

TEKNIK- OG MILJØFORVALT- NINGENS HÅNDTERING AF BORGERHENVENDELSER OPFØLGNINGSRAPPORT II



INDHOLDSFORTEGNELSE

INDLEDNING	4
OPFØLGNING	5
BAGGRUND	5
GENERELT	5
OPFØLGNING PÅ KONKRETE ANBEFALINGER	7
JOURNALISERING	7
RETNINGSLINJER FOR INTERN KOORDINERING OG SAMARBEJDE	8
ADMINISTRATIONSTID	10
ADMINISTRATIONSGRUNDLAG	13
PERSONDATALOVEN	14
OPFØLGNING PÅ KLAGESAGER INDGÅET TIL BORGERRÅDGIVEREN	15
KANALVALG OG FØLSOMME OPLYSNINGER	16
BRUG AF SMS	19
KLAGEADGANG	21
BILAG	25
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	25

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.

Borgerrådgiveren har som led i udmøntningen af egen drift-kompetencen undersøgt Teknik- og Miljøforvaltningens håndtering af borgerhenvendelser. Borgerrådgiveren sendte ved e-mail af 13. november 2017 den endelige rapport til forvaltningen og ved e-mail af 21. marts 2018 en opfølgingsrapport i sagen.

Borgerrådgiveren stillede i den endelige rapport en række opfølgende spørgsmål samt afgav anbefalinger, hvorfor undersøgelsen blev fulgt op af en opfølgingsrapport. Forvaltningens svar gav Borgerrådgiveren anledning til at stille endnu en række spørgsmål, ligesom Borgerrådgiveren bad forvaltningen om en orientering om, hvad anbefalingerne i opfølgingsrapporten, gav/giver forvaltningen anledning til. Undersøgelsen følges derfor op af denne opfølgingsrapport II.

Såfremt der ønskes en fuld fremstilling af undersøgelsens resultat, henvises der til den endelige rapport og opfølgingsrapporten, idet denne fremstilling alene fungerer som opfølgning på det, der blev spurgt til i opfølgingsrapporten.

Borgerrådgiveren februar 2019



Johan Busse
Borgerrådgiver

OPFØLGNING

BAGGRUND

Borgerrådgiveren har undersøgt Teknik- og Miljøforvaltningens håndtering af borgerhenvendelser og sendte ved e-mail af 13. november 2017 den endelige rapport til forvaltningen. Borgerrådgiveren stillede i den endelige rapport en række opfølgende spørgsmål samt afgav anbefalinger, hvorfor undersøgelsen blev fulgt op af en opfølgingsrapport, som blev sendt til forvaltningen ved e-mail af 21. marts 2018. Forvaltningens svar gav Borgerrådgiveren anledning til at stille endnu en række spørgsmål, ligesom Borgerrådgiveren bad forvaltningen om en orientering om, hvad anbefalingerne i opfølgingsrapporten, gav/giver forvaltningen anledning til. Undersøgelsen følges derfor op af denne opfølgingsrapport II.

Borgerrådgiveren modtog forvaltningens svar på opfølgingsrapporten ved e-mail af 16. maj 2018 vedhæftet notat af 15. maj 2018 og ved opfølgende e-mail af 21. september 2018 indeholdende en status for forvaltningens projekt ”Sikker Administration”.

GENERELT

Nedenfor listes først, hvad forvaltningen i opfølgingsrapporten blev bedt om at svare på og orientere om, derefter indsættes forvaltningens besvarelse, som følges af Borgerrådgiverens vurdering og bemærkelser.

Borgerrådgiveren konstaterede i opfølgingsrapporten, at forvaltningen i forhold til flere anbefalinger (i forhold til journaliseringspraksis, retningslinjer for håndtering og fordeling af post, retningslinjer for proces og besvarelse af borgerhenvendelser), der indgik i den endelige rapport, ikke havde forholdt sig konkret til disse, men i stedet havde givet følgende generelle svar i forhold til Borgerrådgiverens samlede anbefalinger:

”Forvaltningen tager Borgerrådgiverens anbefalinger til efterretning. Forvaltningen er i gang med at planlægge nye tiltag på relevante sagsbehandlingsområder. Direktionen har bl.a. på baggrund af Borgerrådgiverens rapport vedtaget et nyt projekt, som skal styrke administrationen i forvaltningen. Projektet har til formål at sikre, at forvaltningen får håndteret de væsentligste og aktuelle udfordringer ved indførelse af faste arbejds- og forretningsgange på centrale sagsbehandlingsområder, eksempelvis besvarelse af borgerhenvendelser og journalisering. Forvaltningen vil informere Borgerrådgiveren nærmere om projektet, når det præcise omfang er besluttet.”

Borgerrådgiveren skrev hertil følgende i opfølgingsrapporten:

”Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og afventer mere konkret information, herunder hvad de konkrete anbefalinger ovenfor [Borgerrådgiverens anbefalinger] giver forvaltningen anledning til, når projektets omfang mv. er besluttet.

Borgerrådgiveren beder dog allerede nu forvaltningen om at oplyse tidsperspektivet for en tilbagemelding om projektets omfang og præcise udmøntning i relation til disse anbefalinger.”

Borgerrådgiveren skrev videre i opfølgingsrapporten:

”Borgerrådgiveren har ligeledes noteret sig det oplyste om, at forvaltningen planlægger at arbejde mere med borgerhenvendelser og klager i et nyt projekt. Borgerrådgiveren beder om at blive orienteret om dette projekts konkrete indhold og udmøntning, når det ligger fast.

Borgerrådgiveren bemærker – som i den endelige rapport – at Borgerrådgiveren løbende ser eksempler på, at borgere klager til Borgerrådgiveren, fordi de ikke får svar på de klager, de sender til forvaltningen.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor forvaltningen at inddrage eksempler på sager, hvor der har været udfordringer, ved udformningen af projektet, herunder f.eks. ved at inddrage de eksempler, der er gennemgået i den endelige rapport.

Borgerrådgiveren anbefaler desuden forvaltningen at overveje, om det kan være relevant at tage afsæt i de mulige udfordringer, borgernes klager peger på, ved projektbeskrivelsen, herunder de, der er formidlet via Borgerrådgiveren, samt om det kan være relevant at udarbejde en mere stringent procedure for opfølgning på konsultative tilbagemeldinger, henstillinger og anbefalinger fra Borgerrådgiveren.”

Forvaltningen oplyste bl.a. følgende i deres notat af 15. maj 2018 sendt til Borgerrådgiveren ved e-mail af 16. maj 2018:

”Projekt Sikker Administration

Borgerrådgiveren spørger ind til tidsperspektivet for en tilbagemelding om projektet, som skal styrke administrationen i forvaltningen, herunder projektets omfang og præcise udmøntning i relation til Borgerrådgiverens anbefalinger.

Forvaltningen forventer at kunne orientere Borgerrådgiveren om projektet Sikker Administrations omfang og udmøntning senest i slutningen af juni 2018.

Herudover anbefaler Borgerrådgiveren, at forvaltningen ved udformningen af projektet inddrager eksempler på sager i forvaltningen, hvor der har været udfordringer.

Eftersom projektet er iværksat bl.a. på baggrund af Borgerrådgiverens kritik og anbefalinger i den endelige rapport, er eksempler på sager, hvor der har været udfordringer, naturligt inddraget i udformningen af projektet og indgår også i projektbeskrivelsen.

Videndeling, læring og ledelsesansvar

I forbindelse med forvaltningens sikring af videndeling og læring anbefaler Borgerrådgiveren, at forvaltningen overvejer at implementere en fast praksis for videndeling og læring.

På den baggrund ønsker forvaltningen at gå i dialog med Borgerrådgiveren om, hvordan Borgerrådgiveren kunne bidrage til et relevant datagrundlag, som forvaltningen kunne bruge i en årlig opfølgning på, hvilke sager der har været samt, hvordan forvaltningen kan lære af sine fejl.

