

# TEKNIK- OG MILJØFORVALT- NINGENS HÅNDTERING AF BORGERHENVENDELSER OPFØLGNINGSRAPPORT





# INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	4
2. BAGGRUND: DEN ENDELIGE RAPPORT	5
3. SVAR PÅ OPFØLGENDE SPØRGSMÅL, ORIENTERING SAMT BORGERRÅDGIVERENS BEMÆRKNINGER HERTIL	9
JOURNALISERING	9
WCAG WEBLØSNINGER	10
HÅNDTERING AF EVENTUELT DIVERGERENDE OPLYSNINGER PÅ AFFALDSOMRÅDET	11
RETNINGSLINJER FOR INTERN KOORDINERING OG SAMARBEJDE	11
KANALSTRATEGI	13
ADMINISTRATIONSTID	13
VIDENDELING, LÆRING OG LEDELSESANSVAR	15
PERSONDATALOVEN	17
OPFØLGNING I FORHOLD TIL TIDLIGERE UDMELDTE INITIATIVER	18
OPFØLGNING PÅ KLAGESAGER INDGÅET VIA BORGERRÅDGIVEREN	20
KANALVALG OG FØLSOMME PERSONOPLYSNINGER	21
LOVHENVISNINGER	23
BRUG AF SMS	24
BILAG	26
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	26

# 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.

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

Da Borgerrådgiveren i den endelige rapport stillede en række opfølgende spørgsmål samt afgav anbefalinger, bliver undersøgelsen fulgt op af denne opfølgingsrapport.

I følgebrevet til den endelige rapport af 13. november 2017 bad Borgerrådgiveren forvaltningen om at besvare de opfølgende spørgsmål senest den 5. januar 2018.

Borgerrådgiveren bad desuden forvaltningen om en orientering om, hvad de anbefalinger, Borgerrådgiveren gav i den endelige rapport, giver forvaltningen anledning til.

Forvaltningen bad om en mindre fristsudsættelse og svarede ved e-mail af 11. januar 2018 på de stillede spørgsmål mv.

Det bemærkes, at der, såfremt der ønskes en fuld fremstilling af undersøgelsens resultat, henvises til den endelige rapport, mens denne fremstilling fungerer som opfølgning.

Borgerrådgiveren marts 2018



Johan Busse  
Borgerrådgiver

## 2. BAGGRUND: DEN ENDELIGE RAPPORT

Af den endelige rapport af 13. november 2017 fremgik bl.a. følgende:

”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 forvaltnings-skik 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 forvaltningens 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 uhensigtsmæssigheder 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. SVAR PÅ OPFØLGENDE SPØRGSMÅL, ORIENTERING SAMT BORGERRÅDGIVERENS BEMÆRKNINGER HERTIL

Nedenfor listes først, hvad Borgerrådgiveren i den endelige rapport bad forvaltningen om at svare på og orientere om, derefter indsættes forvaltningens besvarelse, som følges af Borgerrådgiverens vurdering og bedømmelse.

Det bemærkes, at der, såfremt der ønskes en fuld fremstilling af undersøgelsens resultat, henvises til den endelige rapport, mens denne fremstilling fungerer som opfølgning.

#### JOURNALISERING

I den endelige rapport fremgik på området for parkeringsafgifter 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).

På støjområdet fremgik følgende i forhold til 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 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 ses ikke at have forholdt sig konkret til ovenstående anbefalinger i deres svar af 11. januar 2018, men giver følgende generelle svar i forhold til samtlige af Borgerrådgiverens 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 har noteret sig det oplyste og afventer mere konkret information, herunder hvad de konkrete anbefalinger ovenfor 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.*

## **WCAG WEBLØSNINGER**

I forhold til handicaptilgængelighed for synshandicappede fremgik bl.a. følgende i den endelige rapport:

”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/It-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” (rapportens side 17).

Forvaltningen svarede ved brev af 11. januar 2018 følgende:

”Teknik- og Miljøforvaltningen er bekendt med WCAG 2.0 standard og overholder generelt disse. Optimering af tilgængelighed indgik derfor også som et selvstændigt fokusområde i det servicetjek af alle forvaltningens sider på kk.dk, der blev gennemført i 2017. For så vidt angår de af forvaltningens webløsninger, som endnu ikke er fuldt optimeret, lægges WCAG 2.0-tilpasning ind som en del af kravspecifikationen, når de skal opdateres.”

*Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og har ingen yderligere bemærkninger på det foreliggende grundlag.*

## HÅNDTERING AF EVENTUELT DIVERGERENDE OPLYSNINGER PÅ AFFALDS-OMRÅDET

I den endelige rapport fremgik følgende:

”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” (rapportens side 19).

Forvaltningen svarede ved brev af 11. januar 2018 følgende:

”I de tilfælde hvor en kunde ikke er tilfreds med svaret fra Kontaktcenteret, sender Kontaktcenteret efterfølgende en besked til Affald og Genbrug med kontaktoplysninger, hvorefter Affald og Genbrug kontakter kunden. Affald og Genbrug træffer ikke forvaltningsretlige afgørelser og kan kun afgøre, hvorvidt borgeren har ret i en konkret hændelse, f.eks. om en ydelse er leveret tilfredsstillende eller ej. Hvis der ikke foreligger dokumentation for det modsatte, er udgangspunktet, at borgeren har ret.”

*Borgerrådgiveren har ingen bemærkninger til det oplyste.*

## RETNINGSLINJER FOR INTERN KOORDINERING OG SAMARBEJDE

Et helt essentielt spørgsmål i Borgerrådgiverens undersøgelse er spørgsmålet om, hvad forvaltningen gør for at sikre intern koordinering. Derfor var et af de spørgsmål, Borgerrådgiveren stillede forvaltningen i høringsbrevet af 12. august 2016, som blev sendt til forvaltningen ved iværksættelsen af denne undersøgelse, også dette:

”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.”

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 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

delse 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 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” (rapportens side 23).

I sammenhæng med ovenstående fremgik følgende i den endelig 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 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” (rapportens side 23 f.).

*Forvaltningen ses ikke at have forholdt sig konkret til disse anbefalinger i deres svar af 11. januar 2018, men giver følgende generelle svar i forhold til samtlige af Borgerrådgiverens 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 har noteret sig det oplyste og afventer mere konkret information, herunder hvad de konkrete anbefalinger ovenfor 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.*

## **KANALSTRATEGI**

I den endelige rapport fremgik følgende om det oplyste vedr. forvaltningens kanalstrategi:

”Borgerrådgiveren beder (...) fortsat om svar på, hvorvidt der i det arbejde, der pågår i forhold til kanal-strategi 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” (rapportens side 25).

Forvaltningen svarede således i brev af 11. januar 2018:

”Af rapporten kan man få det indtryk, at TMF’s kanalstrategi er ved at blive udarbejdet. Det er ikke tilfældet. TMF’s kanalstrategi blev vedtaget i foråret 2017, og implementeringen i organisationen gik i gang umiddelbart efter.

Forvaltningen har været i løbende kontakt og samarbejde med Kultur- og Fritidsforvaltning siden sommeren 2016, hvor TMF’s kanalstrategi var under udarbejdelse, og efterfølgende, da arbejdet med den fælles service- og kanalstrategi for Københavns Kommune gik i gang. Det er sket dels for at sikre god overensstemmelse mellem de to strategier, og dels for at arbejdet med den fælles strategi kunne hente inspiration og konkret erfaring fra TMF. Når den fælles strategi foreligger, vil TMF vurdere, om det giver anledning til at supplere TMF’s kanalstrategi med yderligere krav eller anvisninger.”

*Borgerrådgiveren har noteret sig, at forvaltningen, når den fælles strategi foreligger, vil vurdere, om forvaltningens strategi skal suppleres med yderligere krav eller anvisninger.*

*Borgerrådgiveren har ingen bemærkninger til det oplyste.*

## **ADMINISTRATIONSTID**

I forhold til visitering af klager indkommet i fællespostkasse fremgår det af forvaltningens høringsvar, 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”

På den baggrund bad Borgerrådgiveren i den endelig rapport om at få oplyst følgende:

”Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse administrationstiden ved visitering af en klage, når det sker ved, at en medarbejder med adgang til fællespostkassen sender en hen-

vendelse 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)” (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 har noteret sig det af forvaltningen oplyste om, at administrationstiden ikke udregnes, men at den oplyses i princippet at være 1-2 dage.*

*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.*

*Borgerrådgiveren beder om orientering om, hvad anbefalingerne giver forvaltningen anledning til.*

## VIDENDELING, LÆRING OG LEDELSESANSVAR

Ved iværksættelsen af undersøgelsen bad Borgerrådgiveren bl.a. forvaltningen om at oplyse, hvordan forvaltningen generelt sikrer, at forvaltningens enheder er klædt på til at varetage forvaltningsretlige krav i forbindelse med behandling af klagesager, herunder krav til notatpligt, journalisering og klagevejledning.

Som en del af forvaltningens besvarelse på dette spørgsmål af 10. november 2016 fremgik følgende:

”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.”

I den endelige rapport bad Borgerrådgiveren forvaltningen om at oplyse, hvordan forvaltningen sikrer, at lederne lever op til deres ansvar (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 har noteret 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. Borgerrådgiveren har ligeledes noteret sig, at forvaltningen har beskrevet de særlige ledelsesmæssige opgaver og konkrete forventninger, og at disse beskrivelser efter det oplyste skaber klarhed for den enkelte chef.*

*Borgerrådgiveren bemærker 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 beder 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 vidensdeling 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 forvalt-



ningens 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 har noteret sig, at forvaltningen ikke på nuværende tidspunkt har en ensartet praksis for sikring af videndeling og læring på baggrund af klagesagsbehandlingen på ledelsesniveau. Borgerrådgiveren bemærker 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.*

*Det er dog fortsat Borgerrådgiverens anbefaling, 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.*

*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 beder omorientering om, hvad anbefalingerne giver forvaltningen anledning til.*

I den endelige rapport bad Borgerrådgiveren forvaltningen 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 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:

”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 har noteret sig det oplyste og bemærker hertil, at forvaltningen tydeligvis har forstået ”områder” som serviceområder/enheder, mens det, Borgerrådgiveren spurgte til, var sagsbehandlingsom-*



råder/forvaltningsretlige områder, hvilket, Borgerrådgiveren medgiver, kunne være fremgået mere tydeligt. Det er derfor uklart for Borgerrådgiveren, hvad problemet har været, og dermed på hvilken baggrund de enkelte administrationsgrunde er iværksat.

Borgerrådgiveren beder derfor forvaltningen om at oplyse, hvilke udfordringer i de pågældende serviceområder, der har resulteret i udfordringerne.

Forvaltningen oplyser, at de endnu ikke har 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 beder 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.

I tilfælde af, at forvaltningen ikke har planlagt en opfølgning, beder Borgerrådgiveren om at få oplyst, hvad baggrunden for dette er.

## **PERSONDATALOVEN**

I den endelige rapport fremgik følgende:

”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.” (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.”

Borgerrådgiveren har noteret sig, at der i forvaltningen og i kommunen som sådan foregår et omfattende arbejde med at gøre kommunen parat til den nye dataforordning. Denne indsats vil efter Borgerrådgiverens vurdering bringe kommunen tættere på en betryggende og lovmedholdelig håndtering af borgernes oplysninger. Borgerrådgiveren foretager sig på baggrund af forvaltningens oplysning om det pågående arbejde derfor for nuværende ikke andet end at gøre opmærksom på, at forvaltningens praksis, som den er nu, kunne have mangler i forhold til overholdelse af persondatalovens §§ 1, 3, 5-8 og 28.

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

## OPFØLGNING I FORHOLD TIL TIDLIGERE UDMELDTE INITIATIVER

Da undersøgelsens egentlige fokus ikke lod sig belyse alene med det modtagne materiale fra forvaltningen, inddrog Borgerrådgiveren derfor eksempler og gennemgående tematikker fra klager over Teknik- og Miljøforvaltningen, som er indkommet hos Borgerrådgiveren. I forhold til disse bad Borgerrådgiveren i den endelige rapport forvaltningen om at besvare følgende:

”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 forvaltningens vurdering/måling har haft” (rapportens side 33).

