



Til Teknik- og Miljøudvalget

6. juni 2018

Sagsnr.
2017-0335081

Orientering om måltal for klager på byggesags- og parkeringsområdet i Teknik- og Miljøforvaltningen

Dokumentnr.
2017-0335081-3

Økonomiudvalget godkendte den 26. april 2016, at de stående udvalg indenfor eget fagområde skal identificere de sagsområder, hvor de finder det relevant at opstille måltal for andelen af klager. Tallene skal bidrage til at forbedre sagsbehandlingen og skal indgå i Borgerrådgiverens årsberetning.

På den baggrund besluttede Teknik- og Miljøudvalget den 8. maj 2017, at forvaltningen skal opstille måltal for klager inden for byggesagsområdet og parkeringsområdet. Formålet med måltallene er at forbedre sagsbehandlingen. Målet er ikke at nedbringe antallet af klager i sig selv, men at nedbringe andelen af berettigede klager, dvs. sager, hvor forvaltningen har begået fejl i sagsbehandlingen, da dette vurderes at være det mest retvisende udtryk for kvaliteten i forvaltningens myndighedsudøvelse. Dette måles på andelen af sager, hvor borgeren får medhold i sin klage. For at sikre, at måltallene kan sammenlignes over årene, bliver måltallene opgivet i procent.

Efter aftale med Borgerrådgiveren vil forvaltningen efter denne orientering til Teknik- og Miljøudvalget informere Borgerrådgiveren om de nedenstående måltal for byggesags- og parkeringsområdet for 2018.

Måltallene vil blive offentliggjort på kk.dk.

Måltal for 2018 på byggesagsområdet

Forvaltningens mål for 2018 er, at antallet af berettigede klager på byggesagsområdet falder med 5 % i forhold til 2017 - som en afspejling af, at kvaliteten i myndighedsudøvelsen er steget.

På byggesagsområdet indhentes der tal for andelen af sager, hvor borgen får medhold i sin klage over:

1. Byggetilladelsen (som både inkluderer klager over afslag og klager over indholdet i tilladelsen)
2. Gebyret for byggesagsbehandlingen

Klager over byggetilladelsen

Borgere, der modtager en byggetilladelse, modtager altid en klagevejledning sammen med afgørelsen. Hvis borgeren vil klage, sker det direkte til en højere instans, som enten er Statsforvaltningen (hvis klagen vedrører formalia eller Byloven) eller Planklagenævnet

Sekretariat MAB

Njalsgade 13
Postboks 380
2300 København S

EAN nummer
5798009809452

(hvis klagen vedrører Planloven). Hvis der klages til højere instans, skal forvaltningen skrive en udtalelse og får i den forbindelse mulighed for at gennemgå sagen igen. Hvis sagsbehandleren her kan se, der er sket en fejl fra forvaltningens side, genoptager forvaltningen sagen på eget initiativ og undlader således at involvere en højere instans. De resterende sager går videre til afgørelse ved højere instans. Der er således to steder i processen, borgeren kan få medhold i sin klage (markeret i tabellerne med fed skrift).

Tabel 1: Klagesager over afgørelser på byggesagområdet

	2017 (antal sager)	Andele i 2017 (andel berettigede klager ud af den samlede sagsmængde)	Måltal for 2018 (med 5 % reduktion i antallet af berettigede klager)
Samlet antal byggesagsafgørelser	4.657		
Antal klagesager til højere instans*, hvoraf	98		
1. en delsum er berettigede og forvaltningen giver borgeren medhold	5	0,11 %	0,10 %
2. resterende delsum sendes videre til afgørelse ved højere instans	93		
Berettigede klagesager ved højere instans	6	0,13 %	0,12 %

*Klagesager på byggeområdet tælles i det år, klagen bliver indgivet, ikke det år afgørelsen falder.

Måltallet for 2018 er 5 % reduktion i berettigede klager i forhold til 2017. Det betyder at forvaltningens måltal for 2018 er, at der højst er 0,10 % berettigede klager ud af den samlede sagsmængde, som genoptages på forvaltnings initiativ, og at berettigede klager til højere instans højst udgør 0,12 % af den samlede sagsmængde.

Klager over gebyret for byggesagsbehandlingen

Hvis en borger vil klage over et gebyr for byggesagsbehandling, kontakter borgeren forvaltningen, hvorefter sagen bliver gennemgået og borgeren får svar med afgørelse. Hvis borgeren ikke får medhold i sin klage medsendes en klagevejledning. Hvis borgeren fastholder sin klage, skal den behandles af Statsforvaltningen. Også i denne proces kan borgeren således få medhold to steder i processen.