Forvaltningen vil også gerne invitere Borgerrådgiveren ind til et møde med sekretariatschefgruppen, hvor Borgerrådgiveren kunne få mulighed for at fortælle om sine oplevelser af forvaltningens håndtering af borgerhenvendelser og komme med konkrete forslag til forbedringer. (...)”

Forvaltningen sendte den 29. juni 2018 en e-mail med en opfølgende status på projektet, hvoraf følgende fremgik:

”Forvaltningen er stadig i gang med at afklare det præcise omfang og udmøntning af projektet. Det er forventningen, at dette er afklaret i slutningen af august.

Borgerrådgiveren vil få en nærmere orientering om projektet i september 2018.”

Borgerrådgiveren modtog ved e-mail af 21. september 2018 den lovede orientering om status for projektet ”Sikker Administration”. Af denne fremgik følgende:

”Som anmodet om i Borgerrådgiverens opfølgingsrapport af 21. marts 2018 for egen driftundersøgelsen om forvaltningens håndtering af borgerhenvendelser, sender jeg hermed en status på projekt Sikker Administration, som har til formål at styrke administrationen i forvaltningen. Som lovet pr. mail d. 29. juni 2018 får I her en nærmere orientering om projektet.

For at styrke administrationen i TMF og imødekomme Borgerrådgiverens anbefalinger i den endelige rapport for egen drift-undersøgelsen om håndtering af borgerhenvendelser, er det blevet besluttet at udarbejde retningslinjer på en række udvalgte sagsbehandlingsområder.

Det er blevet besluttet, at følgende sagsbehandlingsområder skal indgå i projektet:

- Aktindsigter
- Håndtering af gentagne borgerhenvendelser
- Notatpligt
- Besvarelse af klager
- Besvarelse af borgerhenvendelser
- Journalisering
- Brug af sikker post og håndtering af personoplysninger
- Telefonpolitik

På nogle af de ovenstående områderne var der allerede udarbejdet retningslinjer, mens der på resten ikke var. Projektet indebærer derfor at udarbejde retningslinjer på de områder, hvor der ikke i forvejen findes retningslinjer, samt udbrede de retningslinjer, der allerede findes.

Status på projektet er nu, at alle retningslinjerne er udarbejdet. På nuværende tidspunkt er retningslinjerne ved at blive juridisk kvalitetssikret. Det forventes, at retningslinjerne vil blive implementeret i løbet af efteråret.”

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste om projekt Sikker Administration og de konkrete initiativer i form af bl.a. et stort antal vejledninger og planlagt implementering som opfølgning på Borgerrådgiverens anbefalinger.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med opfølgning på en konkret sag på forvaltningens initiativ afholdt møde med Teknik- og Miljøforvaltningens embed Partnerskaber. Her fremgik det, at embeden aktivt og systematisk bruger de retningslinjer, som er udfærdiget af forvaltningen på baggrund af bl.a. denne undersøgelse. Borgerrådgiveren kan på denne baggrund konstatere, at forvaltningens opfølgning og initiativer er trådt i kraft, er praktiske anvendelige og ydermere, at forvaltningens embeder kender til dem og ved, at de findes, og hvor de findes.

Borgerrådgiveren har ikke yderligere bemærkninger i relation til dette projekt.

Borgerrådgiveren er positivt indstillet til forvaltningens ønske om at indgå i dialog om, hvordan forvaltningen eventuelt kan lære af fejl og stiller gerne de data, Borgerrådgiveren har på forvaltningens område, til rådighed for forvaltningen, så det kan indgå i forvaltningens opfølgning på, hvilke sager der har været.

Borgerrådgiveren fungerer som både tilsynsmyndighed og konsulent i kommunen og yder gerne bistand og rådgivning til medarbejdere og forvaltninger i kommunen for fremadrettet at medvirke til at undgå fejl og mangler i sagsbehandlingen, i udførelsen af praktiske opgaver og i borgerbetjeningen.

Den konsultative bistand vil altid blive givet under hensyntagen til, at Borgerrådgiveren samtidig er en tilsynsmyndighed. Det betyder, at Borgerrådgiveren ikke kan tage medansvar for konkrete løsninger, og at rådgivningen derfor holdes på et overordnet og generelt niveau. Borgerrådgiveren giver af den grund heller aldrig konkrete svar på, hvordan bestemte sager skal løses, da Borgerrådgiveren evt. vil skulle udøve et uvildigt tilsyn i sagerne på et senere tidspunkt.

Borgerrådgiveren afventer forvaltningens initiativ og dagsorden mv. for et eventuelt møde.

OPFØLGNING PÅ KONKRETE ANBEFALINGER

Journalisering

I den endelige rapport og igen i opfølgningsrapporten fremgik bl.a. følgende i forhold til journalisering:

”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” (rapportens side 15).

og

”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 enkeltvis 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” (rapportens side 34).

Forvaltningen har i deres notat af 15. maj 2018 svaret følgende:

”Borgerrådgiveren anbefaler forvaltningen at overveje, om det ville være hensigtsmæssigt at undlade at besvare borgernes mails i en dialogtråd og i stedet oprette en ny mail ved hvert svar.

Forvaltningen vil overveje at tage dette med i projekt Sikker Administration, hvor der skal udarbejdes retningslinjer på relevante sagsbehandlingsområder, herunder håndtering af borgerhenvendelser.”

Borgerrådgiveren har foruden ovenstående svar noteret sig forvaltningens oplysning om, at ”Journalisering” indgår som et af otte sagsbehandlingsområder under forvaltningens projekt ”Sikker Administration”.

Borgerrådgiveren forudsætter, at de gældende retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune enten udgør eller udgør et betydeligt element i de retningslinjer, forvaltningen vil udbrede kendskabet til og implementere. Jeg har derfor ikke yderligere bemærkninger, men henviser til afsnittet ”Kanalvalg og følsomme oplysninger” nedenfor, idet temaet med dialogtråde også indgår i denne forbindelse.

Retningslinjer for intern koordinering og samarbejde

Et helt essentielt spørgsmål i Borgerrådgiverens undersøgelse er, hvad forvaltningen gør for at sikre intern koordinering. Det var derfor et af de spørgsmål, Borgerrådgiveren stillede forvaltningen i høringsbrevet, da undersøgelsen blev iværksat.

På baggrund af forvaltningens svar konstaterede Borgerrådgiveren i en foreløbig udgave af rapporten, der blev sendt til forvaltningens bemærkninger i forhold til de rent faktuelle oplysninger, følgende:

”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 for-

virring 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 videresendt til behandling hos netop dem.”

Teknik- og Miljøforvaltningen oplyste i deres bemærkninger af 13. oktober 2017 til de faktuelle oplysninger i en foreløbig udgave af rapporten 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).”

Borgerrådgiveren skrev i den endelige rapport på baggrund af det oplyste og en gennemgang af bilag 1, som forvaltningen henviser til, følgende:

”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 herefter har en yderligere opgave i at afklare rette kontaktindgang. Dertil kommer, at bilag I 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” (rapportens side 23).

I sammenhæng med ovenstående fremgik følgende i den endelige rapport:

”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 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).’ 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 volumensynspunkt 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” (rapportens side 23 f.).

Det fremgår af forvaltningens oplysninger om projekt ”Sikker Administration”, som sendt til Borgerrådgiveren ved e-mail af 21. september 2018, at ”Besvarelse af borgerhenvendelser” indgår som et af otte sagsbehandlingsområder, hvor der er udarbejdet retningslinjer.

Af forvaltningens intranet (<http://tmf.kk.intra.kk.dk/indhold/administrative-retningslinjer-i-relation-til-borgerbetjening>) fremgår det ligeledes, at projekt ”Sikker Administration” bl.a. er blevet til på baggrund af Borgerrådgiverens undersøgelse og de anbefalinger, undersøgelsen har resulteret i, ligesom det fremgår, at der er udarbejdet en retningslinje for håndtering af borgerhenvendelser, som er tiltænkt her. Retningslinjen ses foruden konkrete og praktiske anvisninger og opmærksomhedspunkter at inddrage anbefalingen vedr. koordinering og samarbejder på tværs i forvaltningen, når det gælder borgerhenvendelser. Jeg foretager mig derfor ikke yderligere på det foreliggende grundlag.

