

13. Målfastsættelsesarbejdet for god sagsbehandling (2011-3960)

Der er udarbejdet afrapportering af Teknik- og Miljøforvaltningens målinger af Center for Parkerings sagsbehandlingstid og formelle fejl i klagesager over parkeringsafgifter for 2. halvår 2010. Afrapporteringen skal efterfølgende forelægges Økonomiudvalget til orientering

INDSTILLING OG Beslutning

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

1. forvaltningens afrapportering af 2. halvårsmåling for 2010 af Center for Parkerings sagsbehandlingstid og formelle fejl i klagesager over parkeringsafgifter til efterretning.

Problemstilling

Til udvalgets orientering forelægges afrapportering af 2. halvårsmåling for 2010 om udviklingen i sagsbehandlingstider og antal klager over formelle fejl i klagesager i Teknik- og Miljøforvaltningens Center for Parkering.

Orienteringen sker som opfølgning på Borgerrådsgiverens beretning 2008, hvor Borgerrepræsentationen den 10. juni 2009 vedtog, 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. Status på målene skal afrapporteres halvårligt til Økonomiudvalget.

Teknik- og Miljøudvalget godkendte den 13. september 2010, at afrapportering af 1. halvårsmålingen for 2010 blev fremsendt til Økonomiforvaltningen med henblik på orientering af Økonomiudvalget.

Løsning

Den 1. februar 2010 vedtog Teknik- og Miljøudvalget, at klagesager over parkeringsafgifter skal være et fokusområde for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne. Forbedringen skal bestå i at reducere antal klager og fejl i sagsbehandlingen og reducere sagsbehandlingstiden. Teknik- og Miljøudvalget vedtog desuden, at der skal måles på antallet af formelle fejl indenfor fokusområdet, og at målingen afgrænses, så den alene omfatter antallet af klager over den formelle del af sagsbehandlingen f.eks. god forvaltningsskik, og *ikke* omfatter klager over den pålagte afgift. Denne afgrænsning gør det muligt at foretage en sammenligning mellem de enkelte forvaltninger i kommunen.

1. halvårsmåling for 2010 blev igangsat umiddelbart efter vedtagelsen af fokusområdet og omfattede kun 4 måneder fra 1. marts - 30. juni 2010, idet fokusområdet først blev udvalgt i februar. Måleperioden denne for 2. halvårsmåling for 2010 er 1. juli - 31. december 2010 og omfatter således 6 måneder.

Der afrapporteres dels på reduktion af antal klager og fejl i sagsbehandlingen, dels på reduktion i sagsbehandlingstiden for klagesager.

Reduktion af antal klager og fejl i sagsbehandlingen

Målet er, at der ikke kommer klagesager, der vedrører formelle fejl i sagsbehandlingen.

Der er i 2. halvår 2010 afgjort i alt 7.339 klagesager. Heraf er der modtaget to klager over formelle fejl i sagsbehandlingen. Begge klager har været over manglende god forvaltningsskik.

Den ene klage drejede sig om, at klager ikke mente at have fået svar på alle sine spørgsmål, og at der ikke var inddraget alle fakta i afgørelsen. Ved en gennemgang af svaret til klager blev der ikke fundet forhold eller spørgsmål, som forvaltningen ikke havde forholdt sig til eller besvaret, og der var ikke fakta, der ikke var medtaget i afgørelsen. Besvarelsen blev efterfølgende gennemgået og uddybet overfor klageren. Center for Parkering har ikke fået en fornyet henvendelse fra klager. Dette tages som udtryk for, at det uddybende svar til klager har været tilfredsstillende.

Den anden klage drejede sig om, at Center for Parkering ikke havde oversendt en klage til Center for Veje, men i stedet havde henvist klager til selv at klage på ny til Center for Veje.

De to klagesager har givet anledning til, at Center for Parkering dels vil have større fokus på kommunikationen i afgørelserne, så besvarelser også af modtagerne opleves at være udtømt, dels at klager, der vedrører andre centres kompetenceområder bliver oversendt internt, så en klager ikke på ny skal rette henvendelse til forvaltningen.

Reduktion af sagsbehandlingstiden

Teknik- og Miljøforvaltningens Center for Parkering har et mål om, at alle klagesager skal afgøres indenfor 4 uger.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2. halvår 2010 var 3,2 uger. Til sammenligning viste målingen for 1. halvår 2010 en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 3,4 uger. Se bilag 1.

Der er i 2. halvår 2010 afgjort 7.339 klagesager. Heraf er ca. 82 pct., svarende til 6.058 klagesager, blevet afsluttet indenfor 4 ugers sagsbehandlingstid. 95 pct. af sagerne er afsluttet indenfor seks uger, mens de sidste 5 pct., svarende til 360 sager har en sagsbehandlingstid på mellem 7 og 15 uger, jf. tabel 1.

Tabel 1. Sagsbehandlingstider for klagesager i 1. halvår 2010 og 2. halvår 2010

Sagsbehandlingstid (uger)	Andel afgjorte sager (pct.), 1. halvår 2010	Andel afgjorte sager (pct.), 2. halvår 2010	Antal sager, 1. halvår 2010	Antal sager, 2. halvår 2010
< 4 uger	80	82	4.235	6.058
4 - 6 uger	15	13	808	921
7 - 15 uger	4,6	4,9	244	359
> 15 uger	0,4	0,1	18	1
I alt	100	100	5.305	7.339

Note: Måleperioden for 1. halvår 2010 omfattede kun fire måneder (1. marts - 30. juni 2010).

Målingen for 2. halvår 2010 viser, at sagsbehandlingstiden er nedbragt, således at sager med mere

end 4 ugers sagsbehandlingstid udgjorde ca. 18 pct. Til sammenligning udgjorde sager med mere end 4 ugers sagsbehandlingstid ved målingen for 1. halvår 2010 ca. 20 pct. Denne tendens vurderes som tilfredsstillende, når man sammenholder resultatet med, at der i 2. halvår 2010 er afgjort ca. 2000 flere sager end ved målingen af 1. halvår 2010.

Der er stadig meget stor spredning i sagskompleksiteten, og årsagerne til en sagsbehandlingstid udover de 4 uger kan tilskrives flere forhold som for eksempel høring af politiet, af andre enheder i Teknik- og Miljøforvaltningen og af parten selv. Endvidere kan dokumentation og undersøgelse af forhold på stedet af, for eksempel trafikafmærkninger, skilte mm. eller andre undersøgelser også forlænge sagsbehandlingstiden.

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 1. marts 2011.

Næste afrapportering forventes forelagt Teknik- og Miljøudvalget i august/september 2011 som et orienteringsnotat.

Pernille Andersen

/Martin Nordrup Andersen

bilag

[Samlet oversigt over de to målinger](#)

