

27. Målfastsættelsesarbejdet for god sagsbehandling (2010-121200)

Første afrapportering til Økonomiudvalget på Teknik og Miljøforvaltningens målinger af Center for Parkerings sagsbehandlingstid og formelle fejl i klagesager over parkeringsafgifter

INDSTILLING OG Beslutning

Teknik- og Miljøforvaltningen indstiller, at Teknik- og Miljøudvalget godkender

1. at Teknik- og Miljøforvaltningen fremsender forvaltningens afrapportering med resultatet af den første halvårsmåling af sagsbehandlingstid og formelle fejl i klagesager fra Teknik- og Miljøforvaltningens Center for Parkering til Økonomiforvaltningen med henblik på orientering i Økonomiudvalget.

Problemstilling

Som opfølgning på Borgerrådgiverens beretning 2008 vedtog Borgerrepræsentationen den 10. juni 2009, at alle forvaltninger skal fastsætte forpligtende og synlige mål for at få reduceret antal klager, få reduceret antal fejl i sagsbehandlingen og få reduceret sagsbehandlingstiden. Samtidig vedtog Borgerrepræsentationen, at alle forvaltninger halvårligt skal afrapportere status til Økonomiudvalget.

Den 1. februar 2010 vedtog Teknik- og Miljøudvalget, at klagesager over parkeringsafgifter udpeges som fokusområde for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne, og at der skulle igangsættes en måling af antallet af formelle fejl indenfor fokusområdet med henblik på eventuel senere fastsættelse af mål for reduktion af disse. Afgrænsningen til måling af klager over den formelle del af sagsbehandlingen f.eks. god forvaltningsskik og *ikke* klager over den pålagte afgift blev valgt, fordi det så er muligt at foretage den ønskede sammenligning mellem de enkelte forvaltninger i Kommunen, da alle arbejder efter samme kriterier på det formelle område.

Løsning

Måleperioden denne første gang er 1. marts - 30. juni 2010 og altså kun 4 måneder, næste periode vil omfatte et halvt år fra 1. juli - 31. december 2010.

Reduktion af antal klager og fejl i sagsbehandlingen

Det vedtagne mål er, at der ikke kommer klagesager, der vedrører formelle fejl i sagsbehandlingen.

Der er i perioden afgjort i alt 5.305 klagesager. Der er ikke modtaget klager over formelle fejl i sagsbehandlingen. Klagerne har vedrørt andet grundlag for udskrivning af afgiften.

Reduktion af sagsbehandlingstiden

Teknik- og Miljøforvaltningens Center for Parkering har et mål om, at en sag skal afgøres indenfor 4 uger. Målet er derfor, at alle klagesager er afgjort indenfor denne frist.

Der er i perioden afgjort 5.305 klagesager. 4.235 eller næsten 80 pct. af sagerne er afsluttet efter 4 ugers sagsbehandlingstid. Efter 6 uger er 95 pct. afsluttet, mens de sidste 5 pct. svarende til 262

sager har en sagsbehandlingstid på mellem 7 og 15 uger.

Der er meget stor spredning i sagskompleksiteten. Årsagerne til en sagsbehandlingstid udover de 4 uger kan tilskrives flere forhold. Der kan være tale om en høringsproces af politiet, af andre enheder i Teknik- og Miljøforvaltningen og parten selv. Der kan være tale om anmodning om dokumentation eller om yderligere undersøgelser af forholdene på stedet f.eks. af trafikafmærkninger, skilte mm. En særlig forlængende proces kan opstå i ejerskiftesager, hvor en bil kan have skiftet ejer, inden den får pålagt en afgift, og den nye ejer endnu ikke fremgår af Det Centrale Motorregister.

Registreringen fremgår af *bilag 1*. Den viser antal afsluttede sager opgjort på ugebasis fra 1 - 15 uger, som er den periode, registreringen strækker sig over.

Økonomi

Der er ingen økonomiske konsekvenser

Videre proces

Når Teknik- og Miljøudvalget har godkendt afrapporteringen, sendes den til Økonomiforvaltningen, der skal orientere Økonomiudvalget om samtlige forvaltningers status på målfastsættelsesarbejdet og det generelle arbejde med at højne den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen. Orienteringen forventes forelagt Økonomiudvalget på udvalgets møde den 28. september 2010.

Næste afrapportering forventes forelagt Teknik- og Miljøudvalget i januar/februar 2011.

Pernille Andersen

/Jan Hahn Nørgaard

bilag

[Bilag 1 Afrapportering til ØU](#)