Forvaltningen oplyste i brev af 11. januar 2018 følgende:

### *”Ad 1: Intern koordinering og overholdelse af svarfrister*

De to serviceområder Byens Anvendelse (BA) og Byens Udvikling (BU) koordinerer komplicerede byggesager på møder en gang månedligt og efter behov. Tilsyn med byggesager er i efteråret 2017 blevet samlet, så opfølgning i forhold til byggesager kun sker ét sted.

Der er nu nedskrevne rammer for overlevering af sager mellem BA og BU (fx notat om snitflade i lovliggørelsessager mellem BA og BU).

Koordinering, service og overholdelse af frister er temaer i udviklingsrammen *MODUS*, som er den fælles ramme om udviklingsaktiviteterne i BA. Eksempelvis er koordinering af opgaveløsning mellem enhederne nu en del af læringsmålene for nye byggesagsbehandlere (traineeteamet).

### *Procesoptimeringer med fokus på sammenhængende opgaveløsning*

I forhold til at sikre intern koordinering i sagsbehandlingen arbejder forvaltningen på myndighedsområdet med kortlægning og optimering af arbejdsprocesser. Med det formål at sikre mere sammenhængende opgaveløsning er der i efterår/vinter 2017 blevet kortlagt tre tværgående arbejdsprocesser (tilladelse til afholdelse af større arrangementer, byggetilladelse med behov for vurdering af vejændringer og tilladelse til byggeri på forurenede grund). De udvalgte processer er kendetegnet ved at gå på tværs af fagligheder og enheder.

Med afsæt i kortlægningerne bliver der i januar 2018 for hver arbejdsproces udpeget en række forbedringstiltag, der skal optimere den konkrete proces med henblik på at sikre bedre koordinering mellem de involverede enheder.

### *Ad 2: Servicekulturuddannelse og dialogteam*

#### *Kompetenceudvikling og servicekulturuddannelse*

De initiativer, som Borgerrådgiveren har bedt Teknik- og Miljøforvaltningen om at uddybe, er en del af en den samlede udviklingsramme *MODUS*, som forvaltningen har igangsat på

myndighedsområdet. Formålet med MODUS er at skabe en forudsigelig, sammenhængende og imødekommende myndighed, der udvikler København.

Formålet er omsat i fire arbejdsprincipper, som i alle enheder på myndighedsområdet arbejder med:

- Forudsigelighed
- Imødekommende dialog
- Sammenhængende opgaveløsning
- Effektiv ressourceudnyttelse

Alle enheder har holdt heldagsworkshops om MODUS med fokus på at oversætte og operationalisere arbejdsprincipperne, så de kan bruges i hverdagen som afsæt for en mere serviceorienteret sagsbehandling over for borgere og virksomheder. Som led i de afholdte workshops har hver enhed udpeget en række udviklingspotentialer inden for de fire arbejdsprincipper, som de arbejder videre med for netop deres sagsområde.

#### *Strategisk kompetencemodel og kompetenceudvikling*

Som en del af MODUS-rammen er der lanceret et nyt MUS-koncept og en kompetencemodel, der skal sikre et fokus på, at medarbejderne i forvaltningen inden for myndighedsområdet har de rette kompetencer i forhold til de opgaver, de varetager. Det betyder, at alle medarbejdere inden for myndighedsområdet har deres egen kompetenceprofil, som er specifik for de funktioner og faglige opgaver, man arbejder med.

Den specifikke kompetenceprofil er et dialogredskab, der bruges i MUS-samtalen, når der drøftes opgaver og kompetencer. Profilen har en direkte sammenhæng til de fire arbejdsprincipper og er et konkret initiativ i arbejdet med at sikre, at medarbejderne er rustet til og har de rette kompetencer til at være mere serviceorienterede i deres sagsbehandling.

For at understøtte den enkelte medarbejders udvikling, tilbydes løbende en række fælles kurser, der tager afsæt i MODUS og bidrager målrettet til at løfte kompetenceniveauet i henhold til de fire arbejdsprincipper.

Derudover har kortlægningen skabt afsæt for en række kompetenceudviklingstiltag inden for service og for et videre arbejde med forståelse af og opmærksomhed på servicebegrebet. Blandt andet afholdes der telefonkommunikationskurser, kurser i imødekommende dialog, konflikthåndteringskurser samt kurser i skriftlig kommunikation.

