 2017 bemærkninger til de faktuelle oplysninger i en foreløbig version af denne rapport. Forvaltningen kom desuden med en række supplerende oplysninger, herunder oplysning om den digitale løsning til brug for klager over parkeringsbøder. Uanset at der ikke er tale om bemærkninger til de faktuelle oplysninger, men om besvarelse af et af Borgerrådgiverens spørgsmål, har Borgerrådgiveren valgt at lade oplysningen indgå.

Forvaltningen oplyste bl.a. følgende:

”Generelt er forvaltningen underlagt den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020. Det betyder, at kommunikationen mellem borgere og forvaltningen i højere grad digitaliseres for at levere en effektiv service, der lever op til borgernes krav.

Københavns Kommune arbejder bevidst med at vælge de kanaler i dialogen med borgere og erhvervslivet, der bedst understøtter kommunens ønske om at yde effektiv og imødekommende service. (...)

På den baggrund mener forvaltningen, at det er udtryk for god og imødekommende service, når forvaltningen gør en indsats for at synliggøre borgernes mulighed for at betjene sig selv.

I lyset af borgerrådgiverens bemærkninger har forvaltning dog tilføjet følgende tekst på

hjemmesiden, der gør ekstra opmærksom på de andre kontaktmuligheder, der fremgår og hele tiden har fremgået nederst på siden.”

Borgerrådgiveren bemærker hertil, at området med parkeringsklager ikke er omfattet af de bølgeplaner, der har medført obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger, og at forvaltningen derfor, som det også fremgår ovenfor, bør oplyse, at den digitale løsning er en blandt flere muligheder.

Borgerrådgiveren mener således ikke, at den oprindelige tekst var udtryk for god og imødekomende service for de borgere, som ønsker at kommunikere på anden vis.

Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningens oplysning om, at Borgerrådgiverens bemærkning uanset har givet anledning til en tilføjelse om, at den digitale løsning ikke er den eneste klageindgang.

På siden: <https://www.kk.dk/indhold/parkeringsafgifter> fremgår nu følgende:

”Du kan også klage ved at kontakte os på andre måder. Se kontaktoplysningerne i bunden af siden. Du skal dog være opmærksom på, at sagsbehandlingstiden er kortest, hvis du klager gennem Parkeringsbutikken.”

Borgerrådgiveren foretager på baggrund af denne tilføjelse ikke yderligere i forhold til denne del.

Borgerrådgiveren gør generelt i forhold til den digitale løsning opmærksom på kravene til tilgængelighed. Tilgængelighedsspørgsmålet indgår ikke som en del af denne undersøgelse, og Borgerrådgiveren gør derfor ikke for nuværende andet end at påpege, at tilgængelighed for synshandicappede blev en obligatorisk standard for offentlige myndigheders webløsninger primo 2008, samt opliste de hensyn, der ligger bag.

WCAG er en international standard, som skal sikre, at webløsninger er tilgængelige for flest mulige i flest mulige situationer. Den gældende standard er WCAG 2.0, som findes i en dansk oversættelse på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside (<http://www.digst.dk/Moedet-med-borgeren/lt-tilgaengelighed/Standarder-krav-og-anbefalinger/Standard-for-tilgaengelighed>).

At en webløsning er tilgængelig betyder, at den er designet på en sådan måde, at der tages hensyn til alle brugergrupper, for eksempel ved at personer, der er afhængige af hjælpemidler, kan få disse til at fungere sammen med hjemmesiden/den digitale løsning.

Tilgængelighed er et af de grundlæggende principper i FN's Konvention om rettigheder for personer med handicap. Danmark ratificerede konventionen den 23. august 2009 og har forpligtet sig til at sikre tilgængelighed for personer med handicap. Af konventionens artikel 9 fremgår det, at deltagerlandene skal:

”... træffe passende foranstaltninger til at sikre, at personer med handicap, på lige fod med andre, har adgang til de fysiske omgivelser og transportmuligheder, den information og kommunikation, herunder informations- og kommunikationsteknologi, og de øvrige faciliteter og tilbud, der er åben for eller gives offentligheden.”

Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningen er bekendt med kravene samt generelt overholder disse i de digitale webbaserede løsninger. I modsat fald beder Borgerrådgiveren om at blive orienteret om forvaltningens nuværende og eventuelle opfølgende indsats på området.

Generelt om det oplyste forløb for klager over affaldshåndtering

Borgerrådgiveren bemærker, at der her – ligesom det er tilfældet i forhold til klager over parkeringsafgifter og til en vis grad i forhold til klager over støj ved Metrobyggeri eller andre større byggerier – er tale om et område med en formaliseret klagesagsbehandling, hvor alle klager ligner hinanden, behandles i samme enhed og derfor kan opstilles og løses skematisk.

Området er pr. 1. december 2014 omlagt til obligatorisk digital selvbetjening som følge af Bølgeplan 3 om digitalisering af borgerbetjeningen. Forvaltningen oplyser i svaret til Borgerrådgiveren, at forvaltningen derfor ikke er forpligtet til at besvare henvendelser, der ikke indkommer digitalt, jf. Miljøbeskyttelsesloven § 45, stk. 4, og kommunens regulativ for Husholdningsaffald § 3.

Borgerrådgiveren bemærker hertil, at en afvisning af en klage på grund af manglende anvendelse af den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning bør betragtes som en afgørelse og behandles efter de forvaltningsretlige regler og principperne for god forvaltningsskik. Det betyder efter Borgerrådgiveren opfattelse, at forvaltningen som minimum skal oplyse borgeren om, at henvendelsen skal indgives via den digitale løsning, og at forvaltningen ellers ikke behandler den. Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningen handler i overensstemmelse med dette.

Forvaltningen oplyser samtidig, at:

”Hvis særlige forhold gør sig gældende, fx borgere der ikke har mulighed for eller evne til at anvende it-værktøjer, kan henvendelse ske telefonisk eller pr. brev, jf. regulativets § 3, stk. 3. Hvis borgeren henvender sig telefonisk til kontaktcentret, skal kontaktcentret hjælpe og instruere borgeren i selvbetjeningsløsningen, herunder om nødvendigt oprette en henvendelse i selvbetjeningsløsningen på borgerens vegne. Herefter skal kontaktcentret sende en mail med kontaktoplysninger på den pågældende sag til enheden Affald og Genbrug, som efterfølgende kontakter borgeren.”

Borgerrådgiveren nævner i den forbindelse, at det i forhold til den enkelte obligatoriske selvbetjeningsløsning er muligt for borgerne at blive undtaget fra brug af løsningen, hvis særlige forhold gør, at borgeren ikke er i stand til at anvende den. Denne undtagelse er ikke automatisk givet som følge af en eventuel fritagelse fra Digital Post. Undtagelsen fra den enkelte obligatoriske digitale selvbetjening skal søges konkret hos den myndighed, der varetager området.

Digitaliseringsstyrelsen skriver således om undtagelse fra digital selvbetjening:

”Kan borgeren ikke anvende den digitale selvbetjeningsløsning, der findes på det pågældende område, skal den ansvarlige myndighed, ofte den kommunale borgerservice, tilbyde borgeren en anden måde at ansøge på. Det kan fx være via en helt almindelig papirblanket.”

Borgerrådgiveren forstår det af forvaltningen oplyste sådan, at der ikke sker en vurdering af, hvorvidt en borger kan fritages for at benytte løsningen pga. manglende mulighed eller evne til at anvende it-værktøjer, men at forvaltningen dermed i alle tilfælde, hvor en borger henvender sig pr. telefon eller brev, er behjælpelig med at hjælpe, instruere og eventuelt oprette en sag i løsningen på borgerens vegne.

Borgerrådgiveren henviser til en tidligere forespørgsel og efterfølgende opfølgning til forvaltningen af 17. februar 2015 om brug af obligatoriske selvbetjeningsløsninger på affaldsområdet og tekniske udfordringer i den forbindelse. Borgerrådgiveren spurgte – for at kunne tage stilling til, om der var grundlag for at iværksætte en nærmere undersøgelse – blandt andet til, om der i forhold til fritagelse foretages en konkret vurdering om særlige forhold, der kan gøre sig gældende, og hvorvidt forvaltningen vejleder om alternative muligheder i de tilfælde, hvor borgerne ikke kan anvende den digitale løsning.

Forvaltningen oplyste i sit svar på forespørgslen, at forvaltningen havde indgået en aftale med Kontaktcentret i Kultur- og Fritidsforvaltningen om hjælp og støtte til borgere, som oplever problemer med at benytte den digitale løsning på området, og at hjælpen har form af instruktion i brug af løsningen eller oprettelse i løsningen på vegne af borgeren. Det fremgik ligeledes, at det er Teknik- og Miljøforvaltningens vurdering, at man med aftalen med Kontaktcentret indfrier forpligtigelsen til at vejlede borgerne og anviser borgerne en anden mulighed end den digitale løsning, såfremt den enkelte borger ikke kan eller har svært ved at anvende den. I forhold til driftssikkerheden i løsningen oplyste forvaltningen, at det er aftalt med Kontaktcentret, at sager eller henvendelser – hvor der tilsyneladende er tale om tekniske fejl, eller hvor registreringen af anden

grund ikke lader sig gøre – videregives til Teknik- og Miljøforvaltningen, og at der afholdes statusmøder mellem Kontaktcentret og forvaltningen, hvor udfordringer og løsninger gennemgås. Det fremgik ligeledes, at de tekniske udfordringer, som opstod i forbindelse med implementering af systemet, er løst, og at systemet kører fejlfrit. På baggrund af Teknik- og Miljøforvaltningens oplysninger fandt Borgerrådgiveren ikke grundlag for at foretage yderligere på daværende tidspunkt.

Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, hvorvidt den daværende aftale med Kontaktcentret fortsat er gældende, og hvorvidt forvaltningen fortsat afholder statusmøder med Kontaktcentret, og om antallet af henvendelser fra borgere, der anmoder om hjælp i forhold til løsningen, registreres og i så fald, hvor omfattende behovet for hjælp og støtte er.

Forvaltningen afgav ved mail af 13. oktober 2017 bemærkninger til de faktuelle oplysninger i en foreløbig version af denne rapport. Forvaltningen kom desuden med en række supplerende oplysninger, herunder oplysning vedr. aftale med Kontaktcentret på affaldsområdet.

Forvaltningen oplyste følgende:

”Affald og Genbrug har fortsat en aftale med kontaktcenteret om borgerbetjening. Kontrakten er udvidet fra juni med hjælp til straksafklaring af spørgsmål fra borgerne om den nye bioaffaldsordning. I vedlagte statistik (bilag 2) fra Kontaktcenteret fordeler henvendelserne sig på fire områder: Information, straksafklaring, viderestilling og (hjælp til) selvbetjening. I forhold til statistikken er det kun ca. hver 5. henvendelse, som Kontaktcenteret registrerer.

Som det fremgår drejer ca. en fjerdedel af henvendelserne sig om hjælp til selvbetjening. Ca. halvdelen af alle henvendelserne er spørgsmål, som Kontaktcenteret ud fra det informationsmateriale, de har fra Affald og Genbrug, kan svare på med det samme.

Affald og Genbrug holder jævnligt møder med Kontaktcenteret og er derudover i kontakt, når der er behov for yderligere afklaringer mv.”

Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningen i kraft af den jævnlige kontakt og vidensudveksling med Kontaktcentret søger for at anvende den respons, der måtte komme retur med henblik på at skabe mulige forbedringer, samt dele viden af væsentlig karakter med Kontaktcentret, f.eks. i forhold til forvaltningens kanalstrategi. Borgerrådgiveren har ikke yderligere bemærkninger til denne del.

Borgerrådgiveren har i forhold til den nærværende undersøgelse noteret sig det af forvaltningen oplyste om proces og system for klagesagsbehandling på området og bemærker, at løsningen forekommer hensigtsmæssig. Borgerrådgiveren bemærker, at det er uklart, hvordan et forløb, hvor der er uenighed og eventuelt divergerende opfattelser af, hvad der sket/ikke sket, og hvor borgeren ikke er tilfreds med forklaringen eller løsningen, håndteres. Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, hvorvidt der i løsningen er taget højde for denne problemstilling.

Borgerrådgiveren gør også i denne sammenhæng vejledende opmærksom på, at der i den obligatoriske selvbetjeningsløsning bør være indtænkt tilgængelighed, således at løsningen overholder de internationale standarder for tilgængelighed på internettet (WCAG 2.0), jf. også ovenfor.

PROCEDURE FOR FORDELING, ANSVARSPLACERING OG BEHANDLING AF KLAGER MV.

Forvaltningen har i deres besvarelse af Borgerrådgiverens spørgsmål svaret samlet på spørgsmål 2, 3, 5 og 6.

Spørgsmålene lyder således:

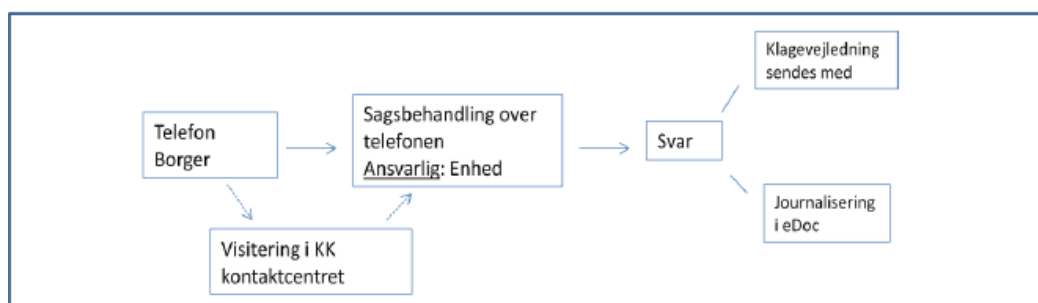
”(…)

2. Hvilke klageindgange har forvaltningen, og ad hvilke kanaler indkommer klager typisk (via selvbetjeningsløsninger på kk.dk, mail, Digital Post, telefonisk eller andet)?
3. Hvilken/hvilke procedurer (praksis) har forvaltningen for behandling, fordeling og ansvarsplacering af indkomne klager? Jeg beder om at få oplyst, hvordan forvaltningen sikrer intern koordination mellem forvaltningens enheder, herunder om forvaltningen har retningslinjer for håndteringen af borgerhenvendelser, der gælder på tværs af forvaltningens enheder? I bekræftende fald beder jeg om at få disse tilsendt, i modsat fald beder jeg om at få oplyst, hvilke redskaber, vejledninger eller andet, forvaltningen anvender i sit fokus på at sikre den interne koordinering?
5. Hvordan vejleder forvaltningen borgere, der har indgivet en klage, om hvad der videre sker med klagen internt i kommunen, hvem borgerne kan kontakte, og om hvilke muligheder borgerne har for at gå videre med klagen, hvis borgerne ikke er tilfredse med svaret (hvilke procedurer har forvaltningen for svar og orientering til borgere)?
6. På hvilken måde registrerer forvaltningen indkomne klager?"

Forvaltningens besvarelse lyder således:

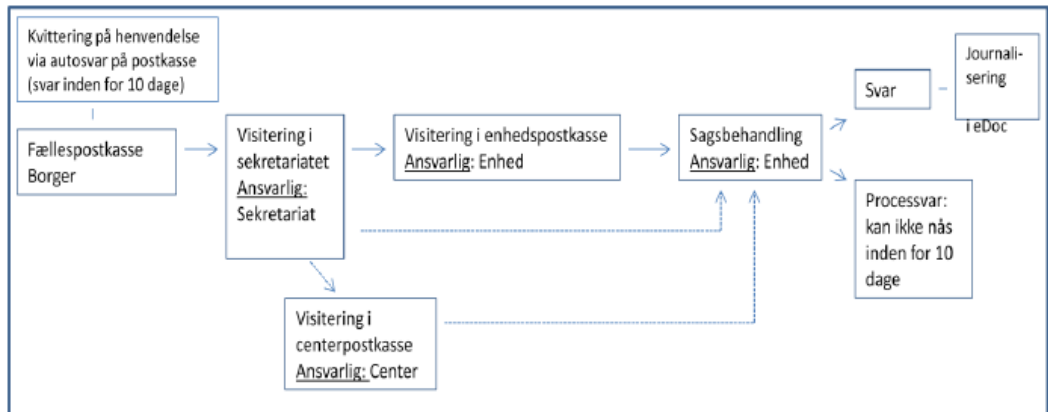
"Der er en række klageadgange i forvaltningen: pr. mail til enten postkasser eller direkte til sagsbehandler, selvbetjeningsløsninger på kk.dk, telefonisk enten til kontaktcenter eller direkte til sagsbehandler, fysisk brev og digital post. To typiske klageforløb vil foregå enten pr. telefon eller via mail til serviceområdernes fællespostkasser. Nedenfor er de to typiske klageforløb beskrevet.

Klageforløb via telefon:



- Kanal: Borgeren henvender sig pr. telefon med sin klage, enten til kommunens kontaktcenter eller direkte til sagsbehandler i relevant enhed.
- Visitering: Sker kontakten via kontaktcentret, er kontaktcentret ansvarlig for at visitere henvendelsen videre til rette enhed.
- Sagsbehandling i enheden: Som udgangspunkt behandler sagsbehandleren klagen direkte over telefonen.
- Journalisering: Der tages telefonnotater under den mundtlige sagsbehandling, som journaliseres i eDoc.
- Klagevejledning: Hvis borgeren får sit svar på skrift – og der ikke gives medhold i klagen – sendes der en klagevejledning med. Hvis svaret kun gives mundtligt, fortæller sagsbehandleren, hvor borgeren kan finde en klagevejledning på kommunes hjemmeside.

Klageforløb via fællespostkasse:



- Kanal: Borgeren henvender sig via en fællespostkasse (den officielle postkasse) i serviceområderne.
 - Her får borgeren et autosvar, som kvitterer for henvendelsen. Her står der, at borgeren kan forvente svar på sin henvendelse inden for 10 arbejdsdage fra modtagelsen af henvendelsen, jf. Tilbagemeldingsgarantien (autosvar fra de fire serviceområder i TMF er vedlagt som bilag 2).
- Visitering: Når klagen kommer til fællespostkassen, er der tre muligheder for visitering:
 - Den sendes til en enhedspostkasse, hvorfra der visiteres til rette sagsbehandler.
 - Den sendes til en centerpostkasse, hvorfra der visiteres til rette sagsbehandler.
 - Den sendes direkte til en sagsbehandler.
- Sagsbehandling: Sagsbehandling sker på enhedsniveau. Borgeren får svar på sin klage inden for 10 arbejdsdage. Hvis sagsbehandleren vurderer, at det ikke er muligt at besvare klagen inden for 10 arbejdsdage, sender sagsbehandleren et processvar til borgeren om, hvad der kommer til at ske fremadrettet og hvornår borgeren kan forvente svar.
- Journalisering: Svaret på klagen journaliseres i eDoc.
- Klagevejledning: Afhængig af klagens karakter medsendes en klagevejledning.”

Borgerrådgiveren bemærker, at der er tale om en meget overordnet beskrivelse af det ønskede flow i de to omtalte klageforløb, samt at det tages for givet, at visiteringen fra diverse fælles-, center- og enhedspostkasser sker korrekt og med overblik over, hvem i hvilken enhed, der skal behandle den enkelte klage.