Administrationstid

Forvaltningen oplyste i deres høringsvar af 10. november 2016, at der er tre muligheder for visitering af klager indkommet i fællespostkasse:

- ”
- 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”

På den baggrund bad Borgerrådgiveren i den endelige rapport om at få oplyst 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 bad 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) (rapportens side 26).

Forvaltningen svarede således i brev af 11. januar 2018:

”Forvaltningen udregner ikke administrationstiden ved visitering af klager. Det er som udgangspunkt forvaltningens praksis at sende henvendelser videre samme dag, som de er modtaget og senest dagen efter modtagelsen. Det vil sige, at administrationstiden i princippet vil være 1-2 dage.

Hvis en henvendelse er fejlvisiteret, er det bestyreren af centerpostkassen eller sagsbehandlerens ansvar at sende henvendelsen tilbage til fællespostkassen med orientering om, at den er fejlvisiteret.

Forvaltningen har ikke specifikke krav eller retningslinjer i forhold til tiden for visitering af henvendelser. Forvaltningen arbejder ud fra de overordnede regler omkring tilbagemeldingsgarantien på 10 arbejdsdage samt journaliseringspraksis, hvor en henvendelse skal journaliseres samme dag, som den er modtaget og senest dagen efter. Disse retningslinjer gælder uanset, om henvendelsen er sendt til en fællespostkasse eller sagsbehandler eller hvad end henvendelsen er fejlvisiteret eller ej.

Forvaltningen planlægger i et nyt projekt at arbejde mere med besvarelse af borgerhenvendelser og klager (se mere under forvaltningens bemærkninger til Borgerrådgiverens anbefalinger).”

Borgerrådgiveren noterede sig det af forvaltningen oplyste om, at administrationstiden ikke udregnes, men at den oplyses i princippet at være 1-2 dage, og ligeledes det oplyste om, at forvaltningen planlægger at arbejde mere med borgerhenvendelser og klager i et nyt projekt. Borgerrådgiveren bemærkede i den endelige rapport og i opfølgingsrapporten, at Borgerrådgiveren løbende ser eksempler på, at borgere klager til Borgerrådgiveren, fordi de ikke får svar på de klager, de sender til forvaltningen.

Borgerrådgiveren anbefalede forvaltningen at inddrage eksempler på sager, hvor der har været udfordringer, ved udformningen af projektet, f.eks. ved at inddrage de eksempler, der er gennemgået i den endelige rapport. Borgerrådgiveren anbefalede desuden forvaltningen at overveje, om det ved projektbeskrivelsen kan være relevant at tage afsæt i de mulige udfordringer, borgernes klager peger på, samt om det kan være relevant at udarbejde en mere stringent procedure for opfølgning på konsultative tilbagemeldinger, henstillinger og anbefalinger fra Borgerrådgiveren.

I sammenhæng hermed bad Borgerrådgiveren i den endelige rapport forvaltningen om at oplyse, hvordan forvaltningen sikrer, at lederne lever op til deres ansvar i forhold til at sikre, at medarbejderne har de rette kompetencer mv. (rapportens side 29).

Forvaltningen svarede ved brev af 11. januar 2018 følgende:

”Det er op til den enkelte leder at sikre, at medarbejderne har det rette kompetenceniveau. Forvaltningen arbejder ud fra en decentral styringsmodel, der sikrer systematisk opfølgning af ledernes ansvar gennem linjen på tværs af enheder og centre. Derudover har TMF beskrevet roller for de forskellige ledelseslag i forvaltningen, som beskriver de særlige ledelsesmæssige opgaver og konkrete forventninger og dermed skaber klarhed for den enkelte chef.”

Borgerrådgiveren noterede sig det af forvaltningen oplyste om, at forvaltningen sikrer, at lederne lever op til deres ansvar for, at medarbejderne er klædt på til at løse deres opgaver og har den rette kompetence, ved at have en decentral styringsmodel med systematisk opfølgning af ledernes ansvar gennem linjen på tværs af enheder og centre. Ligesom Borgerrådgiveren noterede sig, at forvaltningens beskrivelse af de særlige ledelsesmæssige opgaver og konkrete forventninger, og at disse beskrivelser efter det oplyste skaber klarhed for den enkelte chef.

Borgerrådgiveren bemærkede hertil, at det ikke er helt klart for Borgerrådgiveren, hvordan den systematiske opfølgning af ledernes ansvar gennem linjen på tværs af enheder og centre foregår i praksis, med mindre det skal forstås sådan, at det med decentraliseringen er op til den enkelte leder at forvalte sit ansvar i overensstemmelse med de af forvaltningen beskrevne opgaver og forventninger.

Borgerrådgiveren bad forvaltningen om orientering om, hvorvidt det er korrekt forstået, at forvaltningen ikke, ud over at have placeret ansvaret decentralt og have nedskrevne beskrivelser af opgaver og forventninger, fra centralt hold gør noget for at følge op på, om medarbejderne har den viden, der skal til, og dermed om lederne lever op til deres ansvar.

I den endelige rapport bad Borgerrådgiveren desuden forvaltningen 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. Borgerrådgiveren bad også forvaltningen om – i tilfælde af, at en sådan ensartet praksis ikke findes – at oplyse, hvorvidt der efter forvaltningens vurdering bør være en praksis for dette og i givet fald, hvilke minimumskrav, der skal indgå (rapportens side 31).

Forvaltningen svarede følgende ved brev af 11. januar 2018:

”Forvaltningen kan oplyse, at der på nuværende tidspunkt ikke findes en ensartet praksis for sikring af videndeling og læring på baggrund af klagesagsbehandlingen på ledelsesniveau. Forvaltningen kan oplyse, at der overordnet set er stor forskel på mængden og indholdet af klager, som de forskellige serviceområder og enheder modtager. Det er derfor forvaltningens vurdering, at der ikke burde være en ensartet praksis alle steder i forvaltningen, men at serviceområderne med fordel selv tilrettelægger, hvordan en sådan praksis kunne foregå decentralt. Forvaltningen tager naturligvis Borgerrådgiverens bemærkning til efterretning og vil overveje at bringe det videre i det projekt, som startes op i det nye år (se mere under forvaltningens bemærkninger til Borgerrådgiverens anbefalinger).”

Borgerrådgiveren noterede sig, at forvaltningen ikke på nuværende tidspunkt har en ensartet praksis for sikring af videndeling og læring på baggrund af klagesagsbehandlingen på ledelsesniveau. Borgerrådgiveren bemærkede i forhold til det af forvaltningen oplyste om, at der heller ikke bør være en ensartet praksis alle steder i forvaltningen, at Borgerrådgiveren er enig i vurderingen i forhold til, at den konkrete læring kan og skal være forskellig afhængig af det enkelte serviceområde og også i forhold til, på hvilken måde og i hvilken sammenhæng videndelingen skal ske i de enkelte centre, f.eks. ved kontormøder, gå-hjem-møder, eLæring eller andet.

Borgerrådgiveren fastholdt i opfølgingsrapporten anbefalingen om, at forvaltningen overvejer om en fast praksis med et ensartet niveau i forhold til at sikre anvendelse af den vigtige viden om kommunens sagsbehandling og service, vi får via borgernes klager – er formålstjenlig.

Desuden fremgik følgende af opfølgingsrapporten:

”Borgerrådgiveren gentager derfor den sammenfattende anbefaling fra rapporten, for det er generelt Borgerrådgiverens anbefaling, at den udførende enhed i kommunen – når en fejl eller uhensigtsmæssighed i kommunens praksis afdækkes – 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.

Ensartetheden kunne f.eks. bestå i, at der automatisk ved en indkommen klage kigges ind på procedurer og praksis for at overveje, om den enkelte borgers erfaring og syn på den betjening og service, kommunen yder, kunne give anledning til justeringer, og her kunne de foreslåede redskaber i beretningen fra 2016 være en mulighed i forhold til at indføre en ensartet praksis, som er uafhængig af serviceområder.”