I 2017 er der afholdt kurser i professionel telefonservice, imødekommende dialog og skriftlig kommunikation. Samlet set har 165 medarbejdere været af sted på kurserne. Det er endnu for tidligt, at vurdere effekten af kurserne i forhold til borgernes oplevelse af forvaltningen. Kurserne er en fast del af den fælles kompetenceudvikling inden for myndighedsområdet, og i 2018 vil flere medarbejdere komme på kurserne.

#### *Dialogteam*

I Center for Bygninger findes der en række kontaktpunkter for kunderne, når de skal ansøge om en byggetilladelse:

- kundecentret,
- hovednummeret til TMF
- forhåndsdialog
- dialogteamet

Dialogteamet blev oprettet i efteråret 2015 på baggrund af resultaterne fra kundeundersøgelsen 2015.

Dialogteamet er et call-center, som giver mulighed for at få konkret teknisk vejledning. Dialogteamet er bemandet med både administrative og byggetekniske medarbejdere.

I foråret 2017 er der gennemført endnu en kundeundersøgelse og på den baggrund bliver Dialogteamet videreudviklet i forhold til bl.a. kapacitet og kompetencer.

*Ad 3: Resultater og effekt af intern kompetenceudvikling og dialogteam*

Den netop overståede kundeundersøgelse i Center for Bygninger (2017) kan give en indikation af effekten af tiltagene. Målingerne er stort set på niveau med 2015. Forvaltningen har derfor lavet en handlingsplan (bilag I), som er godkendt af Teknik- og Miljøudvalget på baggrund af kundeundersøgelsen.”

*Borgerrådgiveren har noteret sig, at forvaltningen har iværksat betydelige målrettede tiltag med henblik på at sikre forbedring i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.*

*Borgerrådgiveren har ikke yderligere bemærkninger til det oplyste.*

## **OPFØLGNING PÅ KLAGESAGER INDGÅET VIA 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 følgende:

”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 (se mere under forvaltningens bemærkninger til Borgerrådgiverens anbefalinger).”

Forvaltningen har generelt i forhold til Borgerrådgiverens anbefalinger bemærket følgende i forvaltningens brev af 11. januar 2018:

”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 har noteret sig det oplyste og beder forvaltningen om orientering, når de planlagte tiltag til styrkelse af forvaltningens administrationspraksis, herunder intern koordinering og besvarelse af borgerhenvendelser, er iværksat. Borgerrådgiveren beder ligeledes om oplysning om indholdet af tiltaget/tiltagene, når dette er besluttet.*

## KANALVALG OG FØLSOMME PERSONOPLYSNINGER

På støjområdet stillede Borgerrådgiveren i den endelige rapport følgende opklarende spørgsmål:

”Borgerrådgiveren har bedt 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 Sikker 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 støjgeneområdet er der ikke tale om personfølsomme eller fortrolige oplysninger, hvorfor de ikke er sendt med sikker post. Når forvaltningen håndterer personfølsomme eller fortrolige oplysninger, er det forvaltningens praksis at bruge sikker post. (Se også svaret under ’Personfølsomme oplysninger’.”

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

*Borgerrådgiveren bemærker, at det i forvaltningens tilbagemelding ligger som en implicit forudsætning, 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 beder derfor forvaltningen om at 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 gør 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.*

Datatilsynet skriver bl.a. om persondataloven, at den inddeler personoplysninger i tre typer.

1. Følsomme oplysninger om menneskers rent private forhold: F.eks. oplysninger om racemæssig eller etnisk baggrund, politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning, fagforeningsmæssige tilhørsforhold og oplysninger om helbredsmæssige og seksuelle forhold.

2. Andre typer af oplysninger om rent private forhold anses også for at være følsomme: F.eks. oplysninger om strafbare forhold, væsentlige sociale problemer og lignende følsomme privatlivsoplysninger, f.eks. om interne familieforhold.