Forvaltningen svarer videre specifikt i forhold til spørgsmål 3 desuden følgende:

”Det afhænger af klagen eller borgerhenvendelsens karakter, om der er behov for intern koordinering. Den altovervejende del af de klagehenvendelser, TMF modtager, kan placeres entydigt i et serviceområde og i en enhed.

Der er dog også henvendelser og klager, der kræver intern koordinering enten på tværs internt i serviceområder eller på tværs af serviceområder. I TMF skelnes der mellem en henvendelse, der kommer som del af en politisk bestilling fra TMF Sekretariat på rådhuset og en henvendelse, der modtages direkte i et serviceområde. Ansvar for koordineringen varierer afhængigt af, om henvendelsen kommer som en politisk bestilling via TMF Sekretariat på rådhuset eller om den kommer direkte fra borgeren til et serviceområde.

- Kommer henvendelsen via TMF Sekretariat på rådhuset som en politisk bestilling vil det som hovedregel være det centrale sekretariat i serviceområdet, der har ansvar for at sikre koordinering på tværs og efterfølgende sikre en samlet besvarelse. Der er en nedskrevet retningslinje herfor (retningslinjen er vedlagt som bilag 3).
- Kommer henvendelsen direkte fra borgeren til et serviceområde, sker koordineringen oftest i andre dele af serviceområdet, på centerniveau eller på enhedsniveau. Der findes ingen nedskrevne retningslinjer herfor.

Generelt er det en ledelsesopgave at sikre, at borgerhenvendelser og klager besvares i rette tid og i rette kvalitet, hvilket er en del af den enkelte leders daglige driftsansvar. TMF har beskrevet roller for de forskellige ledelseslag i forvaltningen.

TMF er i gang med to centrale tiltag, der er med til at sikre koordinering på tværs: KOMLIS og kanalstrategi.

KOMLIS

KOMLIS er et system til at sikre bedre overblik over sagsflow og dermed et redskab til at sikre koordinering på tværs, overholdelse af svarfrister og bedre overblik hos den enkelte leder/medarbejder på enheds-, center- og serviceområdeniveau over sager til besvarelse.

KOMLIS handler om at styrke forvaltningens registreringspraksis, så validitet og kvalitet i registreringen øges. KOMLIS muliggør, at borgerhenvendelsen, der er registreret i eDoc, systemunderstøttes, så der kan måles på svarfristtiderne. Man vil i eDoc ved brug af workflow kunne følge sagen fra modtagelsen, til sagen er færdigbehandlet, svaret er sendt til borgeren, og sagen er afsluttet og lukket i eDoc. Det vil styrke forvaltningens overblik over, om en sag er besvaret til tiden, og hvem der har ansvaret for den pågældende sag.

I forbindelse med implementeringen af systemet KOMLIS vil arbejdsgangene i de enkelte serviceområder blive gennemgået og justeret, så de matcher den registreringspraksis, som systemet fordrer.

Projektet KOMLIS handler således både om bedre systemunderstøttelse og om at revidere arbejdsgange vedr. besvarelse af henvendelser.

KOMLIS er ved at blive implementeret i forvaltningen. Implementeringen sker i rul og forventes af være afsluttet i løbet af 2017.

Kanalstrategi

TMF er i gang med at udvikle en kanalstrategi for forvaltningen. Formålet med den kommende kanalstrategi er at skabe en overordnet ramme og sammenhæng på tværs af forvaltningens enheder i valg af kommunikationskanaler, kontaktpunkter og organisering af medarbejderressourcer.

Disse valg skal understøtte TMF's ambition om, at det skal være nemt for borgere og virksomheder at komme i kontakt med forvaltningen, og at forvaltningen skal benytte de kanaler, der egner sig bedst i den konkrete situation. Samtidig skal kanalstrategien være grundlag for en fremadrettet (og prioriteret) udvikling af forvaltningens kanaler.

Projektet vil resultere i en enkel, klar og overskuelig kanalstrategi, der sætter en klar ramme for, hvordan vi i TMF prioriterer og udvikler kanaler fremadrettet. Projektet vil i første omgang fokusere på eksterne kanaler, som TMF benytter i dialogen med borgere og erhvervsliv (breve, e-mail, hjemmeside, sociale medier, telefon, osv.), og på koblingen til de fælles KK-kanaler herunder Borgerservice og Københavns Erhvervs- hus. Efterfølgende skal der laves en tilsvarende strategi, der dækker interne kanaler her-

under overvejelser om, hvordan valg af kanaler kan understøtte intern koordinering og samarbejde.

Den eksterne kanalstrategi forventes vedtaget ultimo 2016, hvorefter den implementeres i forvaltningen frem mod april 2017.”

Borgerrådgiveren må lægge til grund, at der ud over ansvarsplaceringen på ledelsesniveau ikke forefindes skriftlige retningslinjer i forhold til henvendelser fra borgere eller findes andet materiale, der kan tjene som redskab eller vejledning i forhold til intern koordinering på tværs af forvaltningens enheder.

Borgerrådgiveren finder det – også på grund af de sager, der er indkommet hos Borgerrådgiveren og de forløb, der her er beskrevet i forhold til intern koordinering og ansvarsplacering af borgerhenvendelser – uhensigtsmæssigt, at forvaltningen ikke som minimum har en oversigt over, hvilke enheder der behandler klager på hvilke områder, som kan anvendes af de medarbejdere, der fordeler post fra forvaltningens fællespostkasser.

Det synes at være et fællestræk ved en række af de konkrete sager og henvendelser fra borgere, som Borgerrådgiveren har været involveret i, at der internt i forvaltningen var uklarhed og forvirring over, hvor en sag skulle behandles og af hvem, og hvor sagen aktuelt lå, hvilket set fra borgerens synsvinkel resulterede i manglende ansvarstagen og passivitet fra forvaltningens side.

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen udarbejder mere detaljerede retningslinjer for den interne koordinering og fordelingen af post, således at de medarbejdere, der fordeler indkommet post, har tilstrækkelig viden om, hvor og eventuelt af hvem, en given henvendelse skal behandles, og så medarbejdere i enkelte enheder ved, på hvilken baggrund og med hvilket sigte den enkelte henvendelse bliver videregivet til behandling hos netop dem.

Teknik- og Miljøforvaltningen har i deres bemærkninger af 13. oktober 2017 til de faktuelle oplysninger i en foreløbig udgave af denne rapport oplyst følgende:

”Forvaltningen har en oversigt over alle fire serviceområder samt Staben, hvor enhederne fremgår samt enhedernes arbejdsområder. På baggrund af disse oversigter er det muligt at sende borgerhenvendelser og klager videre til de rette enheder. Vedlagt er et eksempel på en oversigt fra serviceområdet Byens Drift (se bilag 1).”

Bilag 1, som forvaltningen henviser til, er sendt til Borgerrådgiverens som en del af forvaltningens tilbagemelding på den foreløbige rapport. Bilaget er indsat som bilag i denne rapport.

Borgerrådgiveren bemærker hertil, at oversigten (her omtalt som bilag 1) og oversigterne, der henvises til, i bedste fald giver et overblik over emner og fordelingen af disse under enheder, mens der ikke fremgår kontaktindgange. Borgerrådgiveren går derfor ud fra, at den enkelte medarbejder ud over at skulle orientere sig i en del oversigter for at finde rette emneplacering herfter har en yderligere opgave i at afklare rette kontaktindgang.

Dertil kommer, at bilag 1 ikke indeholder retningslinjer for den interne koordinering og fordeling af post (hvem gør hvad, ansvarsplacering, eventuel opfølgning mv.)

Borgerrådgiveren fastholder derfor anbefalingen ovenfor og beder om en orientering om, hvad den giver forvaltningen anledning til.

Borgerrådgiveren har noteret sig det af forvaltningen oplyste om, at der er retningslinjer i forhold til henvendelser, der kommer via TMF Sekretariat på rådhuset som en politisk bestilling. Her vil det efter det oplyste:

”(…) som hovedregel være det centrale sekretariat i service-området, der har ansvar for at sikre koordinering på tværs og efterfølgende sikre en samlet besvarelse. Der er en nedskrevet retningslinje herfor (retningslinjen er vedlagt som bilag 3).”

Borgerrådgiveren finder det formålstjenligt med et sådant sæt af nedskrevne retningslinjer, så processen og besvarelsen er klar for alle involverede. Borgerrådgiveren finder, at behovet for retningslinjer i forhold til betjeningen af borgere ud fra et volumen-synspunkt må antages at være større end behovet for sådanne retningslinjer i forhold til betjeningen af politikerne.

Borgerrådgiveren beder om at få oplyst, hvad anbefalingen ovenfor giver anledning til.

I forhold til det oplyste om de to initiativer – henholdsvis KOMLIS og kanalstrategi – forvaltningen omtaler som ”to centrale tiltag, der er med til at sikre koordinering på tværs”, bemærker Borgerrådgiveren, at der, for så vidt angår KOMLIS, er tale om et internt styringsredskab, der vil kunne give et overblik over sager, der er oprettet i eDoc. Som forvaltningen skriver:

”KOMLIS handler om at styrke forvaltningens registreringspraksis, så validitet og kvalitet i registreringen øges. KOMLIS muliggør, at borgerhenvendelsen, der er registreret i eDoc, systemunderstøttes, så der kan måles på svarfristtiderne. Man vil i eDoc ved brug af workflow kunne følge sagen fra modtagelsen, til sagen er færdigbehandlet, svaret er sendt til borgeren, og sagen er afsluttet og lukket i eDoc. Det vil styrke forvaltningens overblik over, om en sag er besvaret til tiden, og hvem der har ansvaret for den pågældende sag.”

Borgerrådgiveren bemærker hertil, at dette alene vil være en gevinst i forhold til sager, der er oprettet i eDoc og dermed er ansvarsplaceret, og at det dermed ikke umiddelbart ses at have betydning for, hvordan proceduren for ansvarsplacering og visitering til rette center, enhed eller medarbejder vil ske.

I forhold til de initiativer, som forvaltningen har taget i forbindelse med indkøb af systemet KOMLIS, bad Borgerrådgiveren i brev af 12. august 2016 forvaltningen om at oplyse, hvordan og på hvilken måde dette system forventes at understøtte forvaltningens sagsbehandling, og om og på hvilken måde systemet forventes at bibringe borgerne værdi i mødet med forvaltningen, eksempelvis i form af øget retssikkerhed. Forvaltningen har ikke svaret selvstændigt på dette, og KOMLIS er alene omtalt i sammenhæng med forvaltningens besvarelse af spørgsmål 3, jf. ovenfor. Forvaltningen har således ikke forholdt sig til, hvorvidt KOMLIS er egnet til og forventes at bibringe borgerne værdi i mødet med forvaltningen, eksempelvis i form af øget retssikkerhed.

Borgerrådgiveren bemærker desuden, at KOMLIS ud fra det oplyste synes at være et ledelsesmæssigt styringsredskab, som dermed kan have en værdi i forhold til at skabe overblik over indsatsen samlet set og fordelt på centre og medarbejdere, mere end det formodes at få en direkte betydning for den enkelte borgers retssikkerhed og serviceoplevelse.

Teknik- og Miljøforvaltningen har i deres bemærkninger af 13. oktober 2017 til de faktuelle oplysninger i en foreløbig udgave af denne rapport oplyst følgende:

”Forvaltningen kan oplyse, at videreudviklingen af fase 2 i KOMLIS løber i 2017 og i første kvartal af 2018. Videreudviklingen betyder, at KOMLIS kommer til at dække bredere, så henvendelser modtaget i serviceområderne systemunderstøttes af KOMLIS. De henvendelser, der systemunderstøttes af KOMLIS er følgende: rådhusbestillinger, aktindsigtsanmodninger, borgerhenvendelser, eksterne høringer, indsigtssager, klagesager, pressehenvendelser, henvendelser fra Borgerrådgiveren og erstatningssager. Med den nye udvikling af KOMLIS bliver det muligt at holde styr på de interne svarfristtider. Derfor vil KOMLIS i større omfang give øget værdi til borgerne, da det vil give medarbejderne et bedre overblik over både de interne og eksterne svarfristtider, og dermed øge forvaltningens overholdelse af tilbagemeldingsgarantien. Det er samtidig forventningen, at KOMLIS fase 2 kommer til at understøtte forvaltningens journaliseringspraksis.”

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og har ikke for nuværende bemærkninger til dette.

Det andet tiltag er den kanalstrategi, forvaltningen er i gang med at udvikle med det formål at skabe en overordnet ramme og sammenhæng på tværs af forvaltningens enheder i valg af kommunikationskanaler, kontaktpunkter og organisering af medarbejderressourcer.

Forvaltningen oplyser, at strategien skal understøtte forvaltningens ambition om, at det skal være nemt for borgere og virksomheder at komme i kontakt med forvaltningen, og at forvaltningen skal benytte de kanaler, der egner sig bedst i den konkrete situation, samt at projektet vil resultere i en enkel, klar og overskuelig kanalstrategi.

Borgerrådgiveren har ingen bemærkninger til dette ud over, at de samme hensyn synes at følge Københavns Kommunes samlede ambition som bl.a. fremgår af Citizen.2015. Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningens arbejde med kanalvalg sker i overensstemmelse med den fælles generelle kanalstrategi, der er nu og fremover bliver vedtaget for kommunen. Borgerrådgiveren er bekendt med, at der p.t. pågår et arbejde med en ny samlet service- og kanalstrategi for Københavns Kommune, og at dette arbejde er forankret i Kultur- og Fritidsforvaltningen.

Forvaltningen bedes oplyse, hvorvidt der i det arbejde, der pågår i forhold til kanalstrategi i Teknik- og Miljøforvaltningen, tages højde for, at der sideløbende hermed arbejdes på en ny samlet kanalstrategi for Københavns Kommune.

Forvaltningen afgav ved mail af 13. oktober 2017 bemærkninger til de faktuelle oplysninger i en foreløbig version af denne rapport. Forvaltningen kom desuden med en række supplerende oplysninger, herunder oplysning vedr. kanalstrategien.

Forvaltningen oplyser følgende:

”Teknik- og Miljøforvaltningen tog allerede i sommeren 2016 kontakt til Kultur- og Fritidsforvaltningen for at sikre koordinering og sammenhæng i arbejdet med forvaltningens kanalstrategi og den overordnede service- og kanalstrategi. Der har siden været løbende kontakt og er etableret et godt samarbejde på tværs af forvaltninger.”

Borgerrådgiveren har noteret sig det af forvaltningen oplyste og bemærker, at det ikke af svaret fremgår, at det er sikret eller vil blive sikret, at Teknik- og Miljøforvaltningens kanalstrategi efterlever den fælles service- og kanalstrategi, Kultur- og Fritidsforvaltningen arbejder på, som vil gælde for hele Københavns Kommune.

Borgerrådgiveren beder derfor fortsat om svar på, hvorvidt der i det arbejde, der pågår i forhold til kanalstrategi i Teknik- og Miljøforvaltningen, tages højde for, at der sideløbende hermed arbejdes på en ny samlet kanalstrategi for Københavns Kommune – altså om det sikres, at Teknik- og Miljøforvaltningens kanalstrategi fuldt ud efterlever den fælles service- og kanalstrategi, Kultur- og Fritidsforvaltningen arbejder på. Borgerrådgiveren bemærker, at de fælles politikker, strategier og retningslinjer, der måtte blive vedtaget for Københavns Kommune i den forbindelse, må ses som minimumskrav, således at det herefter er op til forvaltningerne at vurdere og beslutte, hvorvidt der for den enkelte forvaltning måtte være behov for yderligere krav eller anvisninger baseret på disse.

I forhold til forvaltningens oplysning om, at der er en række klageadgange i forvaltningen, hvorunder forvaltningen nævner mail til enten postkasser eller direkte til sagsbehandler, bemærker Borgerrådgiveren, at henvendelser sendt direkte til en sagsbehandler kan udgøre en administrativ udfordring, idet den enkelte sagsbehandler alene vil have adgang til henvendelsen og vil skulle agere i forhold til journalisering, behandling og besvarelse. Det vil sige, at behandlingen af den enkelte henvendelse alene kan ske af denne ene sagsbehandler, og at der ikke ved ferie, sygdom eller andet fravær hos den konkrete sagsbehandler vil kunne handles på eventuelt indkomne henvendelser, som af den grund vil skulle afvente, at sagsbehandleren er retur.

Dette er efter Borgerrådgiverens vurdering en u hensigtsmæssig indretning, som vil kunne medføre betydelige forsinkelser samt risiko for manglende overholdelse af journaliseringspligt og øvrige retningslinjer og principper, og som dermed potentielt vil kunne give udfordringer i forhold til effektivitet og retssikkerhed.

Borgerrådgiveren bemærker konkret i forhold til beskrivelsen af forløbet for klager indkommet via telefon, at klagevejledningen, hvad enten den gives skriftligt eller mundtligt, skal fremgå af sagen og dermed i denne sammenhæng af eDoc-sagen. Er vejledningen givet mundtligt, skal det ske i form af notat om den vejledning, der er givet, med relevante dokumentoplysninger. Borgerrådgiveren går ud fra, at dette sker som foreskrevet, uanset at det ikke fremgår af svaret.

I forhold til det beskrevne forløb for klager indkommet via fællespostkasse går Borgerrådgiveren ud fra, at det er gældende for såvel e-mail som Digital Post sendt til forvaltningens fællespostkasse.

I forhold til det oplyste om visitering af klager indkommet i fællespostkasse fremgår det, at der er tre muligheder for visitering:

- ”- Den sendes til en enhedspostkasse, hvorfra der visiteres til rette sagsbehandler.
- Den sendes til en centerpostkasse, hvorfra der visiteres til rette sagsbehandler.
- Den sendes direkte til en sagsbehandler”

Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse administrationstiden ved visitering af en klage, når det sker ved, at en medarbejder med adgang til fællespostkassen sender en henvendelse videre til en centerpostkasse, hvor en medarbejder igen skal tage stilling til den og sende den til rette sagsbehandler. Borgerrådgiveren beder i samme forbindelse om at få oplyst, hvorvidt der er indlagt et system for, hvad der sker med henvendelser, der visiteres forkert til enten en centerpostkasse eller til en sagsbehandler, og hvilke krav og retningslinjer forvaltningen har i forhold til den tid, der går, fra en henvendelse fra en borger eller virksomhed er tilgået forvaltningen, til den er korrekt ansvarsplaceret og kan journaliseres og sagsbehandles (uanset om henvendelsen er indkommet i den korrekte fællespostkasse, centerpostkasse eller indbakke hos en specifik medarbejder).

Borgerrådgiveren ser løbende eksempler på, at borgere klager til Borgerrådgiveren, fordi de ikke får svar på de klager, de sender til forvaltningen. Borgerrådgiveren henviser her til et par konkrete eksempler:

En sag, der tidligere er behandlet hos Borgerrådgiveren, viste problemer på netop dette område. En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren, fordi han ikke på egen hånd formåede at få svar på sine henvendelser om støjgener til Teknik- og Miljøforvaltningen, Byens Anvendelse, Center for Miljøbeskyttelse. Borgeren oplyste, at han flere gange over en periode på mere end to måneder havde rettet henvendelse til forvaltningen via den digitale klageløsning, forvaltningen anviser. Han oplyste videre, at han ikke havde modtaget andet svar på sine henvendelser end en autobekræftelse af, at hans henvendelser var modtaget i forvaltningen. Borgeren ønskede nu at klage over manglende svar, samt selvfølgelig at få svar på sine henvendelser. Borgerrådgiveren forsøgte i første omgang at videresende borgerens klage til forvaltningen til besvarelse der, idet Borgerrådgiveren forudsatte, at forvaltningen så ville svare borgeren. Borgeren henvendte sig dog igen 3 uger senere, da han fortsat ikke havde fået svar på sin klage, men var blevet oplyst om, at hans klage var videresendt – nu til en anden enhed i Teknik- og Miljøforvaltningen.