Borgerrådgiveren bad om orientering om, hvad anbefalingerne giver forvaltningen anledning til.

Af forvaltningens svar i notat af 15. maj 2018 fremgår bl.a. følgende:

”Eftersom projektet er iværksat bl.a. på baggrund af Borgerrådgiverens kritik og anbefalinger i den endelige rapport, er eksempler på sager, hvor der har været udfordringer, naturligt inddraget i udformningen af projektet og indgår også i projektbeskrivelsen.”

Og videre:

”I forbindelse med forvaltningens sikring af videndeling og læring anbefaler Borgerrådgiveren, at forvaltningen overvejer at implementere en fast praksis for videndeling og læring.

På den baggrund ønsker forvaltningen at gå i dialog med Borgerrådgiveren om, hvordan Borgerrådgiveren kunne bidrage til et relevant datagrundlag, som forvaltningen kunne bruge i en årlig opfølgning på, hvilke sager der har været samt, hvordan forvaltningen kan lære af sine fejl.

Forvaltningen vil også gerne invitere Borgerrådgiveren ind til et møde med sekretariatschefgruppen, hvor Borgerrådgiveren kunne få mulighed for at fortælle om sine oplevelser af forvaltningens håndtering af borgerhenvendelser og komme med konkrete forslag til forbedringer.

Borgerrådgiveren spørger ind til, hvorvidt det er korrekt forstået, at forvaltningen ikke fra centralt hold gør noget for at følge op på, om medarbejderne har den viden, der skal til, og dermed om lederne lever op til deres ansvar.

Teknik- og Miljøforvaltningen er en decentral forvaltningen, og der findes derfor ikke et ’centralt hold’ i forvaltningen. Som tidligere beskrevet arbejder forvaltningen ud fra en decentral styringsmodel, der sikrer systematisk opfølgning af ledernes ansvar gennem linjen på tværs af enheder og centre. Det betyder, at serviceområderne har ansvar for at sikre, at lederne forvalter sit ansvar i overensstemmelse med de beskrevne ledelsesmæssige opgaver og forventninger.”

Som det fremgår tidligere i denne opfølgingsrapport leverer Borgerrådgiveren gerne de data, Borgerrådgiveren indsamler, som kan være relevante for forvaltningen, og indgår gerne i dialog med de forbehold, der er nævnt ovenfor i forhold til tilsynsrollen.

Jeg bemærker i forhold til det af forvaltningen oplyste om en mulig årlig opfølgning på, hvordan forvaltningen kan lære af sine fejl, at jeg går ud fra, at dette vil være et supplement og en opfølgning i forhold til den løbende refleksion over og opfølgning på mulig læring af de klager og tilbagemeldinger, forvaltningen måtte få.

Det fremgår desuden af forvaltningens orientering om projektet ”Sikker Administration” af 21. september 2018, at projektet har til formål at styrke administrationen i forvaltningen, og at besvarelse af klager og besvarelse af borgerhenvendelser er to af de otte sagsområder, der skal arbejdes med.

Jeg har ikke yderligere bemærkninger.

Administrationsgrundlag

I den endelige rapport bad Borgerrådgiveren forvaltningen oplyse på hvilke områder, der konkret på baggrund af læring om sagsbehandling er udarbejdet administrationsgrundlag for sagsbehandlingen inden for de seneste 2 år. Forvaltningen blev ligeledes bedt om at 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 (rapportens side 31).

Forvaltningen svarede ved brev af 11. januar 2018 følgende, som indgik i den endelige rapport:

”Forvaltningen har bl.a. udarbejdet administrationsgrundlag på følgende områder:

- Byliv (Byens Anvendelse)
- Almene Boliger (Byens Udvikling)
- Erstatningsteam – udenfor kontrakt (TMF Stab Jura og Strategisk Indkøb)

Da disse administrationsgrundlag er forholdsvist nye, har forvaltningen endnu ikke haft mulighed for at følge op på, om administrationsgrundlagene har haft den ønskede effekt.

Udover ovenstående områder er forvaltningen på nuværende tidspunkt i gang med at udarbejde administrationsgrundlag på følgende områder:

- Center for Bygninger (Byens Anvendelse)
- Cykelparkering (Byens Udvikling)”

Borgerrådgiveren noterede sig det oplyste og bemærkede hertil, at forvaltningen tydeligvis har forstået ”områder” som serviceområder/enheder, mens det, Borgerrådgiveren spurgte til, var sagsbehandlingsområder/forvaltningsretlige områder, hvilket, Borgerrådgiveren medgav, kunne være fremgået mere tydeligt. Det var derfor uklart for Borgerrådgiveren, hvad problemet har været, og dermed på hvilken baggrund de enkelte administrationsgrundlag er iværksat. Borgerrådgiveren bad derfor forvaltningen oplyse, hvilke udfordringer i de pågældende serviceområder, der har resulteret i administrationsgrundlagene.

Forvaltningen oplyste, at de endnu ikke havde haft mulighed for at følge op på, om administrationsgrundlagene har haft den ønskede effekt, fordi administrationsgrundlagene er iværksat for nylig. Det fremgår ikke af forvaltningens svar, om en opfølgning på effekten er påtænkt.

Borgerrådgiveren bad derfor forvaltningen oplyse, hvorvidt forvaltningen har planlagt en opfølgning, og i så fald på hvilken måde og ud fra hvilke overvejelser, der vil blive fulgt op på, om de udarbejdede administrationsgrundlag har og har haft den ønskede effekt. Borgerrådgiveren bad, i tilfælde af, at forvaltningen ikke har planlagt en opfølgning, om at få oplyst, hvad baggrunden for dette er.

Forvaltningen svarede ved notat af 15. maj 2018 følgende:

”Forvaltningen kan oplyse, at den organisatoriske inddeling af områder og enheder i forvaltningen overordnet set er fordelt på sagsbehandlingsområder. Det betyder, at fx enheden Almene Boliger håndterer sager vedrørende almene boliger og dermed selve sagsbehandlingsområdet, der vedrører almene boliger. Derudover er Erstatningsteam og Cykelparkering ikke organisatoriske enheder. Når forvaltningen i sin besvarelse ved nogle af områderne har skrevet de organisatoriske enheder, menes der her underforstået de sagsbehandlingsområder, som enheden behandler.

Derudover spørger Borgerrådgiveren også, hvilke udfordringer der har været på områderne og hvorvidt der er planlagt en opfølgning af effekten af administrationsgrundlagene.

Det kan eksempelvis nævnes, at der på cykelparkeringsområdet fra både politisk side og på tværs af forvaltningen har været et ønske om et administrationsgrundlag, da det er et område, der går på tværs af hele forvaltningen. Der er derfor behov for mere systematik og transparens.

Der er ikke på nuværende tidspunkt planlagt en opfølgning af effekten af administrationsgrundlaget på cykelparkeringsområdet, da administrationsgrundlaget endnu ikke er færdigudarbejdet.

Et andet eksempel er administrationsgrundlaget på bylivsområdet. Her har en undersøgelse af området vist, at der var ujævnheder i sagsbehandlingen. På den baggrund blev der lavet et administrationsgrundlag.

Byliv overvejer på nuværende tidspunkt, hvordan der skal laves en effektmåling af administrationsgrundlaget. Det forventes, at der laves en kvalitativ undersøgelse af kvaliteten af sagsbehandlingen i form af stikprøver samt sagsbehandlernes oplevelse af, hvordan administrationsgrundlaget fungerer.

I forhold til administrationsgrundlaget for erstatning uden for kontrakt vil der ikke ske en eksplicit opfølgning på effekten. I den forbindelse bemærkes det, at bevæggrundene for udarbejdelse af administrationsgrundlaget er mangeartede, hvorfor det savner mening at lave en effektmåling.