Tabel 2: Klager over gebyr på byggesagsområdet

	2017 (antal sager)	Andele i 2017 (andel berettigede klager ud af den samlede sagsmængde)	Måltal for 2018 (med 5 % reduktion i antallet af berettigede klager)
Samlet antal gebyropkrævninger (unikke sager)	6.730*		
Antal klager over gebyr til forvaltningen	262		
Berettigede klager (hvor forvaltningen giver borgeren medhold)	87**	1,29 %	1,23 %
Antal klagesager, hvor borgeren klager til Statsforvaltningen	22		
Berettigede klagesager ved Statsforvaltningen	-***	-	-

* I marts 2017 blev der indført automatisk fakturering. Tallet er derfor udregnet på baggrund af perioden april til december 2017.

** Tallet er anslået. Registreringen forbedres fra 2018.

*** Tallene kan ikke trækkes 2017. Registreringen forbedres fra 2018.

Antallet af sager, hvor forvaltningen giver medhold, er et anslået tal. Tallet kan ikke trækkes, da forvaltningens fagsystemer i udgangspunktet er sat op til udelukkende at registrere den data, der er nødvendig for sagsbehandlingen, og ikke til at registrere metadata som fx en klages udfald. Denne data kan tilgås, men kræver manuelle opslag på hver enkelt sag. Forvaltningen har fokus på at optimere dataregistreringen, og fra 2018 kan der trækkes en bredere vifte af oplysninger - inklusiv antallet af sager, hvor forvaltningen giver borgeren medhold i en klage. Måltallet for 2018 er 5 % reduktion i berettigede gebyrklager i forhold til 2017. Det betyder, at forvaltningens måltal for 2018 er, at der højst er 1,23 % berettigede klager ud af den samlede sagsmængde, som forvaltningen genoptager på eget initiativ. På byggesagsområdet kan der ikke trækkes data for antallet af afgørelser ved Statsforvaltningen i 2017, men for 2018 vil det være muligt både at trække data på antallet af sager, der gået til Statsforvaltningen og på udfaldet af sagerne. Borgerrådsgiveren er indforstået med, at data for 2017 er ufuldstændig.

Måltal for 2018 på parkeringsområdet

Forvaltningens mål for 2018 er, at antallet berettigede klager fra borgerne over en parkeringsafgift falder med 3 % i forhold til 2017.

Klager over parkeringsafgift

Hvis en borger vil klage over en parkeringsafgift, sker det via 'Klageportalen'. Herefter gennemgår en sagsbehandler sagen for at se, om borgeren kan få medhold i sin klage. Sker det, informeres borgeren, og opkrævningen af afgift bortfalder. Sker det ikke, og

vælger borgeren at fastholde sin klage, skal sagen bringes for fogedretten i byretten, som så træffer afgørelse om, hvorvidt forvaltningen skal hjemvise og afgiften frafalder. Også her kan borgeren således få medhold to steder i processen.

Tabel 3: Klager over parkeringsafgifter

	2017 (antal sager)	Andele i 2017 (andel berettigede klager ud af den samlede sagsmængde)	Måltal for 2018 (med 3 % reduktion i antallet af berettigede klager)
Antal afgifter i alt	310.298		
Antal klagehenvendelser* i alt	35.674		
Berettigede klager (hvor borgeren med medhold fra forvaltningens side)	8.681	2,80 %	2,71 %
Antal afgørelser bragt for fogedretten i byretten**	51		
Berettigede klager ved byretten	12	0,0039 %	0,0038 %

*Det nuværende registreringssystem kan kun trække antallet af henvendelser (via klageportalen), og tallet kan derfor indeholde f.eks. flere henvendelser vedrørende samme sag. Dette ændres fra 2018.

** *Klagesager på parkeringsområdet tælles i det år, klagen bliver indgivet, ikke det år afgørelsen falder.

Måltallet for 2018 er 3 % reduktion i andelen af berettigede klager i forhold til 2017. Det betyder, at forvaltningens måltal for 2018 er, at der højst er 2,71 % berettigede klager ud af den samlede sagsmængde, som forvaltningen genoptager på eget initiativ, og at der højst indbringes 0,0038 % berettigede klager, ud af den samlede sagsmængde, for Statsforvaltningen.

Videre proces

Umiddelbart efter denne orientering, sender forvaltningen måltallene for 2018 på byggesags- og parkeringsområdet til Borgerrådgiveren. Forvaltningen vil fortsætte arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og den datakvalitet, der kan understøtte arbejdet. Primo 2019 vil udvalget blive forelagt en status på, om måltallene for 2018 er nået.

Anne-Sofie Degn
Vicedirektør