

## Bilag 2 - Oversigt over Teknik- og Miljøforvaltningens klagepunkter hos Borgerrådgiveren i 2011

<b>Klagepunkter</b>	<b>Antal</b>
<b>Klager over manglende god forvaltningsskik</b>  Drejer sig om uskrevne principper for sagsbehandling, som myndigheden bør følge: For lang sagsbehandlingstid/manglende svar, dårlig betjening af borgerne, herunder manglende venlig og hensynsfuld optræden, mangelfuld sagsoplysning, manglende inddragelse og orientering om sagens gang, herunder opfølgning, manglende enkelhed og effektivitet, manglende journalisering m.v.	36
<b>Klager over manglende overholdelse af sagsbehandlingsregler</b>  Drejer sig om lovbestemte regler, myndigheden skal overholde: Notatpligt, partshøring, begrundelse, klagevejledning, vejledningspligt m.v.	24
<b>Klager over afgørelser, deres vilkår og kriterier</b>  Drejer sig om manglende afgørelser, mangelfuld aktindsigt og/eller indsigt, forkert hjemmel m.v.	16
<b>Klager over andet</b>  Drejer sig om ineffektivt journaliseringssystem, for ringe serviceniveau, sjusk, bortkomne breve, frister, privatretlige spørgsmål m.v.	15
<b>I alt</b>	<b>91</b>