Sagsbehandlingen inden for området skal (fortsat) foregå på et højt kvalificeret niveau, således at der træffes lovlige og rigtige beslutninger. Administrationsgrundlaget bidrager hertil, og det er en ledelsesopgave løbende blandt de relevante medarbejdere at sikre kendskab til grundlaget og sætte det i kontekst i forhold til de konkrete problemstillinger, der opstår i forbindelse med sagsbehandlingen af sagerne.

Ny viden og praksis registreres i øvrigt løbende med afsæt i drøftelser på teammøder med henblik på årligt at opdatere administrationsgrundlaget.”

Jeg har noteret mig det ophyste og forstår det ophyste om effektmåling af administrationsgrundlaget for erstatnings uden for kontrakt sådan, at det efter sit indhold ikke lader sig måle på en måde, der står mål med de ressourcer, der ville skulle anvendes hertil.

Persondataloven

I den endelige rapport fremgik det, at Borgerrådgiveren efter en gennemgang af forvaltningens høringssvar og de 30 fremsendte sager kunne konstatere, at det ikke fremgår, på hvilken måde forvaltningen efterlever persondatalovens bestemmelser i forhold til underretning om forvaltningens databehandling af oplysninger mv., jf. den dagældende persondatalov §§ 1, 3, 5-8 og 28. Borgerrådgiveren skitserede lovens formål og bad forvaltningen overveje, hvorvidt forvaltningens praksis er i overensstemmelse med loven og bad forvaltningen oplyse, hvad dette eventuelt måtte give forvaltningen anledning til.” (rapportens side 29).

Forvaltningen svarede ved brev af 11. januar 2018 følgende:

”Teknik- og Miljøforvaltningen er i forbindelse med implementeringen af Databeskyttelsesforordningens bestemmelser i gang med en undersøgelse af, hvor forvaltningen skal tilrette og/eller ændre nuværende praksis i håndtering af borgernes rettigheder i indsamlingen og behandlingen af personoplysninger for at efterleve forordningen. Undersøgelsen forventes afsluttet i januar 2018 og afstedkommer en handleplan, hvor tiltag der skal sikre overholdelse af borgernes rettigheder implementeres.”

Af den endelige rapport fremgik det, at Borgerrådgiveren havde noteret sig, at der i forvaltningen og i kommunen som sådan foregår et omfattende arbejde med at gøre kommunen parat til den nye dataforordning, samt at denne indsats efter Borgerrådgiverens vurdering vil bringe kommunen tættere på en betryggende og lovmedholdelig håndtering af borgernes oplysninger.

Borgerrådgiveren bad om at modtage orientering fra forvaltningen om den omtalte handleplan med tiltag til sikring af borgernes rettigheder, når den foreligger.

Forvaltningen oplyste i notat af 15. maj 2018 følgende:

”Forvaltningen har udarbejdet en analyse af, på hvilke områder forvaltningen skal lave indsatser for at leve op til Databeskyttelsesforordningens krav. På den baggrund afstedkom en handleplan, der består af 10 indsatsområder, som forvaltningen har startet implementering af primo 2018. De 10 indsatsområder er:

1. Sikre kanaler ind og ud af TMF
2. Usikre arbejdsgange
3. Viden om sammenhæng mellem hjemmelsgrundlag og arbejdsgang
4. Sletning af personoplysninger på fællesdrev og i fagsystemer
5. Opbevaring af personoplysninger på fælles drev
6. Databehandleraftaler
7. Viden om retningslinjer for behandling af persondata og awareness
8. Opfyldelse og implementering af de registreredes rettigheder
9. Dokumentation af behandling af personoplysninger i TMF’s it-systemer
10. Sikkerhedsforanstaltninger i de af TMF’s it-systemer som behandler personoplysninger

Forvaltningen har på nuværende tidspunkt dokumenteret behandling af persondata i forvaltningen, som følger af fortegnelseskravet, og indsatserne prioriteres ud fra denne dokumentation og en risikobaseret tilgang. Nedenfor er de tiltag, der er prioriteret først gennemførelse af:

- Forvaltningen påbegynder et uddannelsesprogram i maj 2018, hvor medarbejdere og ledere i forvaltningen tilmeldes op til otte e-learningmoduler for at skabe den nødvendige viden om forordningens krav og awareness herom. Uddannelsesprogrammet understøtter samtlige indsatsområder, men særligt indsats 7 og 8.
 - TMF gennemgår forvaltningens IT-portefølje for at sikre, at IT-sikkerheden lever op til forordningens krav om Privacy by Design og Privacy By Default. Herudover har gennemgangen til formål at understøtte gennemgang og udarbejdelse af Databehandleraftaler. Her sættes derfor ind på indsatsområderne 4, 8, 9 og 10.
 - Forvaltningen er i gang med at flytte fysiske drev og vil til efteråret udbrede retningslinjer for regler for opbevaring af persondata, som følger af indsats 4 og 5.
 - Forvaltningen vil d. 25. maj 2018 have en Data Protection Officer Business Partner (DPO BP), der har til opgave at fortsætte implementeringen af handleplanen, og som ydermere vil fungere som databeskyttelsesrådgiver i forvaltningen med ansvar for udarbejdelse af retningslinjer og udarbejdelse af dokumentation.
- ...”

Jeg har noteret mig det oplyste og har ikke yderligere bemærkninger.

Opfølgning på klagesager indgået til Borgerrådgiveren

I den endelige rapport fremgik følgende:

”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” (rapportens side 33).

Forvaltningen oplyste i brev af 11. januar 2018, at:

”Forvaltningen er opmærksom på, at de sager, som indkommer via Borgerrådgiveren, ofte bunder i manglende intern koordinering. Det tager forvaltningen til efterretning. Forvaltningen planlægger at iværksætte tiltag, som kan styrke forvaltningens administrationspraksis og herunder også intern koordinering og besvarelse af borgerhenvendelser.”

Af den endelige rapport fremgik det, at Borgerrådgiveren noterede sig det oplyste og bad forvaltningen om orientering, når de planlagte tiltag til styrkelse af forvaltningens administrationspraksis, herunder intern koordinering og besvarelse af borgerhenvendelser, var iværksat.

Forvaltningen oplyste bl.a. følgende i deres notat af 15. maj 2018:

”Eftersom projektet [projekt Sikker Administration] er iværksat bl.a. på baggrund af Borgerrådgiverens kritik og anbefalinger i den endelige rapport, er eksempler på sager, hvor der har været udfordringer, naturligt inddraget i udformningen af projektet og indgår også i projektbeskrivelsen.”

Ved mail af 21. september 2018 oplyste forvaltningen desuden følgende om projektet:

”For at styrke administrationen i TMF og imødekomme Borgerrådgiverens anbefalinger i den endelige rapport for egen drift-undersøgelsen om håndtering af borgerhenvendelser, er det blevet besluttet at udarbejde retningslinjer på en række udvalgte sagsbehandlingsområder.

Det er blevet besluttet, at følgende sagsbehandlingsområder skal indgå i projektet:

- Aktindsigter
- Håndtering af gentagne borgerhenvendelser
- Notatpligt
- Besvarelse af klager
- Besvarelse af borgerhenvendelser
- Journalisering
- Brug af sikker post og håndtering af personoplysninger
- Telefonpolitik

På nogle af de ovenstående områderne var der allerede udarbejdet retningslinjer, mens der på resten ikke var. Projektet indebærer derfor at udarbejde retningslinjer på de områder, hvor der ikke i forvejen findes retningslinjer, samt udbrede de retningslinjer, der allerede findes.

Status på projektet er nu, at alle retningslinjerne er udarbejdet. På nuværende tidspunkt er retningslinjerne ved at blive juridisk kvalitetssikret. Det forventes, at retningslinjerne vil blive implementeret i løbet af efteråret.”

Som det også fremgår tidligere i denne opfølgingsrapport, har Borgerrådgiveren noteret sig det oplyste om projekt Sikker Administration og de konkrete initiativer i form af bl.a. et stort antal vejledninger og planlagt implementering som opfølgning på Borgerrådgiverens anbefalinger.