Borgerrådgiveren forsøgte herefter at sikre borgeren et svar via en målrettet indsats, hvor Borgerrådgiveren tog telefonisk kontakt til en enhedschef i forvaltningen, som oplyste, at sagen ville blive undersøgt, og at Borgerrådgiveren ville få en tilbagemelding. Det skete ikke, og Borgerrådgiveren rykkede derfor igen for handling i sagen, hvorefter Borgerrådgiveren modtog en e-mail fra enhedschefen med oplysning om, at enheden ikke havde modtaget borgerens klage, og at enheden ikke kunne behandle klagen, samt at Borgerrådgiveren snarest ville få oplyst, hvem der skulle behandle klagen. Da denne tilbagemelding udeblev, besluttede Borgerrådgiveren at iværksætte et tilsyn i sagen.

Borgerrådgiveren bad forvaltningen om hurtigst muligt at svare borgeren og bad om en udtalelse i sagen, herunder også oplysning om, hvad der konkret var sket i forhold til borgerens klage og hans anvendelse af den digitale klageløsning. Borgerrådgiveren bad desuden om oplysninger om forvaltningens interne retningslinjer for håndtering af henvendelser fra borgerne på tværs af enheder, såfremt sådanne fandtes.

Af forvaltningens udtalelse i den konkrete sag af 6. september 2016 fremgår følgende:

”Dette sagsforløb er yderst beklageligt, og jeg er enig med dig i anbefalingen om, at man i Teknik- og Miljøforvaltningen skal sikre, at denne type fejl ikke opstår i forbindelse med behandling af andre sager eller i andre sagsforløb.

Teknik- og Miljøforvaltningen har stort fokus på at sikre intern koordinering og overholdelse af svarfrister til borgerne, som fastsat af Borgerrepræsentationen. I den sammenhæng arbejder forvaltningen med forskellige projekter som understøtter arbejdet med at skabe et sammenhængende myndighedsområde, hvor forvaltningen tænker på tværs af fagligheder og enheder og er fælles om at sikre, at byens behov bliver imødekommet.

Forvaltningen har igangsat flere tiltag på myndighedsområdet. For at sikre mere strømlinede processer har forvaltningen etableret et dialogteam, som skal hjælpe til bedre og lettere adgang for kunderne.

(...) Forvaltningen har generelt fokus på at styrke forvaltningens håndtering af borgerhenvendelser og sikre en god borgerbetjening.”

Den konkrete sag hos Borgerrådgiveren er lukket med denne udtalelse, idet Borgerrådgiveren, uanset at det ikke fremgår direkte, gik ud fra, at forvaltningen i forbindelse med behandlingen af den konkrete sag generelt overvejede, om fejlene kunne ske igen, og at der blev fulgt op i forhold til de konstateringer disse eventuelle overvejelser mandede ud i. Denne formodning blev yderligere understøttet af de i udtalelsen beskrevne initiativer. Initiativerne er alene beskrevet i hovedtræk, og det er uklart for Borgerrådgiveren, hvad der præcist ligger i de disse initiativer.

Borgerrådgiveren spurgte ikke videre ind til dette i den konkrete sag, da denne generelle egen drift-undersøgelse var iværksat, og da det mere oplagt indgår i denne sammenhæng. Se mere herom under ”Ansvarsplacering og intern koordinering”.

I en anden sag, hvor en gruppe grundejerforeninger henvendte sig til forvaltningen for at anmode om hjælp til trafikdæmpende foranstaltninger, fremgår følgende af deres klage af 2. november 2016 til Borgerrådgiveren, som også kunne tyde på, at tilbagemelding i de digitale systemer ikke altid sker hensigtsmæssigt og i overensstemmelse med vedtagne garantier, principper mv.:

”Det fremgår af de vedhæftede breve, at kommunen ikke har taget vores anmodninger alvorligt. Vi er stadig uden svar på klage af 22. maj 2016 trods automatsvaret fra forvaltningen om, at vi ville modtage svar inden 10 dage. Den 28. august 2016 rykkede vi for svar og fik samme automatsvar om svar inden 10 dage.”

Af forvaltningens tilbagemelding til grundejerforeningerne fremgik bl.a.: ”Din Henvendelse er desværre blevet overset og derfor ikke besvaret.”

Og af forvaltningens svar af 9. november 2016 fremgik følgende:

”Jeg skal endnu engang beklage, at forvaltningen igen ikke har formået at svare jer rettidigt. Det er ikke i orden og lever ikke op til den måde forvaltningen ønsker at behandle borgere og grundejerforeninger. Vi har på baggrund af jeres rykker, som I også har sendt til Borgerrådgiveren, gennemgået jeres sag igen.”

I en tredje sag udtalte Borgerrådgiveren hård kritik af Teknik- og Miljøforvaltningens sagsbehandling i en sag, hvor en virksomhed søgte om tilladelse til at nedlægge et beboelseslejemål. Virksomhedens advokat sendte over en længere periode adskillige e-mails og breve til forvaltningen uden at modtage hverken svar, kvitteringer eller opfølgning, som der klart burde være givet og sket. Flere af advokatens skriftlige henvendelser blev ikke journaliseret, og forvaltningen overholdt ikke notatpligten. Borgerrådgiveren fandt desuden sagsbehandlingstiden meget kritisabel. Forvaltningen oplyste på dette tidspunkt, at sagsbehandlingstiden i byggesager er gennemsnitlig 20

arbejdsdage i sager som denne, medmindre der er indgået aftale om længere sagsbehandlingstid. Det var ikke tilfældet i denne sag. Da virksomheden fik tilladelse til at nedlægge lejemålet, var den samlede sagsbehandlingstid på mere end 3 år.

Borgerrådgiveren henstillede i den konkrete sag bl.a. til Teknik- og Miljøforvaltningen om fremover at sikre overholdelse af journalisering og notatpligt og anbefalede forvaltningen at overveje, om fejlene i den konkrete sag var enkeltstående, eller om noget tilsvarende kunne ske i andre sager. Forvaltningen oplyste i tilbagemeldingen til Borgerrådgiveren, at der er nedsat en arbejdsgruppe med det formål at sikre undervisning til medarbejdere og implementering af arbejdsprocesser, der højner fokus og sikrer overholdelsen af kvitterings- journaliserings- og notatpligten.

Borgerrådgiveren modtog den 9. juni 2016 et nyt eksempel i en klage indgivet af Københavns Retshjælp på vegne af en borger. Sagen omhandler borgerens bolig og forløbet i kondemneringsprocessen vedrørende denne.

Følgende fremgår af retshjælpens klage af 2. juni 2017:

"D. 3. marts 2017 anmodet Retshjælpen Boligkommissionen om at genstarte kondemneringsprocessen, jf. afgørelse af 14. november 2016. Idet Retshjælpen ikke modtog svar fra Boligkommissionen blev det rykket herfor d. 28. april 2017, igen uden at modtage svar."

Borgerrådgiveren havde i den konkrete sag et betydeligt opklaringsarbejde i at finde en e-mailadresse til Boligkommissionen, hvilket formentlig også er grunden til, at klagen i første omgang blev sendt til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren havde telefonisk kontakt til flere medarbejdere i forvaltningen og blev sendt rundt mellem afdelinger (Center for Bygninger, idet dette center oplyses som rette enhed her: <http://www.kk.dk/institution/usunde-boliger> og Byens Fysik, som det efterfølgende oplyses, at Boligkommissionen henhører under), inden det via opkald til Område- og Byfornyelseschefen lykkedes os at få oplyst den korrekte e-mailadresse, så klagen kunne sendes til rette modtager.

Borgerrådgiverens medarbejder kontaktede efterfølgende TMF Stab for at orientere om oplevelsen og udfordringerne. Borgerrådgiveren går derfor ud fra, at forvaltningen foretager det fornødne i forhold til at sikre korrekt information og oplysning om kontaktmuligheder.

Borgerrådgiveren afsluttede i øvrigt 37 klagesager vedrørende Teknik- og Miljøforvaltningen i perioden 1. april 2016 - 31. marts 2017. Sagerne omhandlede i alt 49 klagepunkter. 17 angik sagsbehandlingstid og manglende svar, og 4 angik forvaltningens serviceniveau.

FORVALTNINGSRETTLIGE KRAV

Borgerrådgiverens spørgsmål 4 i brev af 12. august 2016 lød således:

"...

4. Hvordan sikrer forvaltningen generelt, at forvaltningens enheder er klædt på til at varetage forvaltningsretlige krav i forbindelse med behandling af klagesager, herunder krav til notatpligt, journalisering og klagevejledning?"

Forvaltningen svarede således på spørgsmålet i sin udtalelse af 10. november 2016:

"Besvarelse af spørgsmål 4 læner sig op af TMF's besvarelse af Borgerrådgiverens egen driftundersøgelse om kurser i god sagsbehandling, som TMF svarede på den 24. august. Denne besvarelse er vedhæftet som bilag 4.

- I TMF afholdes en række kurser inden for god sagsbehandling for TMF's sagsbehandlere, der skal sikres at forvaltningens enheder er klædt på til at varetage de forvaltningsretlige krav. Kurserne udbydes via TMF's kursusportal TMF-akademiet. Det er jurister fra TMF's centrale juridiske afdeling, der forestår undervisningen på kurserne. For indhold af det enkelte kursus henvises der til bilag 4.
- I TMF-akademiet udbydes også kurser i eDoc, så der sikres kendskab til journaliseringspraksis i TMF. Det er praksis, at alle nye sagsbehandlere kommer på eDoc-kursus.
- Der arbejdes herudover med at etablere administrationsgrundlag for de enkelte enheder – et arbejde som TMF Stab Jura forestår.
- Udover de kurser, der findes i regi af TMF-akademiet, har TMF's centrale juridiske afdeling TMF Stab Jura et rejsehold, der laver skræddersyede kurser på center- og enhedsniveau omkring god sagsbehandling. Kurserne er efterspørgselsdrevede og afholdes forholdsvist ofte.
- Som supplement til de centralt udbudte kurser afholder serviceområdet Byens Anvendelse selv kurser på serviceområdeniveau omkring god forvaltningsskik.
- I de enkelte serviceområder er der introforløb for nye medarbejdere, som inkluderer fx sidemandsoplæring, mentorordninger og mere specifik overlevering af viden ift. god forvaltningsskik, eDoc-systematikker, intro til fagsystemer mv. relateret til opgaverne i det enkelte serviceområde,

Det er et ledelsesansvar på såvel enheds- center- og serviceområdeniveau at sikre, at medarbejderne er klædt på til at løse deres opgaver og sikre den rette kompetenceudvikling.”

Borgerrådgiveren bemærker hertil, at en tilbagemelding på forvaltningens brev af 24. august 2016 som svar på Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelse om kurser i god sagsbehandling, der er vedhæftet besvarelsen i denne sag som bilag, indgår i Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelse om forvaltningernes obligatoriske kurser i god sagsbehandling, som blev afsluttet ved brev af 31. marts 2017 (offentliggjort på Borgerrådgiverens hjemmeside).

Borgerrådgiveren har herudover ingen bemærkninger til det oplyste, men beder dog forvaltningen om at oplyse, hvordan forvaltningen sikrer sig, at lederne lever op til deres ansvar.

ØVRIGE RETLIGE KRAV

Jeg har ved min gennemgang af forvaltningens svar og af de 30 fremsendte sager konstateret, at det ikke fremgår, på hvilken måde forvaltningen efterlever persondatalovens bestemmelser i forhold til underretning om forvaltningens databehandling af oplysninger mv., jf. persondataloven §§ 1, 3, 5-8 og 28.

Jeg gør ikke andet her end at skitsere lovens formål og bede forvaltningen om at overveje, hvorvidt forvaltningens praksis er i overensstemmelse med loven.

Jeg beder forvaltningen oplyse, hvad dette eventuelt måtte give forvaltningen anledning til.

Persondataloven indeholder i kapitel 8-10 nogle regler, som giver borgerne en række rettigheder i forhold til de dataansvarlige myndigheder mv., som behandler oplysninger om dem. Rettighederne bidrager til åbenhed, og gør borgerne i stand til at varetage deres interesser.

For kommunens vedkommende træder den enkelte borgeres rettigheder i kraft så snart, kommunen behandler personoplysninger om vedkommende.

Behandlingsbegrebet er bredt og dækker over alle operationer, hvor en eller flere af disse personoplysninger indgår, f.eks. en henvendelse fra en borger telefonisk, pr. mail, brev eller digital post, som journaliseres, optages eller udsættes for anden form elektronisk behandling eller på

anden vis indgår i registerføring. Så snart, kommunen har registreret personoplysninger i et journalsystem, en database, en fil eller andet, er kommunen dataansvarlig for de oplysninger, der er findes der.

De pligter, kommunen som dataansvarlig i sådanne sammenhænge har, over for den enkelte borger, hvis oplysninger er registrerede, er, som Datatilsynet skriver det på deres hjemmeside (<https://www.datatilsynet.dk/offentlig/pligter-i-forhold-til-den-registrerede/>) følgende:

”...

- Oplysningspligt - den dataansvarlige har pligt til at oplyse den registrerede om, at der indsamles oplysninger om vedkommende,
- pligt til at give indsigt i de oplysninger, der behandles om den registrerede, hvis vedkommende ønsker det
- pligt til at tage stilling til en indsigelse mod, at behandling af oplysninger finder sted,
- (...)
- pligt til at rette eller slette oplysninger, der er urigtige eller vildledende, samt i den forbindelse at orientere andre, der har modtaget oplysningerne, om rettelserne.”

VIDENSDDELING OG LÆRING PÅ BAGGRUND AF KLAGESAGSBEHANDLINGEN

Borgerrådgiverens spørgsmål 7 lyder således:

”...

7. Hvordan sikrer forvaltningen vidensdeling og læring på baggrund af klagesagsbehandlingen?”

Forvaltningens svarede følgende på dette spørgsmål i deres udtalelse af 10. november 2016:

”Vidensdeling sker på tværs af TMF såvel som i de enkelte serviceområder.

- Hvert halve år foretager TMF Stab Jura en rundtur til TMF's chefgrupper, hvor de giver serviceområderne og centrene feedback omkring juridiske opmærksomhedspunkter i det pågældende serviceområde og centre. På den baggrund anbefaler TMF Stab Jura, hvilke fokusområder og kompetenceudviklingstiltag for god sagsbehandling, det kunne være hensigtsmæssigt at igangsætte i det pågældende serviceområde. Anbefalingerne bliver i praksis fulgt.
- Der er et juridisk netværk i TMF, der faciliteres af TMF Stab Jura. Fokus her er vidensdeling om forvaltningsretlige temaer på tværs af TMF.
- Det er et ledelsesansvar at sikre vidensdeling og læring på baggrund af klagesagsbehandlingen.
- Vidensdeling og drøftelse af opgaver sker løbende på enhedsmøder i de enkelte enheder. Er der brug for løfte temaer op, sker de via serviceområdernes ledelsesstruktur.
- Som konkret tiltag på baggrund af læring omkring sagsbehandling kan nævnes, at der på områder, hvor der opleves særlige udfordringer, udarbejdes administrationsgrundlag for sagsbehandlingen.”

Borgerrådgiveren noterer sig det oplyste om TMF Stab Jura og deres feedback om juridiske opmærksomhedspunkter på chefgruppeniveau samt det oplyste om et juridisk netværk i forvaltningen med fokus på vidensdeling om forvaltningsretlige temaer på tværs i forvaltningen.

Borgerrådgiveren beder i forhold til besvarelsen forvaltningen om følgende supplerende oplysninger:

- Forvaltningen bedes oplyse, om der på ledelsesniveau er en ensartet praksis for sikring af vidensdeling og læring på baggrund af klagesagsbehandlingen – herunder læring af de sager, der indkommer via Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens tilbagemeldinger herpå – og i så fald hvori denne praksis består. I tilfælde af, at en sådan ensartet praksis ikke findes, beder Borgerrådgiveren forvaltningen oplyse, hvorvidt der efter forvaltningens vurdering bør være en praksis for dette og i givet fald, hvilke minimumskrav, der skal indgå.
- Forvaltningen bedes desuden oplyse om, og i bekræftende fald på hvilke områder, der konkret på baggrund af læring om sagsbehandling er udarbejdet administrationsgrundlag for sagsbehandlingen inden for de seneste 2 år. Forvaltningen bedes ligeledes oplyse om, og i så fald på hvilken måde og ud fra hvilke overvejelser, der er fulgt op på, om det udarbejdede administrationsgrundlag har haft den ønskede effekt.

ANSVARSPACERING OG INTERN KOORDINERING

Hvert andet år evaluerer Borgerrådgiveren kommunens indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Det sker via evalueringsordningen FOKUS, hvor Borgerrådgiveren ser på indsatserne hos hver enkelt af kommunens syv forvaltninger.

Seneste evaluering var i 2015, og her var det i forhold til Teknik- og Miljøforvaltningen bl.a. Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningen ville kunne forbedre sin samlede indsats ved at opsætte konkrete helhedsorienterede mål om at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen med afsæt i centrale retssikkerhedsgarantier. Borgerrådgiveren anbefalede bl.a. mere formaliserede metoder – såsom vejledninger og sagsgangsbeskrivelser for at sikre kendskab og redskaber til gældende minimumskrav.

Forvaltningen har efterfølgende i flere sammenhænge oplyst at have et stort fokus på at sikre intern koordinering og styrket samarbejde på tværs i forvaltningen.

Det var bl.a. tilfældet i en konkret sag (omtalt tidligere side 20f.), hvor der over en lang periode ikke blev svaret på en borgers klager, ligesom der ikke blev givet tilbagemeldinger til Borgerrådgiveren som lovet, og hvor hele forløbet bar præg af manglende koordination og ansvarsplacering. Forvaltningen endte med at oplyse, at forløbet i sagen var yderst beklageligt.

Forvaltningen udarbejdede selv – som et bilag til deres udtalelse i sagen – en tidslinje for forløbet i borgerens sag. Af dette bilag dateret den 2. maj 2016 sendt via mail af 11. maj 2016 fremgår følgende:

”Det følgende er den interne gennemgang af sagsforløbet:

- den 2. november 2015 modtog forvaltningen [borger, herefter A] A's første henvendelse. Det er noteret i sagsloggen i forvaltningens postkasse til klager over støjgener, og henvendelsen blev oversendt til Center for Byplanlægning. Det fremgår ikke, om A har fået en tilbagemelding på dette tidspunkt.
- 1. december 2015 er endnu en klage registreret, men det fremgår ikke, hvordan sagsbehandleren har fulgt op.
- 12. januar 2016 endnu en klage er registreret, men det er uklart hvordan der er fulgt op.
- 17. februar 2016 A klager til Borgerrådgiveren, og den 18. februar sender Borgerrådgiveren klagen videre til TMF.

