



## **Til Teknik- og Miljøudvalget**

### **Status for målfastsættelsesarbejdet for god sagsbehandling vedrørende 2. halvår 2011 (4. afrapportering)**

Til udvalgets orientering forelægges 4. halvårsmåling om udviklingen i sagsbehandlingstider og antal klager over formelle fejl i klagesager i Teknik- og Miljøforvaltningens Center for Parkering.

#### **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 tre forudgående halvårsmålinger har været forelagt Teknik- og Miljøudvalget henholdsvis den 13. september 2010, den 7. februar 2011 og 12. september 2011.

#### **Aktuel måling for perioden 1. august – 31. december 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 2. halvår 2011 ikke kommet klager over formelle fejl.

Sagsnr.  
2012-3984

Dokumentnr.  
2012-20883

Sagsbehandler  
Heidi Skygge

#### **Center for Ressourcer**

Njalsgade 13  
Postboks 445  
2300 København S

Telefon  
3366 3539

Mobil  
2224 6132

E-mail  
heisky@tmf.kk.dk

www.tmf.kk.dk

### *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 3,8 uger. Til sammenligning viste de 3 forrige målinger henholdsvis 2,8 uger (1. halvår 2011) 3,2 uger (2.halvår 2010) og 3,4 uger (1.halvår 2010). Se bilag.

Der er i 2. halvår 2011 afgjort 8.381 sager. Heraf blev 5.602 klagesager, svarende til 67 pct. afsluttet inden for 4 ugers sagsbehandlingstid. 97 pct. af sagerne er afsluttet inden for 6 uger, mens 3. pct., svarende til 246 sager har en sagsbehandlingstid på mellem 7 og 15 uger, jf. tabel 1. Tabellen nedenfor viser sagsbehandlingstiderne for klagesagerne i alle perioder.

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	Andel afgjorte sager (pct.), 2. halvår 2011	Antal sager, 1. halvår 2010	Antal sager, 2. halvår 2010	Antal sager, 1. halvår 2011	Antal sager, 2. halvår 2011
1- 4 uger	80	82	90	66	4.235	6.058	7.663	5.602
5 - 6 uger	15	13	9	31	808	921	704	2533
7 - 14 uger	4,6	4,9	1	3	244	359	140	243
≥ 15 uger	0,4	0,1	0	0	18	1	4	3
I alt	100	100	100	100	5.305	7.339	8.511	8.381

Note: Måleperioden for 1.halvår 2010 omfattede kun 4 måneder (1.marts-30.juni)

Den seneste måling viser, at der har været en stigning i sagsbehandlingstiden for sager med mere end 4 ugers sagsbehandlingstid. Således udgør disse sager denne gang 34 pct. mod kun 10 pct. ved forrige måling og 18 pct. ved målingen for samme halvår i 2010.

Der er en stor spredning i sagskompleksiteten. Når en sagsbehandling varer mere end 4 uger skyldes det flere forhold. Alt efter sagens beskaffenhed foregår der høring af politiet, af andre enheder i Teknik- og Miljøforvaltningen og af parten selv. Der kan også være behov for undersøgelse af forhold på stedet, for eksempel af trafikafmærkninger, skilte mm. Disse ting er med til at forlænge sagsbehandlingstiden.

Stigningen i sagsbehandlingstiden ved denne måling i forhold til tidligere målinger skyldes konkret, at der i perioden har været

færre medarbejdere til klagesagsbehandlingen, samtidig med at Center for Parkering i perioden har overtaget opgaver, som er blevet overflyttet fra Center for Trafik.

Center for Parkering er meget opmærksom på resultatet af den seneste måling, hvorfor Center for Parkering ansætter yderligere en sagsbehandler, således at udviklingen forhåbentlig kan vendes frem mod næste måling.

Næste afrapportering forventes forelagt Teknik- og Miljøudvalget i september /oktober 2012.

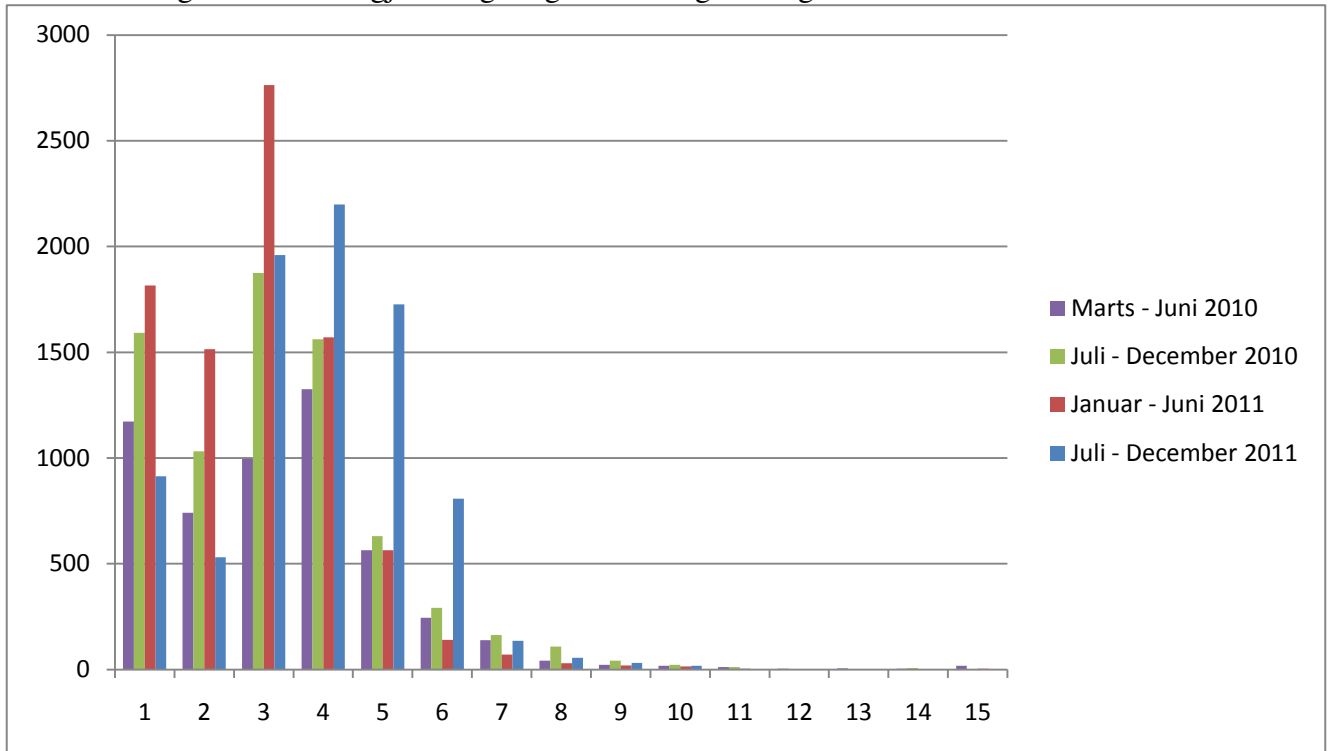
/Martin Nordrup Andersen

**Bilag:** Samlet oversigt over målingerne

## Bilag 1.

### Bilag til Status på målfastsættelsesarbejdet (4. Afrapportering)

Samlet oversigt over antal afgjorte sager og behandlingstid i uger



### Gennemsnitlig behandlingstid

