
Fra: KTFKP Stab

Sendt: 13. maj 2026 16:20

Til: Rasmus Rune Steenberger (Borgerrepræsentationen)

Emne: Rasmus Steenberger (F) - Svar 13.05.2026 på politikerspørgsmål om Giv et Praj - 2026-0154979

Kære Rasmus Steenberger

På vegne af vicedirektør Marie-Louise Kudsk Hædersdal, Stab, fremsendes hermed svar på politikerspørgsmål stillet den 23. april 2026.

Med venlig hilsen

Pia Lindgren
KTF Stab

KØBENHAVNS KOMMUNE
Klima-, Miljø- og Teknikforvaltningen



Notat

Svar til Rasmus Steenberger (SF) om sagsbehandlingstid på Giv et Praj

Medlem af Borgerrepræsentationen Rasmus Steenberger (F) har den 23. april 2026 stillet følgende spørgsmål til Klima-, Miljø- og Teknikforvaltningen.

Spørgsmål

- Hvor hurtig responstid er der på de sager, som borgere indmelder via appen/hjemmesiden 'Gi et Praj', gerne fordelt på sagstyper.
- Kan forvaltningen derudover sige noget om, hvor lang tid der går, før man 1) besvarer en borgers henvendelse samt 2) har udbedret fejl og mangler? Hvis det er muligt, må svartid gerne være fordelt på sagstyper.

Baggrund:

Andre storbyer markedsfører sig på hurtig respons på borgernes indberetninger (fx Shenzen i Kina). Jeg ønsker derfor at få et indblik i Københavns Kommunes responstid på henvendelser fra borgere via appen/hjemmesiden 'Gi Et Praj' forankret i Klima-, Miljø- og Teknikforvaltningen, så det kan undersøges, om vi har sammenlignelige gode responstider og dermed kan promovere kommunen på det.

Svar

Giv et Praj er Københavns Kommunes digitale indgang til borgernes indmeldinger om fejl og mangler i byen. Borgerne kan indmelde praj via app eller hjemmeside, hvorefter forvaltningen vurderer det enkelte praj fagligt og prioriterer den videre håndtering.

Nøgletal for praj

Forvaltningen skelner mellem forskellige nøgletal i håndteringen af et praj. Det skyldes, at responstid kan forstås på flere måder, og at der er forskel på automatisk kvittering, svar til borgeren, administrativ afslutning og fysisk udbedring.

Giv et praj er opdelt i ca. 55 forskellige sagsområder – også kaldet kategorier. I perioden 1. januar til og med 9. maj 2026 lukkede forvaltningen 17.254 praj i Giv et Praj. I tabel 1 er der oversigt over forvaltningens nøgletal i perioden på tværs af alle kategorier for den periode.

13-05-2026

Sagsnummer I F2
2026 - 9671

Dokumentnummer i F2
257326

Sagsnummer eDoc
2026-0154979

Rådhussekretariatet
Rådhuspladsen 1
1550 København V

EAN-nummer
5798009809452

Nøgletal udspecificeret på de forskellige kategorier kan ses i bilag 1.

Tabel 1

Nøgletal for præj	Gennemsnit på tværs af sagstyper/kategorier i perioden 1. januar 2026 til 9. maj 2026
Sagsbehandlingstid	2,9 dage
Svartid til borger	2,0 dage

Sagsbehandlingstid

Sagsbehandlingstid dækker i denne opgørelse over forskellen mellem oprettelsesdato og lukkedato i systemet. Tallet er dermed et udtryk for, hvornår præjet administrativt er afsluttet, men siger ikke i sig selv, hvornår en eventuel fysisk udbedring er gennemført. For præj lukket i perioden 1. januar til og med 9. maj 2026 var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 2,9 dage.

Svartid til borger

Når en borger indsender et præj, udsendes der automatisk en kvittering fra systemet kort tid efter indmeldingen. Forvaltningen måler også på svartid til borger. Svartid dækker i denne opgørelse over den tid, der går, fra borgeren indsender et præj, til forvaltningen sender et særskilt svar til borgeren. Den automatiske kvittering, som borgeren modtager kort tid efter indsendelse, indgår ikke i den gennemsnitlige svartid. I perioden 1. januar til og med 9. maj 2026 var den gennemsnitlige svartid til borger 2,0 dage.

Hvad dækker nøgletal ikke?

Forvaltningen måler ikke på, hvornår den fysiske udbedring sker i byen. Forvaltningen kan ikke opgøre en ensartet udbedringstid på tværs af alle sagstyper, da ikke alle præj fører til en fysisk udbedring.

Et præj er en henvendelse, hvor borgeren gør kommunen opmærksom på et forhold i byen. Nogle præj fører til fysisk udbedring, mens andre afsluttes med svar til borgeren, videresendes til rette myndighed, afvises efter faglig vurdering eller indgår i den almindelige driftsplanlægning.

Fx kan et præj blive afsluttet uden fysisk udbedring:

- hvis forholdet ikke ligger inden for kommunens myndighedsområde
- hvis forholdet allerede er kendt og planlagt håndteret
- hvis der ikke konstateres en fejl ved tilsyn
- hvis forholdet kræver planlægning sammen med leverandører eller andre aktører.