Borgerrådgiveren har ikke yderligere bemærkninger i relation til dette.

Kanalvalg og følsomme oplysninger

På støjområdet bad Borgerrådgiveren i den endelige rapport forvaltningen oplyse, om det efter forvaltningens vurdering er tilfældigt, at der i ingen af de 10 fremsendte sager på støjområdet 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 (rapportens side 34).

Teknik- og Miljøforvaltningen svarede ved brev af 11. januar 2018 følgende:

”Forvaltningen har ikke generelle retningslinjer for brugen af sikker post. I forhold til disse konkrete fremsendte sager på støj-geneområdet er der ikke tale om personfølsomme eller fortrolige oplysninger, hvorfor de ikke er sendt med sikker post. Når forvaltningen håndterer per-

sonfølsomme eller fortrolige oplysninger, er det forvaltningens praksis at bruge sikker post. (Se også svaret under 'Personfølsomme oplysninger'.")

Borgerrådgiveren noterede sig, at forvaltningen ikke har generelle retningslinjer for brugen af sikker post, og det oplyste om, at det er forvaltningens praksis at bruge sikker post ved håndtering af følsomme personoplysninger eller fortrolige oplysninger.

Borgerrådgiveren bemærkede, at der i svaret ligger en implicit forudsætning om, at samtlige medarbejdere har viden om, hvordan og hvornår sikker post benyttes, og har viden om, hvornår der er tale om følsomme personoplysninger og/eller fortrolige oplysninger. Borgerrådgiveren bad derfor forvaltningen oplyse, om det er forvaltningens vurdering, at dette er tilfældet, samt hvad baggrunden for denne vurdering er, herunder om den baserer sig på obligatoriske kurser eller andet, som sikrer medarbejderne denne viden.

Borgerrådgiveren gjorde opmærksom på, at det kan være formålstjenligt med retningslinjer, som medarbejderne ved, hvor er, har kendskab til og som kan fungere som tjekliste i tilfælde af tvivl eller usikkerhed, herunder også i forhold til vurderingen af, hvornår der skal anvendes sikker post, og hvilke oplysninger der er følsomme henholdsvis fortrolige.

Borgerrådgiveren gjorde opmærksom på, at klager over støj meget vel kan indeholde følsomme personoplysninger, f.eks. i form af helbredsoplysninger, samt at der evt. også kan være tale om henvendelser fra borgere, der af forskellige årsager måtte have hemmelig adresse eller andet, men som af hensyn til en konkret forespørgsel oplyser denne i deres henvendelse til forvaltningen.

Borgerrådgiveren gjorde opmærksom på, at det er borgerens eget ansvar og valg ved indsendelse til kommunen, mens det er vores ansvar at sikre, at det, vi sender til borgerne, ikke indeholder oplysninger af følsom eller fortrolig karakter. Vi må som offentlig myndighed kun sende følsomme personoplysninger via sikre/krypterede løsninger, og borgeren kan ikke samtykke sig ud af det. Vores svar må – hvis det sendes med almindelig usikker mail – heller ikke indeholde de eventuelle følsomme eller fortrolige oplysninger, borgeren selv har sendt til os.

I opfølgingsrapporten fremgik derfor bl.a. følgende:

"Borgerrådgiveren anbefaler forvaltningen at overveje, om det ville være hensigtsmæssigt at undlade at besvare borgernes mails i en dialogtråd, og i stedet – efter konkret overvejelse om, hvorvidt svaret måtte indeholde oplysninger af følsom eller fortrolig karakter – oprette en ny post i form af en mail eller en Digital Post til borgerens eBoks.

Der er mindst to argumenter, der taler for en sådan praksis:

1. Forvaltningen skal alene forholde sig til, om der i svaret til borgeren er indhold/oplysninger af følsom eller fortrolig karakter, og er dermed fri for at forholde sig til, hvorvidt borgeren selv i egen mail skriver oplysninger af følsom eller fortrolig karakter.
2. Der er tale om to selvstændige dokumenter: borgerens indgående mail og forvaltningens svar, som skal journaliseres som to separate dokumenter.

Borgerrådgiveren beder om en orientering om, hvad anbefalingen giver forvaltningen anledning til."

Forvaltningen svarer i deres notat af 15. maj 2018 bl.a. følgende:

"Borgerrådgiveren anbefaler forvaltningen at overveje, om det ville være hensigtsmæssigt at undlade at besvare borgernes mails i en dialogtråd og i stedet oprette en ny mail ved hvert svar.

Forvaltningen vil overveje at tage dette med i projekt Sikker Administration, hvor der skal udarbejdes retningslinjer på relevante sagsbehandlingsområder, herunder håndtering af borgerhenvendelser."

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og foretager ikke yderligere på det foreliggende grundlag.

I den endelige rapport fremgik desuden følgende, som vedrører samme pointe:

”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” (rapportens side 37).

Forvaltningen svarede ved brev af 11. januar 2018 følgende:

”Forvaltningen har ikke centralt udarbejdet generelle retningslinjer for, hvornår der er tale om følsomme personoplysninger, men har på intranettet vejledninger, der beskriver, hvordan de sikre kanaler benyttes (<http://tmf.kkintra.kk.dk/node/9816>). Derudover er der udarbejdet et tværgående uddannelsesprogram i Københavns Kommune (Legal Compliance Uddannelsesprogram), der også dækker medarbejdere i Teknik- og Miljøforvaltningen, hvor netop retningslinjerne for behandling af borgernes personoplysninger og retningslinjer for sikre kanaler ind og ud af forvaltningen er en del af programmet.

Sikker kommunikation med brugerne udgør ligeledes et af de seks bærende principper i Teknik- og Miljøforvaltningens kanalstrategi, og opgaven med at formidle klare retningslinjer for, hvornår der er tale om følsomme personoplysninger, vil blive båret med i det videre kanalstrategiske arbejde i forvaltningen.”

Borgerrådgiveren notede sig, at forvaltningen på intranettet har et udbygget sæt af vejledninger, der beskriver, hvordan de sikre kanaler Doc2mail og Send Sikkert benyttes, eLæring, oversigt over sikre postkasser, oplysning om superbruger i forvaltningens enheder og en del øvrig relevant information. Borgerrådgiveren oplyste ligeledes, at Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningen sikrer, at alle medarbejdere med skriftlig borgerkontakt har adgang til og kendskab til denne intranetside.

Borgerrådgiveren noterede sig det oplyste om, at sikker kommunikation er et af de bærende principper i forvaltningens kanalstrategi, og at opgaven med at formidle klare retningslinjer for, hvornår der er tale om følsomme personoplysninger, vil blive båret med i det videre kanalstrategiske arbejde i forvaltningen.

Det førte til følgende konklusion og anbefaling fra Borgerrådgiveren i opfølgingsrapporten:

”Borgerrådgiveren bemærker i den forbindelse, at det er en del af kontrakten med borgerne, at vi håndterer deres personoplysninger på en betryggende og sikker måde med respekt for privatlivets fred. Uanset at forvaltningen måtte se svaret her som en del af besvarelsen på anbefalingen ovenfor om at overveje hensigtsmæssigheden i at undlade at besvare borgerne vis usikre mail-dialogtråde, så fastholder Borgerrådgiveren denne anbefaling og beder om orientering, herunder om på hvilken måde forvaltningen vil sikre, at klare retningslinjer omsættes til korrekt praksis” (opfølgingsrapporten side 22).