- 6. marts 2016 klager A igen til Borgerrådsgiveren, da borgeren fortsat ikke har modtaget svar på klagen.
- Den 14. marts 2016 har en ny sagsbehandler videresendt henvendelsen fra A til Center for Byplanlægning, da spørgsmålet vedrører lokalplanen for X. Henvendelsen bliver videresendt til medarbejder i enheden Byplan Nord, der vurderede henvendelsen som et støj spørgsmål, der ikke kunne besvares af enheden Byplan Nord.
- Klagen blev sendt videre til miljøansvarlig i serviceområdet Byens Udvikling med det formål at sikre, at klagen besvares af rette kompetence i Teknik- og Miljøforvaltningen. Enhedschef i Byplan Nord var ikke cc på denne korrespondance og ikke vidende om henvendelsen på dette tidspunkt.
- Den 17. marts 2016 modtog enhedschef i Byplan Nord henvendelse fra Borgerrådsgiveren vedr. sagen.
- Den 1. april 2016 - otte arbejdsdage senere ønskede Borgerrådsgiveren status på sagen.
- Den 3. april 2016 orienterede enhedschef for Byplan Nord Borgerrådsgiveren om, at enhedschefen ikke var bekendt med, at enheden har modtaget klagen, samt at enheden ikke er rette enhed til at behandle klagen, men at hun vil videresende klagen til rette vedkommende i forvaltningen.
- Den 11. april 2016 henvender Borgerrådsgiveren sig igen til enhedschef i Byplan Nord.
- Den 25. april 2016 iværksætter Borgerrådsgiveren en undersøgelse af forløbet.”

Borgerrådsgiveren anbefalede i forbindelse med behandlingen af et tilsyn i sagen, at Teknik- og Miljøforvaltningen overvejede, om de fejl, som er påpeget i den konkrete sag, er enkeltstående, eller om noget tilsvarende kunne ske i andre sager. Forvaltningen svarede i forhold til den konkrete sag meget overordnet og generelt, at de gør rigtigt meget for at undgå dårlig service og sikre intern koordination.

Forvaltningen svarede i den konkrete sag i et opfølgende brev af 6. september 2016 sendt til Borgerrådsgiveren ved e-mail af 14. september 2016 bl.a. følgende:

”Teknik- og Miljøforvaltningen har stort fokus på at sikre intern koordinering og overholdelse af svarfrister til borgerne, som fastsat af Borgerrepræsentationen. I den sammenhæng arbejder forvaltningen med forskellige projekter som understøtter arbejdet med at skabe et sammenhængende myndighedsområde, hvor forvaltningen tænker på tværs af fagligheder og enheder og er fælles om at sikre, at byens behov bliver imødekommet.

Forvaltningen har igangsat flere tiltag på myndighedsområdet. For at sikre mere strømlinede processer har forvaltningen etableret et dialogteam, som skal hjælpe til bedre og lettere adgang for kunderne.

Forvaltningen har iværksat servicekulturuddannelser for medarbejdere for at sikre tilstedeværelsen af de rigtige ressourcer generelt og specifikt i forhold til den faglige opgaveløsning.

Det overordnede fokus for begge tiltag er rettet mod den tværgående opgaveløsning og på en imødekommende dialog.

Der arbejdes kontinuerligt med udviklingen af en servicekultur igennem en strategisk kompetencemodel i 2016 for medarbejdere og ledere, der sikrer kompetenceudvikling i praksis, som har fokus på professionel serviceudøvelse, helhedssyn, proaktivt samarbejde og organisatorisk forståelse.

Forvaltningen har generelt fokus på at styrke forvaltningens håndtering af borgerhenvendelser og sikre en god borgerbetjening.”

Borgerrådgiveren hæftede sig ved, at forvaltningen havde sat gang i forskellige initiativer og bad for daværende ikke om yderligere oplysninger.

Borgerrådgiveren beder i relation til denne undersøgelse, hvor formålet netop er at belyse forvaltningens håndtering af borgerhenvendelser – men hvor de omtalte initiativer ikke ekspliciteres i forvaltningens besvarelse – om uddybende oplysninger om de initiativer, forvaltningen har iværksat.

Borgerrådgiveren beder således forvaltningen om at uddybe initiativerne ved at besvare følgende spørgsmål:

- *Forvaltningen bedes konkretisere, hvad ”stort fokus på at sikre intern koordinering og overholdelse af svarfrister” består i, og hvordan det udmøntes.*
- *Forvaltningen bedes oplyse, hvad de omtalte servicekulturuddannelser og dialogteamet består i, og hvem de/det er tiltænkt.*
- *Forvaltningen bedes desuden oplyse, hvilke resultater i forhold til intern kompetenceudvikling de to initiativer har medført her ca. 10 måneder efter, de er oplyst at være iværksat, samt hvilken effekt i forhold til borgerne de efter forvaltningen vurdering/måling har haft.*

Borgerrådgiveren ønsker desuden oplyst om og i så fald på hvilken måde, forvaltningen har fulgt op på de konkrete sager, der er indgået via Borgerrådgiveren, hvor problemet har været manglende svar som følge af, hvad der ligner manglende koordinering og ansvarsplacering internt i forvaltningen. Borgerrådgiveren ønsker særligt at få oplyst, om de har givet forvaltningen anledning til at overveje, hvorvidt der er tale om isolerede tilfælde, eller om de konkrete klager kunne være udtryk for mere generelle uhensigtsmæssigheder på området. Borgerrådgiveren ønsker desuden at få oplyst, hvad disse eventuelle overvejelser i så fald har ført til.

5. BEMÆRKNINGER TIL FREMSENDE SAGER

Borgerrådgiveren har gennemgået de 30 fremsendte sager og har besluttet ikke at lave en minutøs gennemgang, men alene at komme med enkelte bemærkninger inden for hvert af de tre områder. Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at spørgsmålet om, hvorvidt og på hvilken måde forvaltningen giver klagevejledning, ikke er vurderet at være relevant i forhold til de tre områder, forvaltningen har udvalgt, ligesom der ikke vil være tale om en ensartet gennemgang af de tre områder, men alene vil være nedslag, hvor Borgerrådgiveren har fundet, at der var anledninger til bemærkninger mv.

KLAGER OVER STØJ

Kommunen har tilsynspligt i forhold til støj ved Metrobyggeri og øvrige større bygge- og anlægsprojekter, og som forvaltningen selv er inde på ved angivelsen "klager/henvendelser" på dette område og ved oplysningen: "Forvaltningens svar har oftest karakter af vejledning og dialog med borgerne", er der ikke i de fremsendte 10 sager tale om klager over forvaltningens praktiske opgavevaretagelse, men snarere oplysning og spørgsmål fra borgerne, der går på, hvor forvaltningen bedes udøve tilsyn eller vejlede om gældende støjregler, muligheden for at søge om kompensati-on, og hvor det skal ske, mv.

Ud af de 10 fremsendte sager om støj er flere ikke egentlig afsluttede – da borgeren i flere tilfælde henvises til selv at kontakte forvaltningen igen.

Journalisering

Borgerrådgiveren bemærker generelt, at der – set ud fra det fremsendte materiale – ikke er oprettet selvstændige dokumenter for henholdsvis indgående og udgående mails, og at disse dermed ikke fremstår som enkeltvise dokumenter, men som en del af en mail-dialogtråd. Borgerrådgiveren gør opmærksom på de vedtagne retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune, som bl.a. siger, at:

"En indgående e-mail og svaret på denne skal betragtes som to selvstændige dokumenter, og derfor skal de som hovedregel journaliseres enkeltvis."

I de fremsendte sager er dialogtråden i enkelte tilfælde så lang, at den omfatter 4 mails. Borgerrådgiveren henviser til retningslinjerne og anbefaler, at forvaltningen, bl.a. af hensyn til overskuelighed i den enkelte sag, ændrer praksis, så indgående og udgående mails gemmes som selvstændige dokumenter.

Borgerrådgiveren beder om en orientering om, hvad denne anbefaling giver forvaltningen anledning til.

Kanalvalg

Borgerrådgiveren bemærker desuden, at samtlige sager besvares via almindelig usikker mail, og at det forhold, at der ikke oprettes selvstændige dokumenter, men svares i en dialogtråd, forudsætter, at forvaltningen er opmærksom på og i hvert enkelt tilfælde overvejer, om der i de oplysninger, der er fremsat af borgeren i mailen til forvaltningen, indgår følsomme personoplysninger, og selvfølgelig også på tilsvarende vis er opmærksom på og overvejer om svaret til borgeren indeholder følsomme oplysninger.

Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, hvilken praksis og hvilke retningslinjer forvaltningen har på dette område, samt om det efter forvaltningens vurdering er tilfældigt, at ingen af de 10 fremsendte sager er besvaret via Digital Post enten via Doc2mail eller via Send Sikkert i Outlook.

KLAGER OVER PARKERINGSAFGIFTER

8 ud af 10 klager er indgivet ved anvendelse af Center for Parkerings klageportal på Parkeringsbutikken (den digitale selvbetjeningsløsning). 2 klager er indsendt via mail.

Data og journalisering

Det fremgår ikke af de 8 klager, der er indgivet via den digitale løsning, hvilken dato, klagerne er indgivet. Det fremgår af forvaltningens svar, at klagen automatisk journaliseres i eDoc, når den sendes ind via klageportalen på Parkeringsbutikken, og at der således er en integration mellem de to systemer. Borgerrådgiveren går derfor ud fra, at den enkelte klage journaliseres samme dag, og at det af dokumentets metadata fremgår, hvilken dato, den er indgivet.

Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, hvad baggrunden er for, at systemet ikke automatisk sætter en dato på det dokument, forvaltningen får, når en klage indgives via løsningen. Borgerrådgiveren beder ligeledes forvaltningen om at tage stilling til, hvorvidt der bør være en dato på det dokument, forvaltningen får, når en klage indgives via løsningen.

Forvaltningen afgav ved mail af 13. oktober 2017 bemærkninger til de faktuelle oplysninger i en foreløbig version af denne rapport. Forvaltningen kom desuden med en række supplerende oplysninger, herunder oplysning om datoangivelse på klager indgivet i den digitale løsning.

Forvaltningen oplyste følgende:

”Center for Parkering gør opmærksom på, at de otte klager, som blev indsendt til Borgerrådgiveren på daværende tidspunkt, var indgivet i et midlertidigt og primitivt digitalt klagesystem, som Center for Parkering ikke længere anvender. Fra og med den 26. april 2016 kunne borgerne anvende den permanente digitale selvbetjeningsløsning på <http://pbutikken.kk.dk>. Her fremgår dato for klagens indgivelse/modtagelse på klagedokumentet (som er samme dato). Til orientering fremgår datoen ligeledes af dokumentoversigten og journaloversigten i sagsbehandlingssystemet. Når man som borger vil klage, logger man ind med NemID og alt sendes derfor til borgerens eBoks (eller med almindelig post, hvis man er fritaget for digital post).

Grunden til at Center for Parkering i sin tid sendte klager fra den gamle digitale løsning er, at Center for Parkering på daværende tidspunkt endnu ikke havde gennemgået og afgjort sager fra den nye digitale klageløsning.

Systemet i den nuværende klageløsning sætter automatisk en dato på det dokument, som forvaltningen får, når en klage indgives via løsningen.”

Borgerrådgiveren har noteret sig, at der nu er automatisk datoangivelse og har ingen øvrige bemærkninger.

Kvittering

Der sendes automatisk en kvittering til borgeren, når der indgives en klage via klageportalen. Borgerrådgiveren har ikke modtaget kopi af denne automatiske kvitteringsmail. Men der er kvitteringsbrev fra de to sager, som er sendt ind via mail. I kvitteringsbrevet på disse to sager oplyses ikke navn på sagsbehandler, men kun kontaktoplysninger til Center for Parkering, og brevene er ikke underskrevet.

I disse kvitteringsbreve står der således alene:

”Med venlig hilsen
Center for Parkering”

I disse kvitteringsbreve oplyses det ikke, hvilken form for dokumentation der bør fremsendes af borgeren, mens der vejledes om dette på klageportalen – jf. forvaltningens svar, hvor følgende fremgår:

”Portalen oplyser borgeren om, hvilken form for dokumentation, der burde vedhæftes ved bestemte indsigelser (vælger man fx at klage over afgiften med den begrundelse, at køretøjet er havareret, så bliver man opfordret til at vedlægge dokumentation i form af værkstedsregning el. lign).”

I kvitteringsbrevet til borgeren i en af de to sager, der er indgivet via mail, fremgår alene følgende:

”Til brug for den videre sagsbehandling, er vi nødt til at have skriftlig dokumentation for dine oplysninger.

Modtager Center for Parkering ikke dokumentation inden to uger, vil vi afgøre sagen, ud fra de oplysninger vi har.”

Borgeren her bliver således ikke vejledt om, hvilken form for skriftlig dokumentation, der kunne være relevant i den pågældende situation.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at kvaliteten og omfanget af vejledningen til borgeren ikke bør være afhængig af, om den ene eller anden kanal vælges som indgang. Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningen er enig i dette og foretager derfor ikke andet end at gøre opmærksom på dette med en forventning om, at forvaltningen er og fremadrettet vil være opmærksom på dette.

Kanalvalg

I de to sager, som ikke er indgivet via klageportalen, er der sendt kvitteringsmail samme dag eller dagen efter. Det fremgår ikke af de to kvitteringsbreve, om de er sendt med fjernprint eller med Digital Post til borgerne, men Borgerrådgiveren går ud fra, at det er sket med Digital Post, såfremt den enkelte borger ikke er fritaget for Digital Post i overensstemmelse med Citizen.2015, der blev politisk behandlet ved budgetforhandlingerne i 2013 og blev vedtaget som en del af kommunens effektiviseringsstrategi. Her fremgår det – bl.a. af nedenstående skema, som indgår – at breve til borgerne skal sendes digitalt, når det er muligt.

UDGÅENDE POST			
Modtager	Hvis brevet indeholder	2013 (indtil obligatorisk Digital Post for virksomheder)	2015
Borger	Personfølsomme oplysninger	Doc2mail	Doc2mail
	Ikke-personfølsomme oplysninger	Alm. e-mail og ellers via Doc2mail	Doc2mail
Virksomhed/andre Myndigheder	Personfølsomme oplysninger	Til virksomhedens sikre e-mail eller via doc2mail	Doc2mail
	Ikke-personfølsomme oplysninger	Alm. e-mail eller via Doc2mail	Doc2mail
Til kommunens egne forvaltninger eller enheder	Personfølsomme oplysninger	Alm. e-mail (interne mails er sikre)	Alm. e-mail (interne mails er sikre)
	Ikke-personfølsomme oplysninger		

Borgerrådgiveren er via telefonsamtale med en medarbejder i Teknik- og Miljøforvaltningen i august 2016 blevet oplyst om, at kommunikation med borgerne via usikker mail forekommer.

Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningen sikrer, at kommunikationen med borgere generelt foregår som foreskrevet og på sikker vis, når breve, mails mv. indeholder følsomme personoplysninger. Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, om forvaltningen har klare retningslinjer for, hvornår der er tale om følsomme personoplysninger, og dermed på hvilket grundlag medarbejdernes vurdering af eventuelle behov for sikker/krypteret kommunikation sker.

Som Borgerrådgiveren forstår det oplyste, sendes der automatisk en kvitteringsmail elektronisk til borgers e-boks i umiddelbar forlængelse af, at en klage sendes ind, når det sker via klageportalen. Det er derfor alene forvaltningens praksis og retningslinjer for så vidt angår klager, der ikke indkommer via den digitale løsning, der spørges til.

Henvisning til retsgrundlag

Det følger af forvaltningslovens § 24, stk. 1, 1. pkt, at en begrundelse for en afgørelse skal indeholde en henvisning til de retsregler i henhold til hvilke, afgørelsen er truffet. Desuden fremgår det af vejledningen til forvaltningsloven, at lovens eller lovbekendtgørelsens nummer og dato samt lovens rigtige betegnelse skal fremgå. Den præcise betegnelse for de relevante retsregler behøver ikke fremgå af selve afgørelsens tekst, men anvendes der en kortere populærbetegnelse for retsforakriften, skal den fuldstændige og korrekte betegnelse være i et bilag til afgørelsen. Henvisningen skal også indeholde en præcis angivelse af den konkrete bestemmelse, der er anvendt, og hvilken paragraf mv. Er der tale om en lov med en entydig og almindelig betegnelse som f.eks. "offentlighedsloven", er det som udgangspunkt tilstrækkeligt at henvise til denne betegnelse.

I de gennemgåede sager anvendes en form, hvor lovhenvisningerne anføres i noteform. Eksempelvis henvises der i en afgørelse med teksten "Det er ikke tilladt at standse eller parkere, hvor der er skiltet med standsning forbudt" til en fodnote, hvori henvisningen til retsgrundlaget findes. I fodnoten står der:

"Vejafmærkningsbekendtgørelsen § 17, C61/CU61"

Med henvisning til forvaltningslovens § 24, stk. 1, 1. pkt, hvis indhold er beskrevet ovenfor, skal bekendtgørelsens nummer og data fremgå. Ligesom lovens korrekte betegnelse skal fremgå, medmindre der er tale om populærbetegnelse. Henvisningen skal være klar og specifik, så retsreglerne uden videre kan identificeres af den pågældende modtager.

Et opslag på retsinformation.dk viser, at den gældende bekendtgørelse ikke kan findes ved et opslag på "Vejafmærkningsbekendtgørelsen", hvorfor den korrekte henvisning i det konkrete tilfælde kunne være:

"Bekendtgørelse om vejafmærkning: BEK nr 1194 af 21/09/2016 § 17, C61/CU61"

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at det for at imødekomme god forvaltningsskik med fordel kan fremgå af henvisningen, hvor borgerne kan finde loven eller bekendtgørelsen, evt. ved at henvise til retsinformation.dk.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at forvaltningen i afgørelser på dette område konsekvent henviser til retsregler i fodnoter.

Borgerrådgiveren går ud fra, at der er tale om et kommunikativt hensyn til borgerne, men det ændrer ikke ved, at det skal fremgå så præcist og entydigt, at den enkelte borger på baggrund af denne oplysning kan finde den specifikke retsregel og orientere sig her. Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, om det er forvaltningens vurdering, at fodnotehenvisninger, som de, der optræder i de fremsendte afgørelser, i tilstrækkeligt omfang lever op til forvaltningslovens § 24, samt om de i tilstrækkeligt omfang imødeiser god forvaltningsskik ved på en hensynsfuld og læsevenlig måde at henvise til det retsgrundlag, afgørelsen baserer sig på. Borgerrådgiveren beder ligeledes om at blive orienteret om, hvilke justeringer det giver forvaltningen anledning til, såfremt det ikke er tilfældet.

I den samme sag kunne borgerens klage over parkeringsafgiften opfattes som en samtidig klage over bøden for for sen indbetaling. I den pågældende sag er det uklart, hvorvidt der er tale om en klage over bøden, men hvis det var tilfældet, ville forvaltningen været forpligtet til at videreende klagen over denne bøde til rette enhed i overensstemmelse med princippet i forvaltningslovens § 7 stk. 2, hvorefter henvendelser, som omhandler forhold, enheden ikke tager sig af, skal videreformidles til rette myndighed.

I den konkrete sag har forvaltningen ikke opfattet det som sådan, men oplyser vejledende i afgørelsen på klagen over parkeringsafgiften om, hvilken enhed i forvaltningen, der tager sig af sådanne bøder og giver kontaktoplysninger.

Borgerrådgiveren gør ikke andet end at bemærke, at det – i tvivlstilfælde som det forelæggende – ville være i overensstemmelse med god forvaltningsskik at kontakte borgeren for at afklare, hvorvidt klagen ligeledes skal opfattes som en klage over bøden for for sen indbetaling af parkeringsafgiften.

