

## **15. Mål for bedre sagsbehandling (2010-1239)**

Som følge af Borgerrådgiverens beretning 2008 har Borgerrepræsentationen besluttet at sætte særligt fokus på forvaltningernes sagsbehandling og service til borgerne. Teknik- og Miljøudvalget skal i den forbindelse tage stilling til fokusområder og mål i Teknik- og Miljøforvaltningen.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

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

1. at klagesager over parkeringsafgifter udpeges til fokusområde for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne og
2. at der igangsættes måling af antallet af formelle fejl indenfor fokusområdet med henblik på eventuel senere fastsættelse af mål for reduktion af disse

### **Problemstilling**

Teknik- og Miljøudvalget behandlede den 4. november 2009 Borgerrådgiverens beretning 2008. Samtidig blev udvalget orienteret om Borgerrepræsentationens beslutning af 10. juni 2009 om, 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 blev det besluttet, at der halvårligt skal ske en afrapportering af status til Økonomiudvalget.

Teknik- og Miljøudvalget drøftede samtidig forslag til fælles fundament for forvaltningernes målfastsættelse, både for de fælles og de forvaltningsspecifikke fokusområder og mål. Alle fagudvalg skal melde de godkendte forvaltningsspecifikke mål ind til Økonomiudvalget til behandling på dennes møde 2. marts 2010.

Under Teknik- og Miljøudvalgets møde fremsatte Winnie Berndtson ønske om, at opfølgningen fremover også rummer en gennemgang af de klager, der er sendt direkte til forvaltningen. Forvaltningen fik derfor til opgave at undersøge, hvilke muligheder der er for at lave en samlet statistik over sagsbehandlingen i alle centre i Teknik- og Miljøforvaltningen.

### **Løsning**

#### **Valg af fokusområde for forbedring af sagsbehandlingen og servicen til borgerne**

Der påklages meget få forhold vedrørende Teknik- og Miljøforvaltningen til Borgerrådgiveren, og Borgerrådgiveren er ikke kommet med nogen anbefalinger eller lignende målrettet til Teknik- og Miljøforvaltningen.

Teknik- og Miljøforvaltningens opgaveportefølje er af overvejende drifts- og anlægsmæssig karakter som gør, at relevansen af målinger specielt rettet mod de sagsbehandlingsrettede opgaver hidtil har været op til de enkelte centre at beslutte. Forvaltningen foreslår derfor, at udvælgelsen af det fokusområde, der skal måles på retter sig mod en sagstype, hvor der er et stort antal borgerklager, hvor det indenfor sagstypen er nemt at isolere de efterspurgte data og hvor det for tiden er teknisk muligt at gå ind og få valide data.

Center for Parkering har med succes igennem de sidste år gjort en stor indsats for at nedbringe

antallet af klagesager på parkeringsområdet, herunder antallet af berettiget klager. Det overordnede mål for dette område fokusområde er derfor primært at fastholde det allerede opnået gode resultat.

Derfor foreslår Teknik- og Miljøforvaltningen, at klager fra borgerne over parkeringsafgifter som noget nyt udvælges som fokusområde for forbedringer mht. antal klager, fejl i sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden.

## **Målfastsættelse for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden**

### *A.Reduktion af antal klager*

Det udvalgte fokusområde administreres af Center for Parkering, og det foreslås, at dette mål afgrænses til de klager, hvor borgeren klager over mangler i den formelle del af sagsbehandlingen f.eks. god forvaltningsskik og *ikke* klager over den pålagte afgift.. Dette vil skabe mulighed for at foretage den ønskede sammenligning mellem de enkelte forvaltninger i kommunen, idet alle arbejder efter samme regler på det formelle område.

Der er ikke tidligere målt på antallet af klager over, formelle fejl i sagsbehandlingen. Der vil derfor fra nu og indtil næste afrapportering om et halvt år blive optalt de klagesager, hvor klagen vedrører formelle fejl.

Målet er, at der ikke er kommer klagesager, der vedrører formelle fejl

### *B.Reduktion af fejl i sagsbehandlingen*

Når en klage over en afgift imødekommes, og der sker eftergivelse af afgiften, sker det af mange forskellige grunde.

Af hensyn til muligheden for tværgående sammenligning mellem forvaltninger, foreslår forvaltningen, at der alene måles på fejl under klagesagsforløbet, og ikke fejl, der er begrundet i grundlaget for udskrivning af afgiften.

Der er ikke tidligere målt på fejl i sagsbehandlingen og antal sager der imødekommes af disse grunde er derfor ukendt. Der vil derfor fra nu og indtil næste afrapportering om et halvt år blive optalt de sager, der imødekommes på grund af fejl i sagsbehandlingen. Målet er at der ikke konstateres fejl i sagsbehandlingen

### *C.Reduktion af sagsbehandlingstiden*

Der er ikke i Teknik- og Miljøforvaltningen generelt fastsat fælles sagsbehandlingsfrister. Det hænger sammen med forskelligheden i de opgaver, forvaltningen varetager. Forvaltningen følger derfor de frister for sagstyper, der er fastsat i lovgivningen (aktindsigt og indsigt efter persondataloven) og den kommunalt fastsatte frist for kvitteringssvar (tilbagemeldingsfrist på 10 hverdage), der også indeholder underretning om, hvornår et svar kan forventes.

I Center for Parkering er der et mål om, at en sag skal afgøres indenfor 4 uger. Forvaltningen foreslår, at målet er at alle klagesager er afgjort indenfor denne frist

Med hensyn til mulighederne for at trække de efterspurgte statistikker omkring sagsbehandlingen på

alle klagesager indkommet til hele Teknik- og Miljøforvaltningen kan det oplyses, at der i det eksisterende system kun er mulighed for at få data om antallet af sager og sagsbehandlingstiden på sagen fra dennes oprettelse til afslutning. Datakvaliteten har imidlertid vist sig ikke helt at være tilstrækkeligt retvisende, idet der pt. er forskelle i forvaltningens brug af kommunens elektroniske journaliseringssystem ved sagsoprettelsen. Teknik- og Miljøforvaltningen vil nu arbejde målrettet med standardisering, og vil vende tilbage til Teknik- og Miljøudvalget med de efterspurgte statistikker, når tilstrækkelig retvisende data forefindes.

### **Økonomi**

Ingen

### **Videre proces**

Økonomiudvalget skal samlet for forvaltningerne have første afrapportering om målfastsættelsesarbejdet i august 2010 og herefter hvert halve år.

Pernille Andersen

/Jan Hahn Nørgaard

### **bilag**