Forvaltningen oplyser i deres notat af 15. maj 2018 bl.a. følgende:

”Forvaltningen har udarbejdet en analyse af, på hvilke områder forvaltningen skal lave indsatser for at leve op til Databeskyttelsesforordningens krav. På den baggrund afstedkom en handleplan, der består af 10 indsatsområder, som forvaltningen har startet implementering af primo 2018. De 10 indsatsområder er:

1. Sikre kanaler ind og ud af TMF
2. Usikre arbejdsgange
3. Viden om sammenhæng mellem hjemmelsgrundlag og arbejdsgang
4. Sletning af personoplysninger på fællesdrev og i fagsystemer
5. Opbevaring af personoplysninger på fælles drev

6. Databehandleraftaler
7. Viden om retningslinjer for behandling af persondata og awareness
8. Opfyldelse og implementering af de registreredes rettigheder
9. Dokumentation af behandling af personoplysninger i TMF's it-systemer
10. Sikkerhedsforanstaltninger i de af TMF's it-systemer som behandler personoplysninger

Forvaltningen har på nuværende tidspunkt dokumenteret behandling af persondata i forvaltningen, som følger af fortegnelseskravet, og indsætterne prioriteres ud fra denne dokumentation og en risikobaseret tilgang. Nedenfor er de tiltag, der er prioriteret først gennemførelse af:

- Forvaltningen påbegynder et uddannelsesprogram i maj 2018, hvor medarbejdere og ledere i forvaltningen tilmeldes op til otte e-learningmoduler for at skabe den nødvendige viden om forordningens krav og awareness herom. Uddannelsesprogrammet understøtter samtlige indsatsområder, men særligt indsats 7 og 8.
- TMF gennemgår forvaltningens IT-portefølje for at sikre, at IT-sikkerheden lever op til forordningens krav om Privacy by Design og Privacy By Default. Herudover har gennemgangen til formål at understøtte gennemgang og udarbejdelse af Databehandleraftaler. Her sættes derfor ind på indsatsområderne 4, 8, 9 og 10.
- Forvaltningen er i gang med at flytte fysiske drev og vil til efteråret udbrede retningslinjer for regler for opbevaring af persondata, som følger af indsats 4 og 5.
- Forvaltningen vil d. 25. maj 2018 have en Data Protection Officer Business Partner (DPO BP), der har til opgave at fortsætte implementeringen af handleplanen, og som ydermere vil fungere som databeskyttelsesrådgiver i forvaltningen med ansvar for udarbejdelse af retningslinjer og udarbejdelse af dokumentation. ”

Og videre:

”Borgerrådgiveren spørger ind til, om det er forvaltningens vurdering, at medarbejderne har viden om, hvordan og hvornår sikker post benyttes og hvornår der er tale om følsomme personoplysninger/fortrolige oplysninger samt, hvordan forvaltningen sikrer, at klare retningslinjer omsættes til korrekt praksis.

Forvaltningen kan oplyse, at medarbejdere og ledere i kraft af det ovenfor nævnte uddannelsesprogram vil få vejledning i, hvornår og hvordan der skal benyttes digital post i behandling af persondata. DPO BP er ydermere i gang med at udarbejde en generel vejledning, der skal guide medarbejdere i at benytte de retmæssige kanaler, herunder digital post, når persondata behandles – og definere, hvornår der er tale om persondata. DPO BP vil løbende orientere om gældende krav og stå til rådighed for vejledning, når der er behov for det i forvaltningen.”

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og foretager ikke yderligere.

Brug af SMS

En af de ti sager, Borgerrådgiveren gennemgik på affaldsområdet, 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.

I den endelige rapport gjorde Borgerrådgiveren opmærksom på, at dette 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 bad på den baggrund forvaltningen om at oplyse, hvad forvaltningens praksis er i forhold til brug af SMS – både i forhold til dokumentation og håndtering af følsomme data (rapportens side 38).

Teknik- og Miljøforvaltningen svarede ved brev af 11. januar 2018 følgende:

”Forvaltningen kommunikerer med borgerne på forskellige måder, også via SMS. Det kan være en måde at komme i kontakt med en bestemt gruppe borgere, fx i forhold til at informere om anlægsprojekter. Som udgangspunkt er forvaltningens praksis at registrere både dato og klok-

keslæt for SMS-korrespondancen ved journalisering. Forvaltningen er også opmærksom på, at en sikker kanal som fx Digital Post skal anvendes, når det drejer sig om personfølsomme oplysninger.

Enheden Affald og Genbrug er i dialog med borgere på flere platforme og anvender derfor også SMS. Via Nem Affalds-ser vice kan man melde sig til en frivillig SMS-service, der betyder, at borgeren eller ejendommen får en SMS med fx oplysning om tømningsdag.

Der er ikke følsomme data i behandlingen af henvendelser i ASK (Affaldssystem København), da det udelukkende drejer sig om de ydelser, som Affald og Genbrug leverer. De vigtigste samarbejdspartnere i etageejendomme er viceværter, varmemestre, ejendomsfunktionærer eller ejendommens affaldsansvarlige. Når der anvendes SMS i disse tilfælde, er det udelukkende til praktiske oplysninger fx om hvornår der bliver afhentet affald.”

Borgerrådgiveren noterede sig det oplyste og oplyste, at Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningen er fuldt ud bekendt med krav og retningslinjer på området, herunder Datatilsynets anbefaling om, at offentlige myndigheder benytter NemSMS, som er en fællesoffentlig sms-løsning, hvor borgere kan lade et mobilnummer registrere. Datatilsynet oplyser på deres hjemmeside, at baggrunden for anbefalingen af NemSMS er, at løsningen bl.a. har indbygget validering af telefonnumrene, samt at der i løsningen er indbygget en række kvalitetssikringsfunktioner, som skal sikre, at der ikke sendes beskeder til forkerte modtagere.

Datatilsynet anbefaler, at man, når der sendes SMS til borgere så vidt muligt bruger autogenerated beskeder.

Borgerrådgiveren bemærkede, at svaret på klagen i den konkret omtalte sag, hvor klagen er løst ved, at forvaltningen har sendt sit svar pr. SMS, ikke kan betragtes som en autogeneret besked, ligesom der heller ikke er tale om en standard servicebesked.

Borgerrådgiveren gjorde opmærksom på følgende udtalelse fra Datatilsynet af 15. april 2010 til Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen som svar på Københavns Kommunens forespørgsel vedrørende SMS-løsning (Datatilsynets j. nr. 2009-323-0115):

”Datatilsynets umiddelbare vurdering er således, at såfremt kommunen ønsker at kommunikere med en borger via sms, skal borgeren give samtykke til anvendelse af denne kommunikationsform.

Datatilsynet skal i den forbindelse anbefale, at der indgås en klar aftale om, hvilket telefonnummer sms’erne må sendes til. Dette er efter Datatilsynets opfattelse også nødvendigt til opfyldelse af persondatalovens krav om datasikkerhed, jf. persondatalovens § 41, stk. 3.”

Følgende fremgik på den baggrund af Borgerrådgiveren opfølgingsrapport:

”Det er på baggrund af denne udtalelse Borgerrådgiverens vurdering, at der i den konkrete sag burde være indhentet accept fra borgeren i forhold til at besvare klagen pr. SMS, da der i det konkrete tilfælde ikke er tale om et autogenereret svar, men om en konkret tilbagemelding, som udgør et svar på borgerens klage og derved er andet og mere end blot en servicemeddelelse. Det er desuden Borgerrådgiverens vurdering, at denne accept – i tilfælde af at en sådan er indhentet – bør fremgå af den pågældende sag.

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen afklarer brugen af SMS som kanal til besvarelse af klager samt håndteringen af den journaliseringsmæssige praksis, hvad angår dokumentation, herunder accept fra borger og andre væsentlige data. Borgerrådgiveren beder om orientering om, hvad denne anbefaling giver forvaltningen anledning til.

Forvaltningen oplyser, at der ikke anvendes SMS, hvis der er tale om følsomme personoplysninger, og at der i sådanne tilfælde vælges en sikker kanal som Digital Post. Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at borgerne ikke er forpligtede til at kunne modtage svar fra kommunen pr. SMS, og at borgerne derfor til enhver tid have mulighed for at fravælge SMS og e-mail, hvorfor forvaltningen kan være nødsaget til at give oplysningerne på anden vis.

For yderligere information om kommunens anvendelse af SMS henvises til Datatilsynet og Digitaliseringsstyrelsen.