Klagevejledning

I forhold til klagevejledning i afgørelserne følger det af § 121, stk. 2 i LBK nr. 38 af 5. januar 2017, bekendtgørelse om færdselsloven, at afgørelse om pålæggelse af afgift ikke kan indbringes for hørere administrativ myndighed.

I de fremsendte afgørelser er der et vejlednings- og informationsafsnit, hvor der vejledes blandt andet om klageadgangen med henvisning til retsreglerne.

Borgerrådgiveren har ingen bemærkninger til dette.

KLAGER OVER AFFALDSHÅNDTERING

Generelt ses sagerne om affaldshåndtering at blive afsluttet dagen efter, at en borger har klaget via klageportalen på Nem Affaldsservice. Borgernes klager ekspederes ved, at de automatisk visiteres videre til løsning via Nem Affaldssystemet direkte til den vognmandsvirksomhed, som har ansvaret for affaldsindsamlingen.

I de 10 sager, Borgerrådgiveren har modtaget, løses problemet i umiddelbar forlængelse af, at klagen er indberettet i selvbetjeningsløsningen, Nem Affaldsservice. Borgerne modtager en kvitteringsmail, hvoraf det fremgår, hvornår problemet bliver løst.

Af de sager, Borgerrådgiveren har modtaget, omhandler 6 manglende tømning. Disse sager løses samme dag eller dagen efter.

Brug af SMS

Borgerrådgiveren har alene bemærkninger til en enkelt af sagerne, nemlig den hvor borgeren modtager svar pr. SMS.

En af de ti sager er løst ved, at der sendes en SMS til borgeren med svar på klagen. SMS-beskeden, som er sendt til borgeren, er citeret i et notat på sagen. Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at det medfører, at data som afsendelsestidspunkt, herunder dato og evt. klokkeslæt samt oplysning om telefonnummer ikke fremgår, når journalisering sker ved, at teksten fra SMS-en citeres i et notat. Det fremgår i øvrigt ikke af sagens oplysninger, at borgeren har indvilliget i at modtage svar pr. SMS og ej heller, at borgers egen henvendelse er indkommet via SMS.

Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, hvad forvaltningens praksis er i forhold til brug af SMS – både i forhold til dokumentation og håndtering af følsomme data.

7. UDDYBNING, BISTAND MV.

Borgerrådgiveren uddyber gerne undersøgelsen samt vurderinger mv. på et møde, såfremt det ønskes. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte Borgerrådgiveren for nærmere aftale herom.

Borgerrådgiveren hjælper også meget gerne til med intern opfølgning på undersøgelsen herunder i form af undervisning, vejledning om reglernes anvendelse i praksis mv. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte Borgerrådgiveren.

8. BILAG

UDTALELSE FRA FOLKETINGETS OMBUDSMAND AF 24. JUNI 2015, SAG NR. 15/00473

FOLKETINGETS
OMBUDSMAND



2015-36

Ikke hjemmel til obligatorisk digital selvbetjeningsløsning ved klage over parkeringsafgift. Vejledning på hjemmeside

En kommune skrev på sin hjemmeside, at borgere, der ønskede at klage over en parkeringsafgift, skulle benytte kommunens digitale selvbetjeningsløsning.

Ombudsmanden fandt det beklageligt, at kommunen havde skrevet dette på sin hjemmeside. Der er nemlig ikke i lovgivningen hjemmel til at kræve, at borgere, der ønsker at klage over en pålagt parkeringsafgift, skal anvende en digital selvbetjeningsløsning.

Derudover udtalte ombudsmanden, at den vejledning, som myndighederne giver til borgerne om digitale selvbetjeningsløsninger, ikke må fremstå på en måde, der giver borgerne indtryk af, at det er obligatorisk at anvende en selvbetjeningsløsning, som det i virkeligheden er frivilligt at anvende.

(Sag nr. 15/00473)

24. juni 2015

Forvaltningsret
115.1 – 12.1

I det følgende gengives ombudsmandens udtalelse i sagen, efterfulgt af en sagsfremstilling.

Ombudsmandens udtalelse

1. I det omfang der ikke i lovgivningen er fastsat særlige formkrav, har borgerne ret til at henvende sig til myndighederne i den form, de selv ønsker – dog forudsat at myndighederne rent teknisk er i stand til at modtage henvendelser i den form, som borgeren anvender. Jeg henviser til beskrivelsen af gældende ret i pkt. 2.1 i forslag nr. L 72/2001-02 (2. samling) til lov om ændring af forvaltningsloven (Digital kommunikation), som blev fremsat den 30. januar 2002, og som blev vedtaget som lov nr. 215 af 22. april 2002.

Borgerne kan derfor ikke uden hjemmel i lov pålægges pligt til at anvende digital kommunikation – herunder digitale selvbetjeningsløsninger – i forbindelse med deres henvendelser til myndighederne.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Jeg har tidligere udtalt mig om spørgsmål om myndighedernes adgang til at stille krav om, at borgerne anvender en bestemt elektronisk kommunikationsform ved deres henvendelser til myndighederne. Jeg henviser f.eks. til sagen om obligatorisk elektronisk eksamenstilmelding, som er offentliggjort i Folketings Ombudsmandsberetning for 2002, s. 268 ff. I denne sag havde Københavns Universitet besluttet, at tilmelding til sommereksamen 2001 kun kunne ske via internettet.

Jeg henviser endvidere til sagen om obligatorisk elektronisk indgivelse af jobansøgninger, som blev offentliggjort på min hjemmeside sammen med en nyhed den 21. december 2011. I denne sag havde Tårnby Kommune besluttet at se bort fra stillingsansøgninger, der ikke blev sendt med e-mail. Der var i begge tilfælde ikke hjemmel til at stille krav om anvendelse af digital kommunikation.

Der findes efterhånden en række eksempler på, at der i lovgivningen er hjemmel til obligatorisk anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger.

Eksempelvis findes der i lov nr. 552 af 2. juni 2014, der trådte i kraft den 1. december 2014, bestemmelser om overgang til obligatorisk digital selvbetjening for så vidt angår ansøgning om byggetilladelse, ansøgning om forældremyndighed, barnets bopæl, samvær mv., anmodning om separation og skilsmisse, ansøgning om børne- og ægtefællebidrag, ansøgning om lån til beboerindsud, ansøgning om parkeringslicens og anmodning om attestationer efter lov om Det Centrale Personregister mv.

2. Der er imidlertid ikke hjemmel i lovgivningen til at kræve, at borgere, der ønsker at klage over en pålagt parkeringsafgift, skal anvende en digital selvbetjeningsløsning.

Det er vigtigt, at myndighederne er opmærksomme på, om det er obligatorisk eller frivilligt at anvende en digital selvbetjeningsløsning, når de f.eks. udformer klagevejledninger og lægger information til borgerne på deres hjemmesider. Den vejledning, som myndighederne giver til borgerne, må således ikke fremstå på en måde, der giver borgerne indtryk af, at det er obligatorisk at anvende en selvbetjeningsløsning, som det i virkeligheden er frivilligt at anvende.

På denne baggrund er det efter min opfattelse beklageligt, at Frederiksberg Kommune tidligere skrev på sin hjemmeside, at borgerne – hvis de ønskede at klage over en parkeringsafgift – skulle benytte kommunens digitale selvbetjeningsløsning.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Det er endvidere efter min opfattelse uheldigt, at kommunens hjemmeside i perioden mellem uge 12/2015 og den 1. april 2015 fremstod således, at borgerne måtte få det fejlagtige indtryk, at det var obligatorisk at anvende den digitale selvbetjeningsløsning.

Jeg har noteret mig, at den del af Frederiksberg Kommunes hjemmeside, der handler om, hvordan man kan klage over en pålagt parkeringsafgift, nu er blevet ændret.

Det fremgår således nu af hjemmesiden, at borgere kan indgive en klage på andre måder end ved at benytte kommunens digitale selvbetjeningsløsning (ved at sende et brev til kommunen med almindelig post, sende en e-mail til kommunen eller ved at møde personligt op hos Borgerservicecentret på rådhuset).

3. På den baggrund foretager jeg mig ikke mere i sagen.

BILAG – SAGSFREMSTILLING

Sagsfremstilling

Den 29. januar 2015 skrev jeg til Frederiksberg Kommune, at jeg var blevet opmærksom på, at kommunen stillede krav om, at borgere, der ønskede at klage over en pålagt parkeringsafgift, skulle benytte kommunens digitale selvbetjeningsløsning. Med henvisning til ombudsmandslovens § 17, stk. 1, bad jeg kommunen om at redegøre for grundlaget for (hjemlen til) at stille krav om anvendelse af kommunens digitale selvbetjeningsløsning ved indgivelse af klage over en parkeringsafgift.

Jeg vedlagde en udskrift fra kommunens hjemmeside. Heraf fremgik bl.a.:

"Hvordan klager jeg over en parkeringsafgift?"

Du har mulighed for at klage over en parkeringsafgift, hvis du mener, at den er uberettiget pålagt. Du skal benytte vores digitale selvbetjeningsløsning."

Frederiksberg Kommune besvarede min henvendelse i et brev af 23. februar 2015, hvor kommunen bl.a. skrev følgende:

"På Frederiksberg Kommunes hjemmeside er anført: 'Du har mulighed for at klage over en parkeringsafgift, hvis du mener, den er uberettiget pålagt. Du skal benytte vores digitale selvbetjeningsløsning.'

Frederiksberg Kommune er bevidst om, at der ikke er lovhjemmel til at kræve indsigelser indgivet i en bestemt form. Hjemmesiden har derfor fået et for kategorisk udtryk ved at anvende ordet 'skal'. Der skulle i lighed med den vejledning, der er optrykt på bagsiden af indbetalingskortet, have været anvendt ordet 'kan'.

Borgerne, som forvaltningen er i kontakt med, vejledes om og opfordres til at benytte den digitale selvbetjeningsløsning, da den både indebærer fordele for borgerne og forvaltningen. Der er fortsat mange borgere, der vælger en anden klagekanal end den digitale selvbetjeningsløsning, og de får naturligvis også behandlet deres indsigelse.

På kommunens hjemmeside er 'skal' nu ændret til 'kan'."

Ved opslag på kommunens hjemmeside den 20. marts 2015 kunne jeg imidlertid konstatere, at hele afsnittet "Hvordan klager jeg over en parkeringsafgift?" var blevet fjernet fra hjemmesiden.

BILAG – SAGSFREMSTILLING

På den baggrund skrev jeg følgende til Frederiksberg Kommune den 23. marts 2015:

"På nuværende tidspunkt fremgår det (...) ikke af kommunens hjemmeside, om det er obligatorisk eller frivilligt at benytte kommunens digitale selvbetjeningsløsning, hvis man vil klage over en pålagt parkeringsafgift. Den måde, som teksten på hjemmesiden er formuleret på, efterlader imidlertid umiddelbart det indtryk, at man kun kan klage over en pålagt parkeringsafgift, hvis man anvender kommunens digitale selvbetjeningsløsning.

Jeg henviser til, at der på kommunens hjemmeside står følgende:

'Jeg vil klage over en parkeringsafgift

Sådan gør du

Godt at have styr på inden

- Bilens registreringsnummer
- Parkeringsafgiftsnummer (står på din p-afgift*)
- Nøglekort til NemID eller digital signatur

...

*Hvis du ikke har parkeringsafgiften, og derfor mangler dit parkeringsafgiftsnummer, kan du få det oplyst ved at sende en mail til frb-parkering@frederiksberg.dk

...

Tryk på 'Start selvbetjening'

Når du trykker på 'Start selvbetjening', åbner et nyt browservindue, hvor du kan se p-afgiften, betale afgiften (kræver betalingskort) eller klage over den (kræver NemID eller digital signatur).¹

Jeg henviser desuden til, at hjemmesiden ikke indeholder information om, at der også kan indgives en klage over en pålagt parkeringsafgift på andre måder end ved at anvende kommunens digitale selvbetjeningsløsning. Hjemmesiden indeholder således ikke information om en fysisk adresse eller e-mailadresse, som man kan sende en klage til, hvis man ikke ønsker eller kan anvende kommunens digitale selvbetjeningsløsning. Hjemmesiden indeholder heller ikke information om, hvor man kan henvende sig (telefonnummer eller fysisk adresse), hvis man ønsker at klage mundtligt.

BILAG – SAGSFREMSTILLING

På denne baggrund beder jeg Frederiksberg Kommune om en supplerende udtalelse. Jeg beder kommunen oplyse, om hjemmesiden efter kommunens opfattelse indeholder tilstrækkelig klar og præcis information til borgerne om deres muligheder for at klage over pålagte parkeringsafgifter, herunder tilstrækkelig klar information om, at det er frivilligt at anvende kommunens selvbetjeningsløsning."

I en supplerende udtalelse af 4. maj 2015 skrev Frederiksberg Kommune bl.a. følgende:

"(...) hele parkeringsordningen i Frederiksberg Kommune er blevet ændret og udvidet ganske grundlæggende med virkning fra 1. april 2015. I den forbindelse var der forberedt en helt ny hjemmeside vedrørende parkering, som efter planen skulle erstatte den hidtidige – netop den 1. april 2015. Ved en beklagelig misforståelse blev den nye hjemmeside imidlertid publiceret i uge 12, og den 'gamle' side blev herefter i al hast forsøgt rekonstrueret, men tilsyneladende ikke fuldt ud.

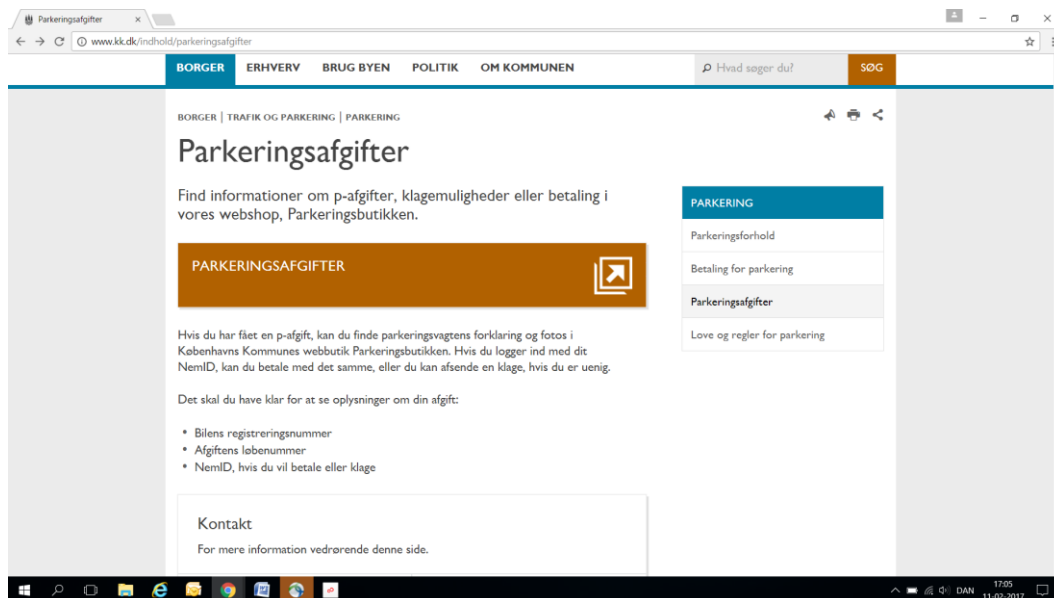
På (...) nuværende tidspunkt er der under overskriften 'Jeg vil klage over en parkeringsafgift' blandt andet anført følgende:

'Du kan også indgive en klage over en parkeringsafgift ved at

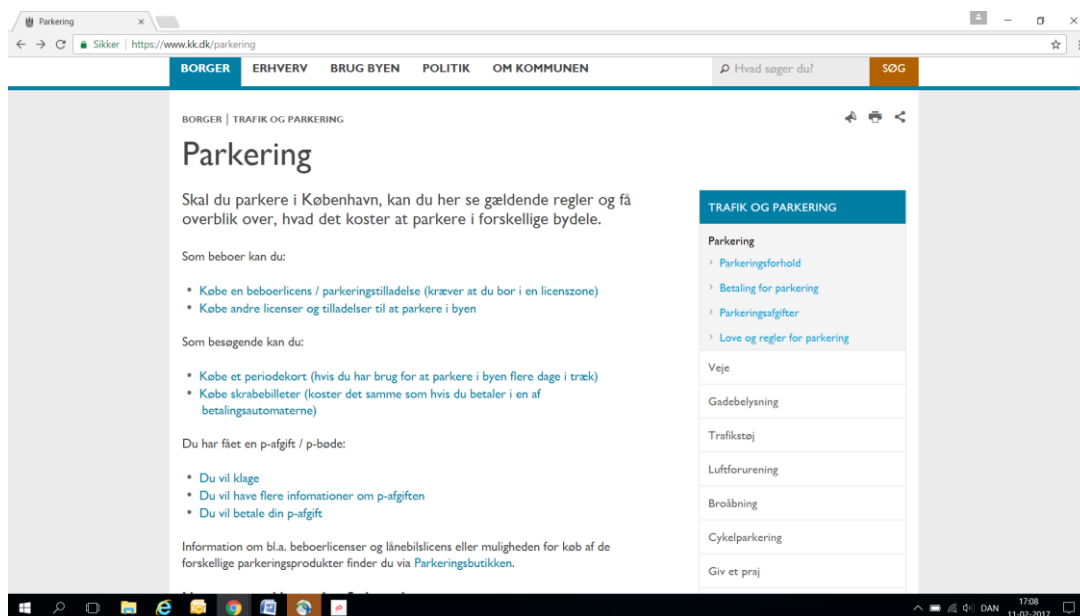
- sende et brev til Frederiksberg Parkering, Rådhuset, Smallegade 1, 2000 Frederiksberg
- sende en mail til frb-parkering@frederiksberg.dk, eller
- møde personligt frem i Borgerservicecentret på rådhuset."

