



Til Teknik- og Miljøudvalget

22-08-2011

Status for målfastsættelsesarbejdet for god sagsbehandling vedrørende 1. halvår 2011 (3. afrapportering)

Sagsnr.
2011-117030

Dokumentnr.
2011-588828

Til udvalgets orientering forelægges 3. halvårsmåling om udviklingen i sagsbehandlingstider og antal klager over formelle fejl i klagesager i Teknik- og Miljøforvaltningens Center for Parkering.

Sagsbehandler
Heidi Skygge

Baggrund for målarbejdet

Orienteringen sker som opfølgning på Borgerrådgiverens 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 Økonomiforvaltningen med henblik på orientering af Økonomiudvalget.

Teknik- og Miljøudvalget vedtog 1. februar 2010, at klagesager over parkeringsafgifter skal være et fokusområde for forbedring af sagsbehandling og service til borgerne, fordi der her er tale om en sagstype med et stort antal borgerklager, hvor det inden for sagstypen er nemt at isolere de efterspurgte data, og hvor det endvidere er muligt teknisk at gå ind og få valide data. 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 inden for 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.

De to forudgående halvårsmålinger har været forelagt Teknik- og Miljøudvalget henholdsvis den 13. september 2010 og den 7. februar 2011.

Center for Ressourcer

Njalsgade 13
Postboks 445
2300 København S

Aktuel måling for perioden 1. januar – 31. Juli 2011

Reduktion af antal klager og fejl i sagsbehandlingen

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

Der er i 3. halvår 2011 kun kommet én klage over formelle fejl.

Klagen drejede sig om, at klager ikke mente, at der var taget stilling til alle klagepunkter, 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,

Telefon
3366 3539

Mobil
2224 6132

E-mail
heisky@tmf.kk.dk

EAN nummer
5798009493149

www.tmf.kk.dk

og der var ikke fakta, der ikke var medtaget i afgørelsen. Besvarelsen blev efterfølgende uddybet over for klageren. Klager er ikke vendt tilbage med yderligere omkring de formelle klagepunkter, hvilket tages som udtryk for, at uddybningen har været tilfredsstillende.

Reduktion af sagsbehandlingstiden

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

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i perioden er 2,8 uger. Til sammenligning viste de to forrige målinger henholdsvis 3,2 uger (2.halvår 2010) og 3,4 uger (1.halvår 2010). Se bilag.

Der er i 1. halvår 2011 afgjort 8.511 sager. Heraf er 90 pct., svarende til 7.663 klagesager blev afsluttet inden for 4 ugers sagsbehandlingstid. Godt 99 pct. af sagerne er afsluttet inden for 6 uger, mens 1. pct., svarende til 144 sager har en sagsbehandlingstid på mellem 7 og 15 uger, jf. tabel 1.

Der er en 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, for eksempel af trafikafmærkninger, skilte mm. eller andre lignende undersøgelser også forlænge sagsbehandlingstiden.

Tabel 1. Sagsbehandlingstider for klagesager siden 1.halvår 2010

Sagsbehandlingstid (uger)	Andel afgjorte sager (pct.), 1. halvår 2010	Andel afgjorte sager (pct.), 2. halvår 2010	Andel afgjorte sager (pct.), 1. halvår 2011	Antal sager, 1. halvår 2010	Antal sager, 2. halvår 2010	Antal sager, 1. halvår 2011
1- 4 uger	80	82	90	4.235	6.058	7.663
5 - 6 uger	15	13	9	808	921	704
7 - 14 uger	4,6	4,9	1	244	359	140
> 15 uger	0,4	0,1	0	18	1	4
I alt	100	100	100	5.305	7.339	8.511

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

Den seneste måling viser, at sagsbehandlingstiden for sager med mere end 4 ugers sagsbehandlingstid stadig er nedadgående. Således udgør sagerne denne gang kun 10 pct. mod 18 pct. ved forrige måling. Det vurderes, at faldet i sagsbehandlingstiden er tilfredsstillende, når man sammenholder resultatet med, at der i den aktuelle måleperiode er afgjort næsten 1.200 flere sager end ved forrige halvårsmåling.

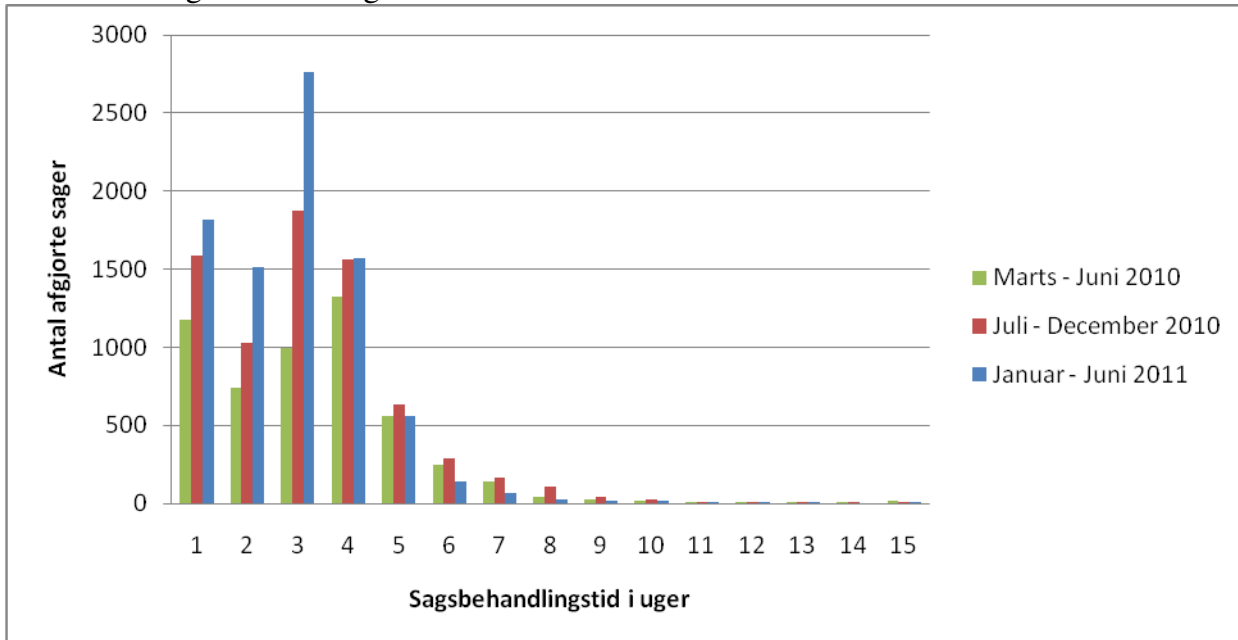
Næste afrapportering forventes forelagt Teknik- og Miljøudvalget i januar/februar 2012.

/Martin Nordrup Andersen

Bilag: Samlet oversigt over målingerne

Bilag til Status på målfastsættelsesarbejdet (3. afrapportering)

Samlet oversigt over målinger



Gennemsnitlig behandlingstid