Svartider og sagsbehandlingstider på tværs af kategorier

Der er betydelig variation mellem de enkelte kategorier. Nogle praj kan vurderes og afsluttes hurtigt, mens andre kræver nærmere faglig vurdering, myndighedsafklaring, ekstern koordinering eller planlægning.

Eksempler på sagstyper med kort gennemsnitlig sagsbehandlingstid er blandt andet parkering, belysning, vintertjeneste, graffiti og trafiksignaler. Eksempler på sagstyper med længere gennemsnitlig sagsbehandlingstid er blandt andet invasive arter, oversvømmelse/stoppede brønde, legeredskaber, udeservering til gene, skiltning og vejarbejde. Disse forskelle er et udtryk for, at nogle typer praj er mere komplekse end andre. Et praj om fx parkering, belysning eller vintertjeneste kan ofte vurderes og afsluttes hurtigt, mens sager om skiltning, udeservering, vejarbejde, træer, brønde eller invasive arter kan kræve fysisk besigtigelse, dialog med eksterne parter eller håndtering i sammenhæng med planlagte driftsopgaver.

I bilag 1 er nøgletal for alle kategorier.

Mulighed for kommunikation om responstid

Forvaltningen vurderer, at tallene giver et grundlag for at kommunikere om Giv et Praj som en hurtig og velfungerende digital indgang til kommunen. Det bør dog ske med en tydelig sondring mellem automatisk kvittering, særskilt svar til borgeren, administrativ sagsbehandling og fysisk udbedring af fejl og mangler.

Hvis kommunen ønsker at sammenligne sig med andre storbyer, bør det samtidig ske med forsigtighed, da byer kan måle responstid forskelligt. Nogle måler automatisk kvittering, andre måler første faglige vurdering, mens andre måler fysisk udbedring. En meningsfuld sammenligning forudsætter derfor, at der sammenlignes på samme type målepunkt.

Samlet set viser tallene, at Giv et Praj giver borgerne en hurtig adgang til kommunen, og at forvaltningen i gennemsnit afslutter prajene administrativt inden for få dage. Samtidig viser tallene, at fysisk udbedring og administrativ afslutning ikke bør blandes sammen, hvis kommunen skal kommunikere præcist og troværdigt om responstid.

Marie-Louise Kudsk Hædersdal
Vicedirektør
Stab

Bilag 1

Kategori	Gns. sagsbehand- lingstid (dage)	Gns. Svar- tid til Bor- ger (dage)
Skygger for skiltning/lys	17,1	15,0
Butiks- og reklameskilte	15,3	4,2
Invasive arter	14,2	4,2
Vareudstilling/Skilte til gene	12,7	3,8
Gadenavneskilte	12,4	2,0
Legeredskaber	11,6	12,7
Oversvømmelse / stoppet brønde	10,9	3,4
Udeservering til gene	10,3	4,6
Farlige istapper	9,0	9,0
Pullert / Bomme	9,0	4,0
Færdselstavler	9,0	1,8
Efterladt materiel fra vejarbejde	7,1	6,5
Vejarbejde	6,7	6,5
Træer	6,7	4,3
Lys- og facadeskilte	6,5	5,5
Cykelstativ	6,4	2,8
Striber	5,8	4,3
Ødelagt inventar	5,1	4,5
Forsvundet inventar	4,8	3,0
Henkastet affald	4,8	3,2
Dødt dyr	4,7	2,7
Cykel- og knallertvrag	4,6	4,3
Brosten/fliser	4,4	4,2
I stykker sorteringspunkt	4,2	0,9
Hul	4,2	3,9
Forsvundet affaldskurv	4,0	3,1
Glasskår	3,8	2,6
Valgplakater	3,6	3,5
Toiletter	3,0	2,2
Fyldt affaldskurv	2,9	2,0
Risiko for stød / Fare for trafikken - fx påkørt mast	2,7	0,3
Kanyler	2,6	2,2
Glascontainer	2,5	2,4
I stykker affaldskurv	2,5	2,1
Overfyldt sorteringspunkt	2,4	2,1
Anden fejl i trafiksignal	2,4	1,9
Ødelagte affaldskurve	2,0	1,9
Lydsignal virker ikke	2,0	1,9
Pære i lyssignal virker ikke	1,4	1,4
Påkørt signalmast	1,4	1,4
Drejet lyssignal - lyser forkert vej	1,3	1,3

Løbehjul/udlejnings cykler, henkastet	1,2	1,2
Trafiksignal i sort	1,2	1,2
Graffiti	1,1	1,1
Buslæskærm	0,6	0,7
Manglende saltning	0,3	0,3
Manglende snerydning	0,3	0,2
Parkering	0,2	0,1
1-3 gadelamper er slukket eller blinker/flimrer	0,2	1,3
Slukket	0,1	1,1
Belysning blænder	0,0	0,5
Blinkende	0,0	1,0
Elskab står åbent	0,0	0,7
Fremmedlegemer på wire (fx cykelkæder, sko, plastik osv.)	0,0	1,0
Lys slukket på hel strækning	0,0	0,7
Manglende belysning pga. beplantning er vokset ind i armatur	0,0	1,0
Total	2,9	2,0