SKÆRMPRINT VEDR. PARKERINGSAFGIFT FRA KK.DK OG P BUTIKKEN AF 11. FEBRUAR 2017

Skærmpoint af siden <http://www.kk.dk/indhold/parkeringsafgifter> af 11. februar 2017



Skærmpoint af siden <https://www.kk.dk/parkering> af 11. februar 2017



OVERSIGT OVER SERVICEOMRÅDET BYENS DRIFT, BILAG I SOM FREMSENDT AF TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN DEN 13. OKTOBER 2017

The diagram is a circular chart with a central hub labeled 'BYENS DRIFT' and 14 surrounding segments, each representing a different service area. Each segment is connected to a list of specific maintenance tasks. The segments and their associated tasks are as follows:

- NORDBEST** (NORDBEST HEDERSTADEN):
 - Renhold af fortove, veje, pladser, boulevarder og gadekølletter uden opsyn
 - Tømming af skraldespande
 - Pleje af parker, vand- og naturområder
 - Renhold af parker, naturområder, parkkølletter og legepladser
- VÅLEV** (VÅLEV HEDERSTADEN):
 - Renhold af fortove, veje, pladser og boulevarder
 - Tømming af skraldespande
 - Pleje af parker, vand- og naturområder
 - Renhold af parker og legepladser
- KONGENS ENGLAND** (KONGENS ENGLAND HEDERSTADEN):
 - Renhold af fortove, veje, pladser og boulevarder
 - Tømming af skraldespande
 - Pleje af parker og vand
 - Renhold af parker og legepladser
 - Renhold, grøn pleje og pasning af græsnedder på Vestre Kirkegård
- AMAGER** (AMAGER HEDERSTADEN):
 - Renhold af fortove, veje, pladser og boulevarder
 - Tømming af skraldespande
 - Pleje af parker og vand
 - Renhold af parker og legepladser
 - Renhold, grøn pleje og pasning af græsnedder på Sundby Kirkegård
- TVÆRSNIT** (TVÆRSNIT HEDERSTADEN):
 - Renhold af gade- og parkkølletter uden opsyn
 - Knapkløvsrensning af afløbskanaler i udgravnings, ukloset, tørvandning, træstam, fuldmærkning, markering, salftning og skiltebæner om vinteren
- VELTØRSD** (VELTØRSD HEDERSTADEN):
 - Renhold af fortove, veje og pladser, boulevarder og gadekølletter uden opsyn
 - Tømming af skraldespande
 - Pleje af parker og vand
 - Renhold af parker, parkkølletter og legepladser
 - Offentlige toiletter med opsyn
- INDRE BY** (INDRE BY HEDERSTADEN):
 - Renhold af fortove, veje og pladser, boulevarder og gadekølletter uden opsyn
 - Tømming af skraldespande
 - Pleje af parker og vand
 - Renhold af parker, parkkølletter og legepladser
- INDRE BY** (INDRE BY HEDERSTADEN):
 - Renhold af fortove, veje og pladser, boulevarder og gadekølletter uden opsyn
 - Tømming af skraldespande
 - Pleje af parker og vand
 - Renhold af parker, parkkølletter og legepladser
- TVÆRSNIT** (TVÆRSNIT HEDERSTADEN):
 - Renhold af fortove, veje og pladser, boulevarder og gadekølletter uden opsyn
 - Tømming af skraldespande
 - Pleje af parker og vand
 - Renhold af parker, parkkølletter og legepladser
- AMAGER** (AMAGER HEDERSTADEN):
 - Renhold af fortove, veje og pladser, boulevarder og gadekølletter uden opsyn
 - Tømming af skraldespande
 - Pleje af parker og vand
 - Renhold af parker, parkkølletter og legepladser
- VELTØRSD** (VELTØRSD HEDERSTADEN):
 - Renhold af fortove, veje og pladser, boulevarder og gadekølletter uden opsyn
 - Tømming af skraldespande
 - Pleje af parker og vand
 - Renhold af parker, parkkølletter og legepladser
- INDRE BY** (INDRE BY HEDERSTADEN):
 - Renhold af fortove, veje og pladser, boulevarder og gadekølletter uden opsyn
 - Tømming af skraldespande
 - Pleje af parker og vand
 - Renhold af parker, parkkølletter og legepladser
- INDRE BY** (INDRE BY HEDERSTADEN):
 - Renhold af fortove, veje og pladser, boulevarder og gadekølletter uden opsyn
 - Tømming af skraldespande
 - Pleje af parker og vand
 - Renhold af parker, parkkølletter og legepladser
- INDRE BY** (INDRE BY HEDERSTADEN):
 - Renhold af fortove, veje og pladser, boulevarder og gadekølletter uden opsyn
 - Tømming af skraldespande
 - Pleje af parker og vand
 - Renhold af parker, parkkølletter og legepladser
- INDRE BY** (INDRE BY HEDERSTADEN):
 - Renhold af fortove, veje og pladser, boulevarder og gadekølletter uden opsyn
 - Tømming af skraldespande
 - Pleje af parker og vand
 - Renhold af parker, parkkølletter og legepladser
- INDRE BY** (INDRE BY HEDERSTADEN):
 - Renhold af fortove, veje og pladser, boulevarder og gadekølletter uden opsyn
 - Tømming af skraldespande
 - Pleje af parker og vand
 - Renhold af parker, parkkølletter og legepladser

Logo for 'SAMMEN OM BYEN' is visible on the right side of the diagram.

BORGERRÅDGIVERENS HØRINGSBREV TIL TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN AF 12. AUGUST 2016



KØBENHAVNS KOMMUNE
Borgerrådgiveren

Teknik- og Miljøforvaltningen

Sendt pr. e-mail d.d. til tmfstab@tmf.kk.dk

Borgerrådgiveren iværksætter generel egen drift-undersøgelse af håndtering af borgerhenvendelser og vejledning om klageadgang

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren, §§ 12-13, som lyder således:

”§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.
Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.”

På møde i Borgerrådgiverudvalget den 10. november 2015 drøftede Borgerrådgiveren og udvalget planen for Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelser i 2016. Af planen fremgår, at Borgerrådgiveren indleder en generel undersøgelse af håndtering af borgerhenvendelser og vejledning om klageadgang i Teknik- og Miljøforvaltningen.

Jeg iværksætter undersøgelsen med dette brev.

Undersøgelsens formål og tema

Baggrunden for undersøgelsen skal blandt andet findes i, at Borgerrådgiveren i et antal tilfælde har modtaget henvendelser fra borgere, som har oplyst, at de har henvendt sig til forvaltningen med spørgsmål, anmodninger, klager mv. uden at modtage svar inden for rimelig tid, og hvor Borgerrådgiverens efterfølgende bistand til borgerne har afdækket, hvad der i hvert fald udefra ligner uklarhed om ansvarsplacering og ineffektiv koordination internt i forvaltningen.

I Borgerrådgiverens seneste evaluering af forvaltningernes indsatser for bedre sagsbehandling, FOKUS 2015, anbefalede Borgerrådgiveren bl.a., at forvaltningen i højere grad og på tværs af forvaltningen supplerer de metoder, forvaltningen anvender til at sikre, at medarbejderne er bekendt med og har de fornødne redskaber til at opfylde gælden-

12-08-2016

Sagsnr.
2016-0000583

Dokumentnr.
2016-0000583-1

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

Telefax
3366 1390

E-mail
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer
5798009800053

www.kk.dk/borgerraadgiveren

de minimumskrav, med mere formaliserede metoder – såsom vejledninger og sagsgangsbeskrivelser mv.

Teknik- og Miljøforvaltningen har i en udtalelse af 11. maj 2016 i en konkret sag oplyst, at forvaltningen har et stort fokus på at sikre bl.a. intern koordinering og et styrket samarbejde på tværs i forvaltningen, herunder bl.a. med henblik på at sikre, at kommunens politisk fastsatte tilbagemeldingsgaranti overholdes.

Formålet med Borgerrådgiverens undersøgelse er således at belyse, hvordan den interne koordinering og besvarelse af borgerhenvendelser fungerer, og hvilken vejledning der gives med henblik på at give forslag og anbefalinger til eventuelle forbedringsmuligheder, samt hvilke tiltag forvaltningen konkret har sat i værk og planlagt for at sikre den interne koordinering mellem forvaltningens enheder.

Undersøgelsen er – for at målrette indsatsen og gøre resultatet så operationelt som muligt – fokuseret på forvaltningens håndtering og koordineringen af indkomne klager og den vejledning, der gives om klageadgang. Herudover er formålet at undersøge, hvordan forvaltningen sikrer vidensdeling og læring på baggrund af klagesagsbehandlingen.

Temaet for undersøgelsen er således forvaltningens håndtering af borgerhenvendelser, særligt klager, samt forvaltningens infrastruktur, vejledning og procedurer for sagsbehandlingen.

Det ønskes belyst, hvilke tiltag og initiativer forvaltningen har taget eller planlagt for at sikre, at infrastrukturen er klar, således at det er muligt at håndtere indkomne klager korrekt, hensigtsmæssigt og i overensstemmelse med kommunens værdigrundlag, principperne for god forvaltningsskik samt i overensstemmelse med eventuelt fastsatte frister, lovkrav og andet.

Anmodning om udtalelse og evt. dokumentation

Undersøgelsen vil i høj grad basere sig på forvaltningens svar på de nedenfor listede spørgsmål, hvorefter der – i det omfang det er relevant – vil ske opfølgning.

Jeg beder forvaltningen om at belyse ovennævnte tema, herunder ved at svare på følgende:

1. Forvaltningen bedes oplyse, hvordan et typisk klageforløb ser ud samt vedlægge dokumentation for behandlingen af *de seneste 10 klager* (uanset klagerens karakter, dvs. såvel klager over faktisk forvaltningsvirksomhed som klager over myndighedsafgørelser), som er *afsluttet* af forvaltningen i perioden forud for den 1. juni 2016 på tre udvalgte sagsområder (dvs. i alt 30

sager), og som *ikke er påklaget* til en instans uden for kommunen. Sagsområderne udvælges af forvaltningen selv.

2. Hvilke klageindgange har forvaltningen, og ad hvilke kanaler indkommer klager typisk (via selvbetjeningsløsninger på kk.dk, mail, Digital Post, telefonisk eller andet)?
3. Hvilken/hvilke procedurer (praksis) har forvaltningen for behandling, fordeling og ansvarsplacering af indkomne klager? Jeg beder om at få oplyst, hvordan forvaltningen sikrer intern koordination mellem forvaltningens enheder, herunder om forvaltningen har retningslinjer for håndteringen af borgerhenvendelser, der gælder på tværs af forvaltningens enheder? I bekræftende fald beder jeg om at få disse tilsendt, i modsat fald beder jeg om at få oplyst, hvilke redskaber, vejledninger eller andet, forvaltningen anvender i sit fokus på at sikre den interne koordinering?
4. Hvordan sikrer forvaltningen generelt, at forvaltningens enheder er klædt på til at varetage forvaltningsretlige krav i forbindelse med behandling af klagesager, herunder krav til notatpligt, journalisering og klagevejledning?
5. Hvordan vejleder forvaltningen borgere, der har indgivet en klage, om hvad der videre sker med klagen internt i kommunen, hvem borgerne kan kontakte, og om hvilke muligheder borgerne har for at gå videre med klagen, hvis borgerne ikke er tilfredse med svaret (hvilke procedurer har forvaltningen for svar og orientering til borgere)?
6. På hvilken måde registrerer forvaltningen indkomne klager?
7. Hvordan sikrer forvaltningen vidensdeling og læring på baggrund af klagesagsbehandlingen?

I forhold til de initiativer, som forvaltningen har taget i forbindelse med indkøb af systemet KOMLIS, ønskes det oplyst, hvordan og på hvilken måde dette system forventes at understøtte forvaltningens sagsbehandling, og om og på hvilken måde systemet forventes at bringe borgerne værdi i mødet med forvaltningen, eksempelvis i form af øget retssikkerhed.

Jeg beder om at modtage forvaltningens svar inden otte uger fra dags dato. Hvis dette ikke kan ske, bedes forvaltningen oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Såfremt der fra kommunens politiske niveau eller fra Folketingets Ombudsmand eller andre tilsynsmyndigheder er rejst eller rejses en tilsvarende undersøgelse, beder jeg forvaltningen om at orientere mig om dette.

Jeg vil via Borgerrådgiverens hjemmeside (kk.dk/borgerraadgiveren) orientere offentligheden om, at jeg har iværksat denne undersøgelse.

Eventuelle spørgsmål vedrørende undersøgelsen kan rettes til akademisk medarbejder Anne Breining Reinecke på telefon 82 20 52 06 eller e-mail abr@okf.kk.dk.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver

TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGENS SVAR AF 10. NOVEMBER 2016

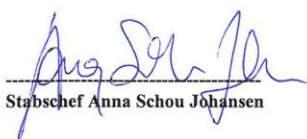


NOTAT

10-11-2016

Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelse om håndtering af borgerhenvendelser og vejledning om klageadgang

Svar fra Teknik- og Miljøforvaltningen



Stabschef Anna Schou Johansen

TMF Stab Sekretariat

TMF Stab
Njalsgade 17, 1.
2300 København S

E-mail
tmfstab@tmf.kk.dk

EAN-nummer
5798009493149

www.kk.dk



KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen
TMF Stab

NOTAT

10-11-2016

Sagsnr.
2016-0347110

Dokumentnr.
2016-0347110-1

Sagsbehandler
Sofie Just Nortvig

Til Borgerrådgiveren

Svar til Borgerrådgiveren på egen drift-undersøgelse om håndtering af borgerhenvendelser og vejledning om klageadgang.

TMF modtog den 12. august 2016 en henvendelse fra Borgerrådgiveren om iværksættelse af en egen drift-undersøgelse om forvaltningens håndtering af borgerhenvendelser og vejledning om klageadgang.

Undersøgelsen består af syv spørgsmål.

- Spørgsmål 1 besvares separat
- Spørgsmål 2, spørgsmål 3 vedr. procedure, spørgsmål 5 og spørgsmål 6 besvares samlet, da alle spørgsmål relaterer sig til beskrivelsen af flowet for et typisk klageforløb.
- Spørgsmål 3 vedr. intern koordinering, spørgsmål 4 og spørgsmål 7 besvares separat.

Nedenfor er forvaltningens svar i ovennævnte rækkefølge.

Sekretariat

Njalsgade 13, 1.
Postboks 457
2300 København S

Mobil
[Redacted]

E-mail
[Redacted]

EAN nummer
5798009493149

1. Forvaltningen bedes oplyse, hvordan et typisk klageforløb ser ud samt vedlægge dokumentation for behandlingen af de seneste 10 klager (uanset klagerens karakter, dvs. såvel klager over faktisk forvaltningsvirksomhed som klager over myndighedsafgørelser), som er afsluttet af forvaltningen i perioden forud for den 1. juni 2016 på tre udvalgte sagsområder (dvs. i alt 30 sager), og som ikke er påklaget til en instans uden for kommunen. Sagsområderne udvælges af forvaltningen selv.

Forvaltningen har udvalgt tre områder, hvor der håndteres klager: klager over støj, klager over parkeringsafgifter, klager over affaldshåndtering. Nedenfor gennemgås de tre klageforløb. Alle klager falder i kategorien faktisk forvaltningsvirksomhed. Vedhæftet denne besvarelse (se bilag 1) er 10 klager fra hvert af de tre områder.

Klageforløb støjgener

Definition af klage typen

Center for Miljøbeskyttelse sagsbehandler indkomne klager/henvendelser, som omhandler støjspørgsmål. Enheden Miljø ved Større Bygge- og Anlægsprojekter behandler henvendelser om typisk støj relateret til Metrobyggeriet samt andre større bygge- og anlægsaktiviteter. Enheden modtager cirka 400 klager årligt (tallet i 2015 var 420).

Beskrivelse af klageforløb

På området for støjgener fra større bygge- og anlægsprojekter er der to typiske klageforløb.

Skriftlige klager:

- **Kanal:** Skriftlige klager kommer ind i enhedens kontorpostkasse (e-mail cityringen@tmf.kk.dk), som gennemgås og fordeles hver morgen kl. 9.30. De fleste henvendelser kommer direkte til postkassen, som borgerne kan finde på kommunens hjemmeside <http://www.kk.dk/metrobyggeriet>. Enkelte henvendelser kommer via forvaltningens hovedpostkasser og visiteres derfra til enhedens postkasse.
- **Visitering:** Når klagen kommer til enhedens postkasse visiteres den til rette sagsbehandler
- **Sagsbehandling:** Sagsbehandling sker på enhedsniveau. Borgeren får typisk svar samme dag eller dagen efter. Svar gives altid inden for 10 dage. Hvis klagen/henvendelsen omfatter en grundigere undersøgelse, vil borgeren modtage et første svar/processvar med oplysninger om, hvornår man kan

Side 2 af 14

forvente et endeligt svar – fx hvis de skal vente til de har modtaget og gennemgået støjmålinger.

Besvarelsen indeholder, ud over kontaktoplysninger på sagsbehandler, oplysninger om, hvorfor der støjes, og om det er tilladt i henhold til reglerne, og hvad enheden evt. vil gøre, hvis støjgrænser overskrides eller (hvis det ikke er tilfældet), hvordan enheden er i dialog med bygherren.

Hvis henvendelsen ikke omhandler et forhold som enheden for Større Bygge- og Anlægsprojekter kan tage sig af, sikres at henvendelsen bliver videreformidlet til anden relevant myndighed eller eksternt partner. Borgeren bliver orienteret om dette.

- **Journalisering:** Alle henvendelser og besvarelser bliver journaliseret.
- **Klagevejledning:** Forvaltningens svar har oftest karakter af vejledning og dialog med borgerne. Derfor medsendes der ikke en klagevejledning. Forvaltningen træffer afgørelser overfor Metroselskabet og deres entreprenører vedr. støjoverskridelser og disse afgørelser kan i henhold til den særlige byggepladsbekendtgørelse ikke påklages. Borgerne kan således heller ikke klage over disse afgørelser.

Telefoniske klager:

- **Kanal:** Borgeren henvender sig pr. telefon med sin klage. Telefonen er døgnbemandet. Telefonnummer fremgår af kommunens hjemmeside <http://www.kk.dk/metrobyggeriet>. Enkelte henvendelser er omstillet centralt fra.
- **Sagsbehandling:** Borgeren får så vidt muligt svar på henvendelsen i telefonen med det samme. Alternativt beder telefonvagten om e-mail og/eller telefonnummer samt tidspunkt, som der efterfølgende kan gives et svar på.
- **Journalisering:** Opkaldet og baggrunden herfor noteres i et telefonnotat som mailes til enhedens kontorpostkasse og journaliseres efterfølgende.

Klageforløb parkeringsafgifter

Definition af klage typen

I forbindelse med, at en af Center for Parkerings vagter pålægger en parkeringsafgift vedlægges et girokort, hvoraf de oplysninger som påkrævet efter [bekendtgørelse om kommunal parkeringskontrol](#), herunder betalingsfrist og klagevejledning fremgår. Betales afgiften ikke inden for den angivne frist, sender Center for Parkering i første

Side 3 af 14

omgang et påkrav (påmindelse) til ejeren/brugeren af bilen uden yderligere gebyr jf. færdselslovens § 121, stk. 4. Er bilisten ikke enig i afgiften, har bilisten mulighed for at klage til TMF, Center for Parkering. Center for Parkering modtager cirka 22.000 klagesager over parkeringsafgifter om året.

Beskrivelse af klageforløb

På området for parkeringsafgifter er der typisk et klageforløb via en online klageindgang på parkeringsbutikken på www.kk.dk. Størstedelen af klagerne kommer ind denne vej, dog er klageforløb via andre kanaler også beskrevet.

Klager via klageportalen på parkeringsbutikken:

- **Kanal:** Center for Parkerings klageportal, der ligger på parkeringsbutikken (www.pbutikken.kk.dk)
 - Borgeren får automatisk et kvitteringssvar, når klagen sendes ind via parkeringsbutikken. Kvitteringssvaret sendes til borgeren via e-boks inkl. alle relevante oplysninger i sagen (sagsnummer, klagen, afgiftsdata samt forventede sagsbehandlingstid).
- **Visitering:** Sagsbehandleren trækker en liste i Pilen¹ over klager med de ældste overst, som bliver behandlet først.
- **Sagsbehandling:** Sagsbehandling sker på enhedsniveau. Når klagen er journaliseret i Pilen berostilles betalingsfristen. Når sagen er fuldt oplyst træffes en afgørelse, der enten giver klageren medhold, hvorefter afgiften annulleres eller ikke giver klageren medhold, hvorefter afgiften fastholdes. I afgørelsen er der kontaktoplysninger til Center for Parkerings klageafdeling, ligesom der er navn og direkte telefonnummer til den medarbejder, som har truffet afgørelse i sagen.
- **Journalisering:** Klagen journaliseres automatisk i eDoc, når klagen sendes ind via klageportalen på parkeringsbutikken.
- **Klagevejledning:** Finder Center for Parkering at afgiften bør fastholdes, sender sagsbehandleren en udførlig begrundelse og medsender en vejledning, hvori bl.a. borgerens efterfølgende retlige muligheder er beskrevet.