Borgerrådgiveren bemærker, at der med den nye persondataforordning, der træder i kraft den 25. maj 2018, kan være andre krav.”

Forvaltningen svarede ved notat af 15. maj 2018 følgende:

” (...) Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen afklarer brugen af SMS som kanal til besvarelse af klager samt håndteringen af den journaliseringsmæssige praksis i forhold til dokumentation, herunder accept fra borger og andre væsentlige data.

Forvaltningen vil overveje, hvordan denne anbefaling kan indgå i projekt Sikker Administration, hvor der skal udarbejdes retningslinjer på relevante sagsbehandlingsområder, herunder journalisering, håndtering af personfølsomme oplysninger samt håndtering af borgerhenvendelser og klager. (...)”

Jeg har noteret mig det oplyste og har ikke yderligere bemærkninger.

KLAGEADGANG

Borgerrådgiveren finder derudover anledning til at gentage en kritik og anbefaling fra den endelige rapport af 13. november 2017:

”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 Parkering 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 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. (...)

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). Borgerrådgi-

veren 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 udsættes, indtil klagen er behandlet.”

Forvaltningen oplyste ved mail af 13. oktober 2017 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 bemærkede i den endelige rapport 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 imødekommende 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.’”

I den endelige rapport konstaterede Borgerrådgiveren derfor sammenfattende: ”Borgerrådgiveren foretager på baggrund af denne tilføjelse ikke yderligere i forhold til denne del.”

Ved opslag på kk.dk, P-butikken samt i informationsteksten under ”Parkering” i kontakthierarkiet på borger.dk/eBoks, som er en af borgernes indgange til sikker digital kommunikation med kommunen, foretaget den 10. november 2018 og igen den 6. februar 2019 er det konstateret, at det samme problem gør sig gældende igen.



Information

 **Københavns Kommune**

Parkering

Skriv hvis du har generelle spørgsmål til parkering og parkeringsforhold. Hvis du skal søge om parkeringslicens eller klage over en afgift skal du bruge selvbetjeningsløsningen www.parkeringsbutikken.kk.dk (Kopier link ind i din browser)

Tilbage

Opslag af 10. november 2018 og 6. februar 2019 på kk.dk på de sider, vi henviser til ovenfor, viser, at der ikke længere er information om muligheden for at klage via forskellige kanaler, ligesom også informationsteksten i kontakthierarkiet på borger.dk/eBoks viser (se skærmpoint af 6. februar 2019 ovenfor).

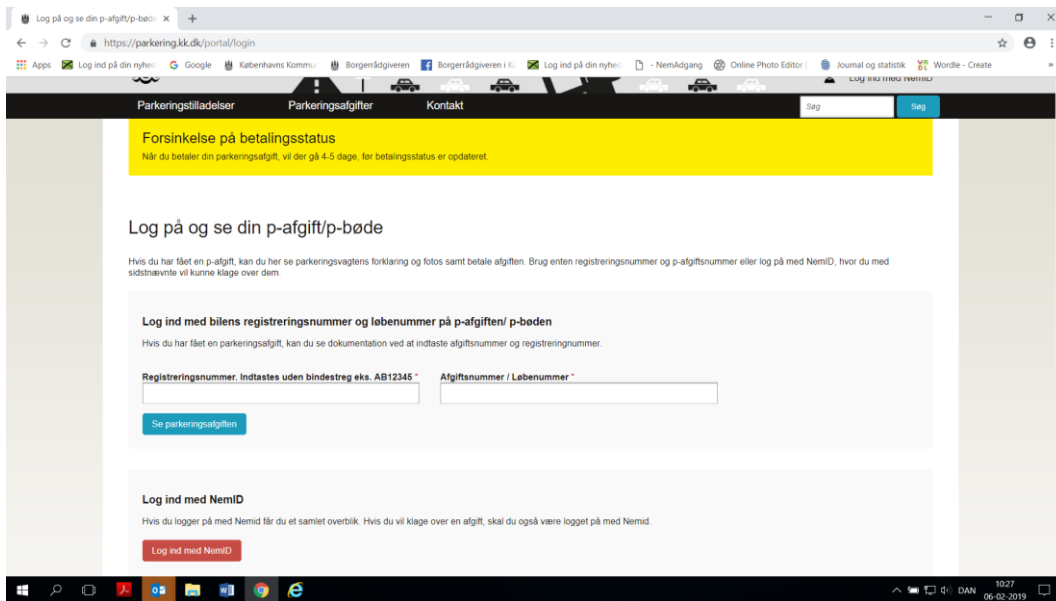
BORGER | TRAFIK OG PARKERING

PARKERING I KØBENHAVN

Læs om parkering i København, herunder om priser, takstzoner, regler, beboerlicenser og parkeringsafgifter (parkeringsbøde).

- Parkering i København**
 - [Priser og takstzoner for parkering](#)
 - [Parkeringsregler](#)
- Beboerlicens**
 - [Søg beboerlicens](#)
 - [Søg tidsbegrænset beboerlicens](#)
 - [Licenszoner for beboerlicenser](#)
- P-afgift (p-bøde)**
 - [Betal eller klage over p-afgift](#)
- Parkering af specielle køretøjer**
- Parkeringstilladelser**
 - [Lånebil \(hvis din bil er på værksted\)](#)
- Nyheder**
 - [Boyesgade får ny parkeringsordning](#)

Linket under p-afgift fører direkte til p-butikken, hvor der heller ikke er information om flere mulige indgange. Det vil sige, at der samtlige steder henvises til p-butikken og den digitale klageindgang som eneste mulighed, hvis en borger ønsker at klage over en parkeringsafgift.



Jeg finder det beklageligt, at forvaltningen efter at have rettet op som følge af Borgerrådgi-verens anbefaling, nu igen infor-merer borgerne utilstrækkeligt i relation til mulige kanalvalg ved indgivelse af klage over parkeringsafgifter.

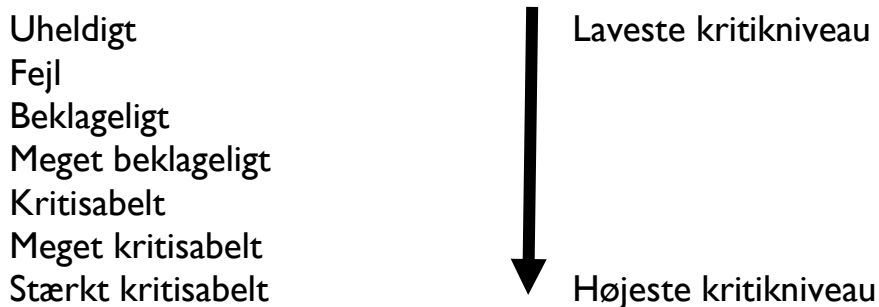
Det er vigtigt, at kommunen er opmærksom på, om det er obligatorisk eller frivilligt at anvende en digital selvbetjeningsløsning, når der vejledes og lægges information på hjemmeside og selvbetjenings-løsninger. Vejledningen må, som ombudsmanden udtaler ikke fremstå på en måde, der giver borgerne indtryk af, at det er obligatorisk at anvende en selvbetjeningsløsning, som det i virkeligheden er frivil-ligt at anvende.

Jeg henstiller derfor endnu engang til, at forvaltningen snarest muligt tilføjer information, således at det fremgår, at borge-re, 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).

Jeg henstiller desuden til, at forvaltningen overvejer en større sikring af, at den information og vejledning, forvaltningen stiller til rådighed for borgerne på de digitale platforme og generelt til enhver tid er retvisende og korrekt. Ikke mindst så det, der en gang er rettet op på ikke igen rettes tilbage til et forkert udgangspunkt.

BILAG

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 ud over ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGENS HÅNDBOG AF BORGERHENVENDELSER

OPFØLGNINGSRAPPORT II

Redaktion

Borgerrådgiveren

Kontakt

Københavns Kommune
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Foto

Borgerrådgiveren

Tryk

Oplag

ISBN

Udgiver

Borgerrådgiveren

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