3. De oplysningstyper, der ikke vedrører rent private forhold, kan kaldes almindelige personoplysninger: F.eks. identifikationsoplysninger, oplysninger om økonomiske forhold, kundeforhold eller andre lignende ikke følsomme oplysninger.

[https://www.datatilsynet.dk/fileadmin/user\\_upload/dokumenter/Persondatalovspjece/Persondatalovspjece.htm#Kap3](https://www.datatilsynet.dk/fileadmin/user_upload/dokumenter/Persondatalovspjece/Persondatalovspjece.htm#Kap3)

*Borgerrådgiveren gør 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. 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.

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.

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 har noteret 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 går ud fra, at forvaltningen sikrer, at alle medarbejdere med skriftlig borgerkontakt har adgang til og kendskab til denne intranetside.

Borgerrådgiveren har noteret 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.

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.

## LOVHENVISNINGER

I den endelige rapport bad Borgerrådgiveren i forhold til forvaltningens praksis for lovhenvi-  
sninger på parkeringsområdet om følgende:

”Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, om det er forvaltningens vurdering, at fod-  
notehenvi-  
sninger, som de, der optræder i de fremsendte afgørelser, i tilstrækkeligt omfang  
lever op til forvaltningslovens § 24, samt om de i tilstrækkeligt omfang imødeser god for-  
valtningsskik ved på en hensynsfuld og læsevenlig måde at henvise til det retsgrundlag, af-  
gørelsen baserer sig på. Borgerrådgiveren beder ligeledes om at blive orienteret om, hvilke  
justeringer det giver forvaltningen anledning til, såfremt det ikke er tilfældet” (rapportens  
side 37).

Forvaltningen svarede ved brev af 11. januar 2018 følgende:

”Det er forvaltningens vurdering, at ’vejafmærkningsbekendtgørelsen’ er ’bekendtgørelse  
om vejafmærkning: BEK nr. 1194 af 21/09/2016’s’ sædvanlige kaldenavn. Det er således  
denne betegnelse, der bl.a. benyttes i Transport- og Bygningsminister Hans Chr. Schmidts  
svar af 18. august 2016 på spørgsmål 606 fra Transport- og Bygningsudvalget (J.nr. 2016-  
4007) ligesom betegnelsen også benyttes af Vejdirektoratet i f.eks. høringen i forbindelse  
med ændringen af bekendtgørelsen i 20161 (1  
<https://hoeringsportalen.dk/Hearing/Details/59669>) og Østre Landsret i kendelse af 22. de-  
cember 20152 (2  
[http://www.domstol.dk/oestrelandsret/nyheder/domsresumeer/Pages/Oph%C3%A6velseaf-  
parkeringsaf-  
gift%C3%A5lagtejerafpluginhybridbil,derparkeredep%C3%A5etparkerings%C2%ACareal,d  
ervarforbeholdtelbiler.aspx](http://www.domstol.dk/oestrelandsret/nyheder/domsresumeer/Pages/Oph%C3%A6velseaf-parkeringsaf-gift%C3%A5lagtejerafpluginhybridbil,derparkeredep%C3%A5etparkerings%C2%ACareal,dervarforbeholdtelbiler.aspx)).

Forvaltningen vurderer, at borgere i dag nemt har mulighed for at finde frem til bekendt-  
gørelsen på retsinformation.dk ved at bruge søgefunktioner på internettet ligesom, der på  
kommunens hjemmeside under *Love og regler for parkering* findes links til bekendtgørelsen  
på retsinformation.dk ([www.kk.dk/parkeringsregler](http://www.kk.dk/parkeringsregler)).

Det er derfor forvaltningens opfattelse, at der er tale om et sædvanligt kaldenavn, at bor-  
gere, der søger på dette navn, vil blive henvist korrekt, samt at dette giver den mest læse-  
venlige afgørelse.

Benyttelse af lovhenvi-  
sning i noteform var indført af kommunikative grunde af hensyn til  
modtagerne. Det er forvaltningens opfattelse, at benyttelsen af henvi-  
sning i fodnote opfyl-  
der såvel kravene i forvaltningsloven § 24, stk. 1 som god forvaltningsskik ved at være hen-  
synsfuld og læsevenlig for modtageren – måske ikke mindst i forhold til modtagere, som  
ikke er vant til at læse juridiske tekster.