Klage af andre kanaler end via klageportalen på parkeringsbutikken:

- **Kanal:** Størstedelen af alle klager kommer via klageportalen på parkeringsbutikken, men klager kan også komme ind via

¹ Pilen er Center for Parkerings nye sagsbehandler- og økonomisystem særligt til p-afgifter.

Center for Parkerings kontaktformular på kk.dk, pr. e-mail til Center for Parkering, pr. telefon, via fysisk brev eller via e-boks.

- Borgeren vil ligeledes modtage en kvittering på, at forvaltningen har modtaget klagen og efter vurdering vil afgiftsdata blive fremsendt. Afsendelse sker til e-Boks.
- Visitering: Benytter borgeren disse klagekanaler oprettes klagen manuelt af en sagsbehandler, hvilket sker enten samme dag eller efter et par dage alt efter omstændighederne. Uanset hvilken metode der anvendes, bliver fristen for betaling sat i bero.
- Sagsbehandling: Samme fremgangsmåde som beskrevet ovenfor.
- Journalisering: Klagen journaliseres i eDoc.
- Klagevejledning: Samme fremgangsmåde som beskrevet ovenfor.

Gentagne henvendelser

Efterfølgende henvendelser vedrørende en konkret afgørelse (en ganganger) besvares så hurtigt som muligt og altid senest 10 dage efter modtagelsen. En ganganger bliver enten journaliseret via klageportalen eller manuelt, og den pågældende sagsbehandler får herefter straks besked om, at borgeren har henvendt sig vedrørende den allerede truffene afgørelse.

Sagsbehandleren vil efter at have læst henvendelsen som udgangspunkt bede en anden sagsbehandler i sit tilknyttede team om at besvare gangangeren hurtigst muligt. Kun i de tilfælde hvor henvendelsen vedrører noget helt formelt, svarer samme sagsbehandler to gange. Eksempelvis såfremt bilisten ønsker fremsendt et nyt girokort eller udbeder sig betalingsoplysninger (som også står i afgørelsen).

Om klageportalen i parkeringsbutikken

Klageportalen på parkeringsbutikken er en online klageindgang. Her kan man se afgiftsdata ved at logge ind med afgiftsnummer og registreringsnummer på sin bil.

Ønsker man at klage via klageportalen på parkeringsbutikken, skal man logge ind med NemID. Ved brug af klageportalen får borgeren set de afgiftsdata, der ligger til grund for afgiften, herunder vagtens billeder. Borgeren bliver dermed partshort i al Center for Parkerings dokumentation for afgiften. Borgeren har herefter mulighed for at vedhæfte eventuel dokumentation for sin indsigelse. Portalen oplyser

Side 5 af 14

borgeren om, hvilken form for dokumentation, der burde vedhæftes ved bestemte indsigelser (vælger man fx at klage over afgiften med den begrundelse, at køretøjet er havareret, så bliver man opfordret til at vedlægge dokumentation i form af værkstedsregning el. lign).

Borgeren vil efter at have afsendt klage modtage en kvittering med sagsnummer, sin egen klage, samt afgiftsdata i vedkommendes e-Boks.

Klageforløb affaldshåndtering

Definition af klage typen

Center for Affald behandler klager relateret til dagrenovation fx klager over manglende tømninger, at affaldsbeholdere ikke sættes på plads, klage over skraldemanden, spildt affald eller skade på ejendommen i forbindelse med tømning af affald. Affald og genbrug modtager årligt cirka 3.400 klager over manglende tømninger (tallet lå højere i 2016 grundet strejke).

Beskrivelse af klageforløb

På området for affaldshåndtering er der typisk et klageforløb. Selvbetjeningsløsning på kk.dk:

- **Kanal:** Klagerne kommer ind skriftligt via kommunens hjemmeside på Nem Affaldsservice (www.nemaffaldsservice.kk.dk).
- **Visitering:** Når en borger har klaget over fx manglende tømning af dagrenovation via Nem Affaldsservice sendes klagen via systemet direkte til den vognmandsvirksomhed, som har ansvar for indsamlingen og borgeren får et kvitteringssvar.
- **Sagsbehandling:** I henhold til kontrakten skal vognmanden sikre, at der sker tømning af affaldet senest næste dag. Hvis det undtagelsesvis ikke sker og kunden er nødt til at klage igen, går klagen denne gang direkte til vores kontraktansvarlige, som tager kontakt til vognmanden og til kunden for at få løst sagen.
- **Journalisering:** I Affald og Genbrugs fagsystem ASK (Affaldssystem København) registreres klager og de aktiviteter, der sker i forbindelse hermed, herunder dialog med vognmand og kunden. Vognmanden skal angive hvornår tømningen sker/er sket.
- **Klagevejledning:** Fokus er rettet mod at få fulgt op på klagen hurtigst muligt således, at kunden får løst problemet/får hentet sit affald. Forvaltningens svar har karakter af dialog med

Side 6 af 14

borgerne omkring den mest hensigtsmæssige løsning på problemet, og der gives derfor ikke deciderede afslag. Derfor medsendes der ikke en klagevejledning.

Digital henvendelse

Siden 1. december 2014 har borgerbetjeningen på affaldsområdet været omlagt fra telefonbetjening til 100 pct. digital selvbetjening i forbindelse med Bølgeplan 3 om digitaliseringen af borgerbetjeningen. Forvaltningen er herefter ikke forpligtet til at besvare henvendelser, der ikke sker digitalt (Miljøbeskyttelsesloven § 45 stk. 4 og Kommunens regulativ for Husholdningsaffald § 3). Hvis særlige forhold gør sig gældende, fx borgere der ikke har mulighed for eller evne til at anvende it-værktøjer, kan henvendelse ske telefonisk eller pr. brev, jf. regulativets § 3, stk. 3. Hvis borgeren henvender sig telefonisk til kontaktcentret, skal kontaktcentret hjælpe og instruere borgeren i selvbetjeningsløsningen, herunder om nødvendigt oprette en henvendelse i selvbetjeningsløsningen på borgerens vegne. Herefter skal kontaktcenteret sende en mail med kontaktoplysninger på den pågældende sag til enheden Affald og Genbrug, som efterfølgende kontakter borgeren.

Hvis borgeren har brug for at klage over f.eks. manglende tømming af dagrenovation, sker det via kommunens hjemmeside på Nem Affaldsservice. I Nem Affaldsservice søger man på sin adresse. Hvis der er en årsag til, at der ikke er hentet affald, og det er meldt ind af vognmanden, så står der en meddelelse, når man slår op på adressen. Det kan f.eks. være: "Der er ikke tomt affald, fordi adgangsvejen ind til beholderen var spærret". Hvis der ikke er en besked til borgerne om den manglende tømming, eller hvis man fortsat ønsker at klage, fortsætter man i selvbetjeningsløsningen, hvor man vælger affaldstype (fx dagrenovation) og dato.

På [Nem Affaldsservice](#) kan borgeren også få vejledning i, hvordan man kan klage.

Når en borger har klaget over fx manglende tømming af dagrenovation via Nem Affaldsservice, sendes klage via systemet direkte til den vognmandsvirksomhed, som har ansvar for indsamlingen og borgeren får et kvitteringssvar.

Spørgsmål 2: Hvilke klageindgange har forvaltningen, og ad hvilke kanaler indkommer klager typisk (via selvbetjeningsløsninger på kk.dk, mail, Digital Post, telefonisk eller andet)?

Spørgsmål 3. vedr. procedurer: Hvilken/hvilke procedurer (praksis) har forvaltningen for behandling, fordeling og ansvarsplacering af indkomne klager?

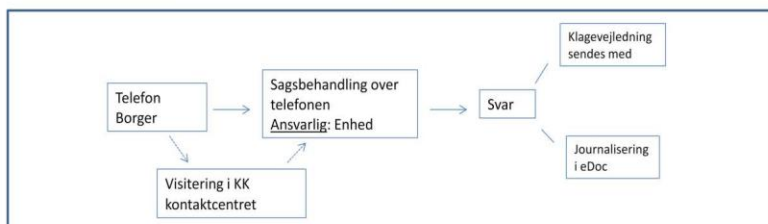
Spørgsmål 5: Hvordan vejleder forvaltningen borgere, der har indgivet en klage, om hvad der videre sker med klagen internt i kommunen, hvem borgerne kan kontakte, og om hvilke muligheder borgerne har for at gå videre med klagen, hvis borgerne ikke er tilfredse med svaret (hvilke procedurer har forvaltningen for svar og orientering til borgere)?

Spørgsmål 6: På hvilken måde registrerer forvaltningen indkomne klager?

Følgende er svar på spørgsmål 2, spørgsmål 3 vedr. procedure, spørgsmål 5 og spørgsmål 6. Spørgsmålene besvares samlet, da alle spørgsmål relaterer sig til beskrivelsen af flowet for et typisk klageforløb.

Der er en række klageadgange i forvaltningen: pr. mail til enten postkasser eller direkte til sagsbehandler, selvbetjeningsløsninger på kk.dk, telefonisk enten til kontaktscenter eller direkte til sagsbehandler, fysisk brev og digital post. To typiske klageforløb vil foregå enten pr. telefon eller via mail til serviceområdernes fællespostkasser. Nedenfor er de to typiske klageforløb beskrevet.

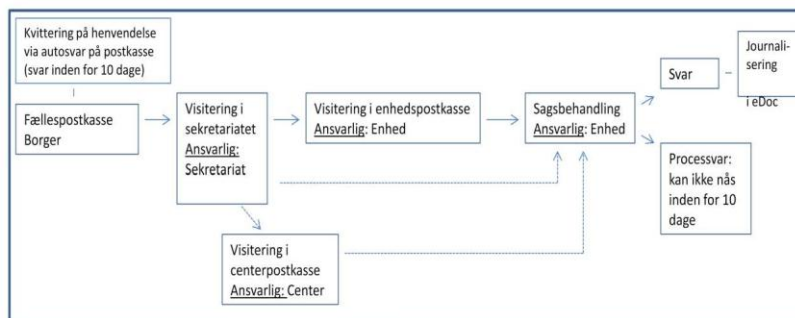
Klageforløb via telefon:



- **Kanal:** Borgeren henvender sig pr. telefon med sin klage, enten til kommunens kontaktscenter eller direkte til sagsbehandler i relevant enhed.

- **Visitering:** Sker kontakten via kontaktcentret, er kontaktcentret ansvarlig for at visitere henvendelsen videre til rette enhed.
- **Sagsbehandling i enheden:** Som udgangspunkt behandler sagsbehandleren klagen direkte over telefonen.
- **Journalisering:** Der tages telefonnotater under den mundtlige sagsbehandling, som journaliseres i eDoc.
- **Klagevejledning:** Hvis borgeren får sit svar på skrift – og der ikke gives medhold i klagen – sendes der en klagevejledning med. Hvis svaret kun gives mundtligt, fortæller sagsbehandleren, hvor borgeren kan finde en klagevejledning på kommunes hjemmeside.

Klageforløb via fællespostkasse:



- **Kanal:** Borgeren henvender sig via en fællespostkasse (den officielle postkasse) i serviceområderne.
 - Her får borgeren et autosvar, som kvitterer for henvendelsen. Her står der, at borgeren kan forvente svar på sin henvendelse inden for 10 arbejdsdage fra modtagelsen af henvendelsen, jf. Tilbagemeldingsgarantien (autosvar fra de fire serviceområder i TMF er vedlagt som bilag 2).
- **Visitering:** Når klagen kommer til fællespostkassen, er der tre muligheder for visitering:
 - Den sendes til en enhedspostkasse, hvorfra der visiteres til rette sagsbehandler.
 - Den sendes til en centerpostkasse, hvorfra der visiteres til rette sagsbehandler.
 - Den sendes direkte til en sagsbehandler.
- **Sagsbehandling:** Sagsbehandling sker på enhedsniveau. Borgeren får svar på sin klage inden for 10 arbejdsdage. Hvis sagsbehandleren vurderer, at det ikke er muligt at besvare

Side 9 af 14

klagen inden for 10 arbejdsdage, sender sagsbehandleren et processvar til borgeren om, hvad der kommer til at ske fremadrettet og hvornår borgeren kan forvente svar.

- Journalisering: Svaret på klagen journaliseres i eDoc.
- Klagevejledning: Afhængig af klagens karakter medsendes en klagevejledning.

Spørgsmål 3 vedr. intern koordinering: Jeg beder om at få oplyst, hvordan forvaltningen sikrer intern koordination mellem forvaltningens enheder, herunder om forvaltningen har retningslinjer for håndteringen af borgerhenvendelser, der gælder på tværs af forvaltningens enheder? I bekræftende fald beder jeg om at få disse tilsendt, i modsat fald beder jeg om at få oplyst, hvilke redskaber, vejledninger eller andet, forvaltningen anvender i sit fokus på at sikre den interne koordinering?

Det afhænger af klagen eller borgerhenvendelsens karakter, om der er behov for intern koordinering. Den altovervejende del af de klagehenvendelser, TMF modtager, kan placeres entydigt i et serviceområde og i en enhed.

Der er dog også henvendelser og klager, der kræver intern koordinering enten på tværs internt i serviceområder eller på tværs af serviceområder. I TMF skelnes der mellem en henvendelse, der kommer som del af en politisk bestilling fra TMF Sekretariat på rådhuset og en henvendelse, der modtages direkte i et serviceområde. Ansvar for koordineringen varierer afhængigt af, om henvendelsen kommer som en politisk bestilling via TMF Sekretariat på rådhuset eller om den kommer direkte fra borgeren til et serviceområde.

- Kommer henvendelsen via TMF Sekretariat på rådhuset som en politisk bestilling vil det som hovedregel være det centrale sekretariat i serviceområdet, der har ansvar for at sikre koordinering på tværs og efterfølgende sikre en samlet besvarelse. Der er en nedskrevet retningslinje herfor (retningslinjen er vedlagt som bilag 3).
- Kommer henvendelsen direkte fra borgeren til et serviceområde, sker koordineringen oftest i andre dele af serviceområdet, på centerniveau eller på enhedsniveau. Der findes ingen nedskrevne retningslinjer herfor.

Generelt er det en ledelsesopgave at sikre, at borgerhenvendelser og klager besvares i rette tid og i rette kvalitet, hvilket er en del af den enkelte leders daglige driftsansvar. TMF har beskrevet roller for de forskellige ledelseslag i forvaltningen.

TMF er i gang med to centrale tiltag, der er med til at sikre koordinering på tværs: KOMLIS og kanalstrategi.

KOMLIS

KOMLIS er et system til at sikre bedre overblik over sagsflow og dermed et redskab til at sikre koordinering på tværs, overholdelse af svarfrister og bedre overblik hos den enkelte leder/medarbejder på enheds-, center- og serviceområdeniveau over sager til besvarelse.

Side 11 af 14

KOMLIS handler om at styrke forvaltningens registreringspraksis, så validitet og kvalitet i registreringen øges. KOMLIS muliggør, at borgerhenvendelsen, der er registreret i eDoc, systemunderstøttes, så der kan måles på svarfristtiderne. Man vil i eDoc ved brug af workflow kunne følge sagen fra modtagelsen, til sagen er færdigbehandlet, svaret er sendt til borgeren, og sagen er afsluttet og lukket i eDoc. Det vil styrke forvaltningens overblik over, om en sag er besvaret til tiden, og hvem der har ansvaret for den pågældende sag.

I forbindelse med implementeringen af systemet KOMLIS vil arbejdsgangene i de enkelte serviceområder blive gennemgået og justeret, så de matcher den registreringspraksis, som systemet fordrer. Projektet KOMLIS handler således både om bedre systemunderstøttelse og om at revidere arbejdsgange vedr. besvarelse af henvendelser.

KOMLIS er ved at blive implementeret i forvaltningen. Implementeringen sker i rul og forventes af være afsluttet i løbet af 2017.

Kanalstrategi

TMF er i gang med at udvikle en kanalstrategi for forvaltningen. Formålet med den kommende kanalstrategi er at skabe en overordnet ramme og sammenhæng på tværs af forvaltningens enheder i valg af kommunikationskanaler, kontaktpunkter og organisering af medarbejderressourcer.

Disse valg skal understøtte TMF's ambition om, at det skal være nemt for borgere og virksomheder at komme i kontakt med forvaltningen, og at forvaltningen skal benytte de kanaler, der egner sig bedst i den konkrete situation. Samtidig skal kanalstrategien være grundlag for en fremadrettet (og prioriteret) udvikling af forvaltningens kanaler.

Projektet vil resultere i en enkel, klar og overskuelig kanalstrategi, der sætter en klar ramme for, hvordan vi i TMF prioriterer og udvikler kanaler fremadrettet.

Projektet vil i første omgang fokusere på eksterne kanaler, som TMF benytter i dialogen med borgere og erhvervsliv (breve, e-mail, hjemmeside, sociale medier, telefon, osv.), og på koblingen til de fælles KK-kanaler herunder Borgerservice og Københavns Erhvervshus. Efterfølgende skal der laves en tilsvarende strategi, der dækker interne kanaler herunder overvejelser om, hvordan valg af kanaler kan understøtte intern koordinering og samarbejde.

Den eksterne kanalstrategi forventes vedtaget ultimo 2016, hvorefter den implementeres i forvaltningen frem mod april 2017.

Spørgsmål 4: Hvordan sikrer forvaltningen generelt, at forvaltningens enheder er klædt på til at varetage forvaltningsretlige krav i forbindelse med behandling af klagesager, herunder krav til notat-pligt, journalisering og klagevejledning?

Besvarelse af spørgsmål 4 læner sig op af TMF's besvarelse af Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelse om kurser i god sagsbehandling, som TMF svarede på den 24. august. Denne besvarelse er vedhæftet som bilag 4.

- I TMF afholdes en række kurser inden for god sagsbehandling for TMF's sagsbehandlere, der skal sikres at forvaltningens enheder er klædt på til at varetage de forvaltningsretlige krav. Kurserne udbydes via TMF's kursusportal TMF-akademiet. Det er jurister fra TMF's centrale juridiske afdeling, der forestår undervisningen på kurserne. For indhold af det enkelte kursus henvises der til bilag 4.
- I TMF-akademiet udbydes også kurser i eDoc, så der sikres kendskab til journaliseringspraksis i TMF. Det er praksis, at alle nye sagsbehandlere kommer på eDoc-kursus.
- Der arbejdes herudover med at etablere administrationsgrundlag for de enkelte enheder – et arbejde som TMF Stab Jura forestår.
- Udover de kurser, der findes i regi af TMF-akademiet, har TMF's centrale juridiske afdeling TMF Stab Jura et rejsehold, der laver skræddersyede kurser på center- og enhedsniveau omkring god sagsbehandling. Kurserne er efterspørgselsdrevne og afholdes forholdsvist ofte.
- Som supplement til de centralt udbudte kurser afholder serviceområdet Byens Anvendelse selv kurser på serviceområdeniveau omkring god forvaltningsskik.
- I de enkelte serviceområder er der introforløb for nye medarbejdere, som inkluderer fx sidemandsoplæring, mentorordninger og mere specifik overlevering af viden ift. god forvaltningsskik, eDoc-systematikker, intro til fagsystemer mv. relateret til opgaverne i det enkelte serviceområde,

Det er et ledelsesansvar på såvel enheds- center- og serviceområdeniveau at sikre, at medarbejderne er klædt på til at løse deres opgaver og sikre den rette kompetenceudvikling.

Spørgsmål 7: Hvordan sikrer forvaltningen videndeling og læring på baggrund af klagesagsbehandlingen?

Videndeling sker på tværs af TMF såvel som i de enkelte serviceområder.

- Hvert halve år foretager TMF Stab Jura en rundtur til TMF's chefgrupper, hvor de giver serviceområderne og centrene feedback omkring juridiske opmærksomhedspunkter i det pågældende serviceområde og centre. På den baggrund anbefaler TMF Stab Jura, hvilke fokusområder og kompetenceudviklingstiltag for god sagsbehandling, det kunne være hensigtsmæssigt at igangsætte i det pågældende serviceområde. Anbefalingerne bliver i praksis fulgt.
- Der er et juridisk netværk i TMF, der faciliteres af TMF Stab Jura. Fokus her er videndeling om forvaltningsretlige temaer på tværs af TMF.
- Det er et ledelsesansvar at sikre videndeling og læring på baggrund af klagesagsbehandlingen.
- Videndeling og drøftelse af opgaver sker løbende på enhedsmøder i de enkelte enheder. Er der brug for løfte temaer op, sker de via serviceområdernes ledelsesstruktur.
- Som konkret tiltag på baggrund af læring omkring sagsbehandling kan nævnes, at der på områder, hvor der opleves særlige udfordringer, udarbejdes administrationsgrundlag for sagsbehandlingen.

Bilag:

Bilag 1: 30 klager vedr. hhv. støjgener, parkeringsafgifter og affaldshåndtering

Bilag 2: Autosvar for de fire serviceområdepostkasser i TMF

Bilag 3: Retningslinje for politiske bestillinger

Bilag 4: TMF's besvarelse af Borgerrådgiverens egen driftundersøgelse om kurser i god sagsbehandling af den 24. august 2016

TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGENS BEMÆRKNINGER AF 13. OKTOBER 2017 TIL DE FAKTUELLE OPLYSNINGER I EN FORELØBIG UDGAVE AF RAPPORTEN



KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen
TMF Stab

NOTAT

13. oktober 2017

Sagsnr.
2016-0347110

Dokumentnr.
2016-0347110-4

Sagsbehandler
Sofie Just Nortvig

Til Borgerrådgiveren

Forvaltningens bemærkninger til Borgerrådgiverens foreløbige rapport til egen drift-undersøgelsen vedr. håndtering af borgerhenvendelser

Forvaltningen har en række bemærkninger til de faktuelle oplysninger i Borgerrådgiverens foreløbige rapport. Nedenfor er først Borgerrådgiverens bemærkning/spørgsmål angivet og herefter forvaltningens kommentar.

Derudover ønsker forvaltningen at foreslå Borgerrådgiveren at sammenlægge nogle af de spørgsmål, som har samme karakter. Nederst er forvaltningens forslag hertil.

Forvaltningens bemærkninger til faktuelle oplysninger

Oversigt over enheder:

Borgerrådgiveren finder det – også på grund af de sager, der er indkommet hos Borgerrådgiveren og de forløb, der her er beskrevet i forhold til intern koordinering og ansvarsplacering af borgerhenvendelser – uhensigtsmæssigt, at forvaltningen ikke som minimum har en oversigt over, hvilke enheder der behandler klager på hvilke områder, som kan anvendes af de medarbejdere, der fordeler post fra forvaltningens fællespostkasser.

Forvaltningen har en oversigt over alle fire serviceområder samt Staben, hvor enhederne fremgår samt enhedernes arbejdsområder. På baggrund af disse oversigter er det muligt at sende borgerhenvendelser og klager videre til de rette enheder. Vedlagt er et eksempel på en oversigt fra serviceområdet Byens Drift (se bilag 1).

Kanalstrategi:

Forvaltningen bedes oplyse, hvorvidt der i det arbejde, der pågår i forhold til kanalstrategi i Teknik- og Miljøforvaltningen, tages højde for, at der sideløbende hermed arbejdes på en ny samlet kanalstrategi for Københavns Kommune.

Teknik- og Miljøforvaltningen tog allerede i sommeren 2016 kontakt til Kultur- og Fritidsforvaltningen for at sikre koordinering og sammenhæng i arbejdet med forvaltningens kanalstrategi og den overordnede service- og kanalstrategi. Der har siden været løbende

Sekretariat

Njalsgade 17, 1.
Postboks 457
2300 København S

EAN nummer
5798009809452

kontakt og er etableret et godt samarbejde på tværs af forvaltninger.

Affald – aftale med Kontaktcentret:

Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, hvorvidt den daværende aftale med Kontaktcentret fortsat er gældende, og hvorvidt forvaltningen fortsat afholder statusmøder med Kontaktcentret, og om antallet af henvendelser fra borgere, der anmoder om hjælp i forhold til løsningen, registreres og i så fald, hvor omfattende behovet for hjælp og støtte er.

Affald og Genbrug har fortsat en aftale med kontaktcenteret om borgerbetjening. Kontrakten er udvidet fra juni med hjælp til straksafklaring af spørgsmål fra borgerne om den nye bioaffaldsordning. I vedlagte statistik (bilag 2) fra Kontaktcenteret fordeler henvendelserne sig på fire områder: Information, straksafklaring, viderestilling og (hjælp til) selvbetjening. I forhold til statistikken er det kun ca. hver 5. henvendelse, som Kontaktcentret registrerer.

Som det fremgår drejer ca. en fjerdedel af henvendelserne sig om hjælp til selvbetjening. Ca. halvdelen af alle henvendelserne er spørgsmål, som Kontaktcenteret ud fra det informationsmateriale, de har fra Affald og Genbrug, kan svare på med det samme. Affald og Genbrug holder jævnligt møder med Kontaktcenteret og er derudover i kontakt, når der er behov for yderligere afklaringer mv.

Klage over parkeringsafgift – hjemmeside:

Borgerrådgiveren finder det beklageligt, at forvaltningen alene oplyser om den digitale selvbetjeningsløsning som en mulig indgang uden at angive alternativer.

Borgerrådgiveren henstiller på den baggrund til, at forvaltningen snarest muligt tilføjer information, således at det fremgår, at borgere, der ønsker at klage over en parkeringsafgift, kan gøre det ved anvendelse af andre kanaler (ved at sende et brev til kommunen med almindelig post, pr. e-mail eller Digital Post til kommunen eller ved at møde personligt op).

Generelt er forvaltningen underlagt den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020. Det betyder, at kommunikationen mellem borgere og forvaltningen i højere grad digitaliseres for at levere en effektiv service, der lever op til borgernes krav.

Københavns Kommune arbejder bevidst med at vælge de kanaler i dialogen med borgere og erhvervslivet, der bedst understøtter kommunens ønske om at yde effektiv og imodekommende service.

Digitale selvbetjeningsløsninger er en væsentlig del af denne indsats, fordi det giver mulighed for at yde den hurtigste sagsbehandling, som er tilgængelig for borgerne, når og hvor de ønsker det, på alle tider af

døgnet, ugen og året. Forvaltningens egne brugerundersøgelser viser blandt andet, at hurtig sagsbehandling er vigtig for borgerne.

På den baggrund mener forvaltningen, at det er udtryk for god og imødekommende service, når forvaltningen gør en indsats for at synliggøre borgernes mulighed for at betjene sig selv.

I lyset af borgerrådgiverens bemærkninger har forvaltning dog tilføjet følgende tekst på hjemmesiden, der gør ekstra opmærksom på de andre kontaktmuligheder, der fremgår og hele tiden har fremgået nederst på siden.

”Du kan også klage ved at kontakte os på andre måder. Se kontaktoplysningerne i bunden af siden. Du skal dog være opmærksom på, at sagsbehandlingstiden er kortest, hvis du klager gennem Parkeringsbutikken (med link direkte til klagedelen).”

Klager over parkeringsafgift - journalisering:

Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, hvad baggrunden er for, at systemet ikke automatisk sætter en dato på det dokument, forvaltningen får, når en klage indgives via løsningen. Borgerrådgiveren beder ligeledes forvaltningen om at tage stilling til, hvorvidt der bør være en dato på det dokument, forvaltningen får, når en klage indgives via løsningen.

Center for Parkering gør opmærksom på, at de otte klager, som blev indsendt til Borgerrådgiveren på daværende tidspunkt, var indgivet i et midlertidigt og primitivt digitalt klagesystem, som Center for Parkering ikke længere anvender. Fra og med den 26. april 2016 kunne borgerne anvende den permanente digitale selvbetjeningsløsning på <http://pbutikken.kk.dk>. Her fremgår dato for klagens indgivelse/modtagelse på klagedokumentet (som er samme dato). Til orientering fremgår datoen ligeledes af dokumentoversigten og journaloversigten i sagsbehandlingssystemet. Når man som borger vil klage, logger man ind med NemID og alt sendes derfor til borgerens eBoks (eller med almindelig post, hvis man er fritaget for digital post).

Grunden til at Center for Parkering i sin tid sendte klager fra den gamle digitale løsning er, at Center for Parkering på daværende tidspunkt endnu ikke havde gennemgået og afgjort sager fra den nye digitale klageløsning.

Systemet i den nuværende klageløsning sætter automatisk en dato på det dokument, som forvaltningen får, når en klage indgives via løsningen.

KOMLIS:

Borgerrådgiveren bemærker hertil, at dette alene vil være en gevinst i forhold til sager, der er oprettet i eDoc og dermed er ansvarsplaceret, og at det dermed ikke umiddelbart ses at have betydning for, hvordan proceduren for ansvarsplacering og visitering til rette center, enhed eller medarbejder vil ske.

I forhold til de initiativer, som forvaltningen har taget i forbindelse med indkøb af systemet KOMLIS, bad Borgerrådgiveren i brev af 12. august 2016 forvaltningen om at oplyse, hvordan og på hvilken måde dette system forventes at understøtte forvaltningens sagsbehandling, og om og på hvilken måde systemet forventes at bibringe borgerne værdi i mødet med forvaltningen, eksempelvis i form af øget retssikkerhed. Forvaltningen har ikke svaret selvstændigt på dette, og KOMLIS er alene omtalt i sammenhæng med forvaltningens besvarelse af spørgsmål 3, jf. ovenfor. Forvaltningen har således ikke forholdt sig til, hvorvidt KOMLIS er egnet til og forventes at bibringe borgerne værdi i mødet med forvaltningen, eksempelvis i form af øget retssikkerhed.

Borgerrådgiveren bemærker desuden, at KOMLIS ud fra det oplyste synes at være et ledelsesmæssigt styringsredskab, som dermed kan have en værdi i forhold til at skabe overblik over indsatsen samlet set og fordelt på centre og medarbejdere, mere end det formodes at få en direkte betydning for den enkelte borgers retssikkerhed og serviceoplevelse.

Forvaltningen kan oplyse, at videreudviklingen af fase 2 i KOMLIS løber i 2017 og i første kvartal af 2018. Videreudviklingen betyder, at KOMLIS kommer til at dække bredere, så henvendelser modtaget i serviceområderne systemunderstøttes af KOMLIS. De henvendelser, der systemunderstøttes af KOMLIS er følgende: rådhusbestillinger, aktindsigtsanmodninger, borgerhenvendelser, eksterne høringer, indsigtsager, klagesager, pressehenvendelser, henvendelser fra Borgerrådgiveren og erstatningsager.

Med den nye udvikling af KOMLIS bliver det muligt at holde styr på de interne svarfristtider. Derfor vil KOMLIS i større omfang give øget værdi til borgerne, da det vil give medarbejderne et bedre overblik over både de interne og eksterne svarfristtider, og dermed øge forvaltningens overholdelse af tilbagemeldingsgarantien.

Det er samtidig forventningen, at KOMLIS fase 2 kommer til at understøtte forvaltningens journaliseringspraksis.

Forvaltningens forslag til sammenlægning af spørgsmål

På baggrund af mødet med Borgerrådgiveren d. 14. september foreslår forvaltningen, at Borgerrådgiveren sammentænker følgende spørgsmål/bemærkninger i den endelige rapport til forvaltningen.

Forvaltningens journaliseringspraksis:

- *Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen tilpasser proceduren, således at retningslinjerne også i forhold til indgående post efterleves, og så journalisering af henvendelser sker så vidt muligt senest dagen efter modtagelse. Borgerrådgiveren gør i den forbindelse opmærksom på, at indgående post er modtaget på det tidspunkt, hvor det er kommunen i hænde – uanset om den enkelte forvaltning har indrettet sig på en måde, der gør, at posten skal fordeles en eller flere gange, før det er modtaget i den enhed eller af den medarbejder, der skal besvare henvendelsen.*
- *I de fremsendte sager er dialogtråden i enkelte tilfælde så lang, at den omfatter 4 mails. Borgerrådgiveren henviser til retningslinjerne og anbefaler, at forvaltningen, bl.a. af hensyn til overskuelighed i den enkelte sag, ændrer praksis, så indgående og udgående mails gemmes som selvstændige dokumenter.*

Retningslinjer for intern koordinering og besvarelser af borgerhenvendelser:

- *Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen udarbejder mere detaljerede retningslinjer for den interne koordinering og fordelingen af post, således at de medarbejdere, der fordeler indkommet post, har tilstrækkelig viden om, hvor og eventuelt af hvem, en given henvendelse skal behandles, og så medarbejdere i enkelte enheder ved, på hvilken baggrund og med hvilket sigte den enkelte henvendelse bliver videresendt til behandling hos netop dem.*
- *Borgerrådgiveren finder det formålstjenligt med et sådant sæt af nedskrevne retningslinjer, så processen og besvarelsen er klar for alle involverede. Borgerrådgiveren finder, at behovet for retningslinjer i forhold til betjeningen af borgere ud fra et volumen-synspunkt må antages at være større end behovet for sådanne retningslinjer i forhold til betjeningen af politikere. Borgerrådgiveren beder om at få oplyst, hvad anbefalingen ovenfor giver anledning til.*
- *Borgerrådgiveren beder i samme forbindelse om at få oplyst, hvorvidt der er indlagt et system for, hvad der sker med henvendelser, der visiteres forkert til enten en centerpostkasse eller til en sagsbehandler, og hvilke krav og retningslinjer forvaltningen har i forhold til den tid, der går, fra en henvendelse fra en borger eller virksomhed er tilgået forvaltningen, til den er korrekt ansvarsplaceret og kan journaliseres og sagsbehandles (uanset om henvendelsen er indkommet i den korrekte fællespostkasse, centerpostkasse eller indbakke hos en specifik medarbejder).*

Sikker kommunikation med borgerne:

- *Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningen sikrer, at kommunikationen med borgere generelt foregår som foreskrevet og på sikker vis, når breve, mails mv. indeholder følsomme personoplysninger. Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, om forvaltningen har klare retningslinjer for, hvormår der er tale om følsomme personoplysninger, og dermed på hvilket grundlag medarbejdernes vurdering af eventuelle behov for sikker/krypteret kommunikation sker.*
- *Jeg gør ikke andet her end at skitsere lovens [persondataloven] formål og bede forvaltningen om at overveje, hvorvidt forvaltningens praksis er i overensstemmelse med loven. Jeg beder forvaltningen oplyse, hvad dette eventuelt måtte give forvaltningen anledning til.*
- *Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, hvilken praksis og hvilke retningslinjer forvaltningen har på dette område, samt om det efter forvaltningens vurdering er tilfældigt, at ingen af de 10 fremsendte sager er besvaret via Digital Post enten via Doc2mail eller via Send Sikkert i Outlook.*

Lederansvar:

- *Borgerrådgiveren har herudover ingen bemærkninger til det oplyste, men beder dog forvaltningen om at oplyse, hvordan forvaltningen sikrer sig, at lederne lever op til deres ansvar.*
- *Forvaltningen bedes oplyse, om der på ledelsesniveau er en ensartet praksis for sikring af vidensdeling og læring på baggrund af klagesagsbehandlingen – herunder læring af de sager, der indkommer via Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens tilbagemeldinger herpå – og i så fald hvori denne praksis består. I tilfælde af, at en sådan ensartet praksis ikke findes, beder Borgerrådgiveren forvaltningen oplyse, hvorvidt der efter forvaltningens vurdering bør være en praksis for dette og i givet fald hvilke minimumskrav, der skal indgå.*

GENERELT OM BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER

Borgerrådgiverens generelle egen drift-undersøgelser indledes med en høring af den eller de involverede forvaltninger i Københavns Kommune. For hver forvaltning, som inddrages, høres såvel forvaltningens direktion som eventuelle relevante decentrale enheder.

I høringsbrevet beskriver Borgerrådgiveren i generelle vendinger temaet for undersøgelsen og beder om en række oplysninger og dokumentationsmateriale, herunder eventuelt om udlån af relevante sagsakter til nærmere undersøgelse.

På baggrund af denne dokumentationsindsamling udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til forvaltningen med henblik på forvaltningens og eventuelle decentrale enheders bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådgiveren forventer at fremkomme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger. Forvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

Efter modtagelse af forvaltningens eventuelle bemærkninger indarbejder Borgerrådgiveren forvaltningens bemærkninger til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgiveren udarbejder på denne baggrund den endelige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og eventuelle decentrale enheder.

I nogle tilfælde kan den endelige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådgiveren har bedt om en underretning om, hvad en henstilling giver anledning til. I disse tilfælde vil den endelige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i undersøgelsen er afklaret.

Denne undersøgelse er gennemført efter de generelle principper, som er beskrevet ovenfor.

Reaktionsmidler og bedømmelsesgrundlag

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands. Borgerrådgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til Københavns Kommune. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgiveren kan henstille til kommunen at ændre procedurer eller lignende på et givent område.

Derudover kan Borgerrådgiveren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

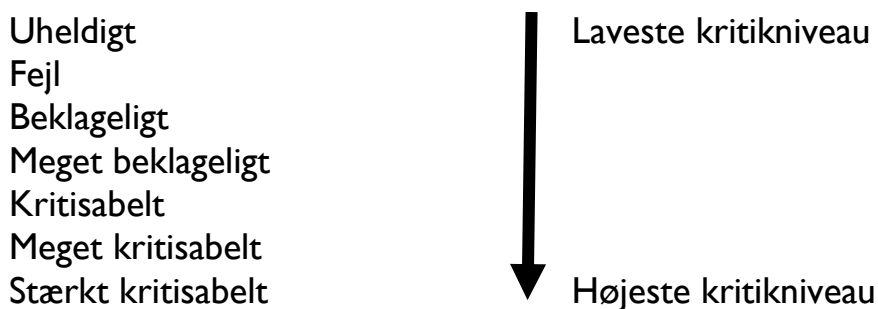
Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin egen drift-virksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er indsat i kapitel 8.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgiveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltnings-skik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag, kommunikationspolitik og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren bestræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiverens opgave er at undersøge, om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og -standard. Borgerrådgiveren har således ikke særligt til opgave at komme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen drift-undersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert fald ikke i videre omfang), og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende med, at Borgerrådgiveren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersøgelse.

Borgerrådgiverens kritikskala



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger af, at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren udover ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

www.kk.dk/borgerraadgiveren