I forbindelse med overgangen til et nyt IT-system i Center for Parkering kan forvaltningen  
oplyse, at lovhenvi-  
sningerne i afgørelserne af tekniske årsager er blevet flyttet fra fodnote  
til selve teksten, hvorfor borgerne ikke længere vil opleve at modtage en afgørelse, hvor  
lovhenvi-  
sningen anføres i noteform.”

*Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste, men bemærker, at Borgerrådgiveren har set andre eksem-  
pler på forkortelser, der ikke er gængse populærtitler, eksempelvis ”p-skivebkg.” og ”FÆL”, hvilket Bor-  
gerrådgiveren påtalte og udtalte kritik af i et konkrete tilsyn (forvaltningens sag 2017-0317895.) Forvalt-  
ningen oplyste i den konkrete sag, at det var en fejl, at disse forkortelser var anvendt, og at dette ville  
blive rettet hurtigst muligt.*

Henvi-  
sninger til retsregler efter forvaltningslovens § 24, stk. 1, 1. led, skal ske ved præcis og kor-  
rekt angivelse af lovens, lovbekendtgørelsens eller bekendtgørelsens fulde betegnelse, nummer og  
år, medmindre der er tale om love med en almindelig og entydig betegnelse som f.eks. forvalt-



ningsloven. Der skal også henvises korrekt og præcist til den eller de konkrete bestemmelser, som der er anvendt i afgørelsen. Dette følger af Folketingets Ombudsmands praksis, jf. f.eks. FOB 2017.525. Borgerrådgiveren henviser i øvrigt til vejledningen om begrundelseskravet i Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide på [www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk) for en nærmere beskrivelse.

*Borgerrådgiveren anbefaler derfor fortsat forvaltningen at have fokus på at anvende lovens korrekte betegnelse, medmindre der er tale om en populærbetegnelse. Henvisningen skal være klar og specifik, så retsreglerne uden videre kan identificeres af modtageren.*

*Det er på baggrund af forvaltningens svar ovenfor Borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningen er fuldt ud bekendt med reglerne for dette. Borgerrådgiveren gør ligeledes 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 henvide til retsinformation.dk.*

*Borgerrådgiveren har ligeledes noteret sig det af forvaltningen oplyste om, at henvisning til lovttekster i fodnoter med overgangen til nyt it-system af tekniske årsager ikke længere vil blive praktiseret.*

## **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 klokkeslæt 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 Affaldsservice kan man melde sig til en frivillig SMS-service, der betyder, at borgeren eller ejendommen får en SMS med fx oplysning om tømningssdag.

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 har noteret sig det oplyste og 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 autogeneratede beskeder. I den forbindelse bemærker Borgerrådgiveren, 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 autogenerated besked, ligesom der heller ikke er tale om en standard servicebesked.

Borgerrådgiveren gør 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.”

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 autogenerated svar, men om en konkret tilbagemelding, som udgør et svar på borgers 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.

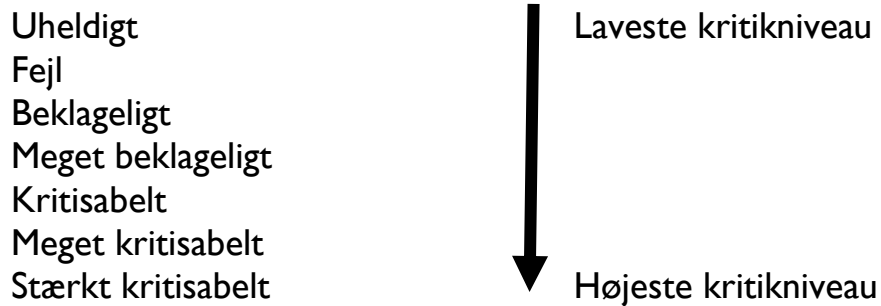
Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at borgerne ikke er forpligtede til at kunne modtage svar fra kommunen pr. SMS, og at borgerne derfor til enhver tid have mulighed for at fravælge SMS og e-mail, hvorfor forvaltningen kan være nødsaget til at give oplysningerne på anden vis.

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.

# 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

**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](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

[www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren)