



Teknik- og Miljøforvaltningen
Adm. direktør Hjalte Aaberg
Rådhuset
1599 København V

06-02-2009

Sagsnr.
2008-149573

Sendt pr. e-mail:
TMF@tmf.kk.dk (cc: TMF-trafik@tmf.kk.dk)

Vedrørende ventetider på vejsager, forvaltningens j.nr. 2008-150240

Ved brev af 8. december 2008 skrev jeg blandt andet således til Teknik- og Miljøforvaltningen:

” ...

Af artikler i Amager Bladet den 25. november 2008 fremgår, at Center for Trafik ifølge centerchefen er ’rigtig meget bagud med henvendelser fra borgere...’.

Konkret omtales en sag, hvor en grundejerforening har ventet i syv måneder på en ansøgning om tilladelse til at opstille steler.

Jeg har besluttet at iværksætte en konkret egen driftundersøgelse i anledning af oplysningerne om de lange ventetider.

I den anledning beder jeg Teknik- og Miljøforvaltningen om en redegørelse om status for ventetiderne ved Center for Trafik.

Jeg beder herunder Teknik- og Miljøforvaltningen om at oplyse,

- generelt om aktuelle sagsbehandlingstider ved Center for Trafik, herunder
- hvilke sagstyper, der er omfattet af lange sagsbehandlingstider,
- hvilke målsætninger Center for Trafik har for behandlingen af de sagstyper, der er omfattet af lange sagsbehandlingstider, samt
- hvilke tiltag forvaltningen har iværksat for at nedbringe ventetiden på disse sagstyper.”

Jeg modtog herefter forvaltningens brev af 21. januar 2009, hvori forvaltningen blandt andet anfører følgende:

”Med henvisning til dit brev af 8. december 2008 kan jeg oplyse:

Center for Trafik modtager årligt et stort antal borgerhenvendel-

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A,
1552 København V

Telefon
3366 1400

Direkte telefon
3366 1357

E-mail
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer
5798009800053

www.borgerraadgiver.kk.dk

ser om trafik og parkering. Antallet har igennem de seneste år været stærkt stigende. Således var der i 2005 Ca. 1200 henvendelser. Dette tal var i 2008 vokset til ca. 2000 henvendelser.

Stigningen skyldes både, at kommunen er blevet mere tilgængelig og nærmere borgerne, og at det er blevet mere almindeligt for borgerne at være i dialog med det offentlige.

Center for Trafik arbejder målrettet på at effektivisere sagsbehandlingen og omlægge procedurer for at imødekomme efterspørgselen og borgernes ønsker. Centeret har også i flere tilfælde haft perioder med merarbejde for centrets medarbejdere og fået ekstern assistance til det sagsforberedende arbejde.

Fra sommeren 2008 har situationen i Center for Trafik været ekstraordinær. Centeret har samtidig med de løbende driftsopgaver håndteret ambitiøse politiske krav til eksekvering af projekter til fremme af sikker cykeltrafik (cykelpakkerne). Etablering af 5.000 nye cykelstativer og tilbagerykning af stopstreger i 120 kryds i byen, har især trukket ressourcer i Trafikdesign-området, der normalt besvarer borgerhenvendelser.

Samtidigt har servicemarkeringen af 10 meter-reglen krævet ekstra ressourcer. Her er der lavet besigtigelse og trafikale vurderinger i over 4.000 kryds i byen, og servicemarkeringen er nu gennemført og mangler kun den afsluttende evaluering.

Denne situation har medført, at centeret i løbet af efteråret har opbygget en 'pukkel' på Ca. 500 borgerhenvendelser. Den gennemsnitlige svartid er for tiden over 3 måneder. Det er ikke tilfredsstillende. Center for Trafik har i december 2008 informeret alle borgere, som endnu ikke havde fået svar på deres henvendelse, om den lange svartid og at de kan forvente svar fra os inden 1. april 2009.

Vedrørende dine konkrete spørgsmål kan jeg oplyse:

Aktuelle sagsbehandlingstider i Center for Trafik:

Ved årsskiftet var over halvdelen af de ubesvarede henvendelser over 3 måneder gamle (mod et gennemsnit på 2 måneder i 2008). 25 % af henvendelserne var over 1/2 år gamle ved årsskiftet.

Hvilke sagstyper er omfattet af lange sagsbehandlingstider:

Borgerhenvendelserne omhandler trafikale spørgsmål. I den kategori modtager Center for Trafik især mange henvendelser om parkering, afmærkning og skiltning. Henvendelserne behandles i

princippet, således at de først indkomne behandles først. Dog behandles ansøgninger om invalidepladser straks efter modtagelsen.

Hvilke målsætninger har Center for Trafik for behandlingen af de sagstyper som er omfattet af lange sagsbehandlingstider:

Vi har i virksomhedsplanen for 2008 fastsat det mål at 90 % af sagerne skal behandles og afsluttes inden for en måned. Forvaltningen har desuden 14 dage til at besvare sager der kræver borgmesterens underskrift. For så vidt angår sager om aktindsigt følges forvaltningslovens krav om maksimalt 10 dages svartid.

Center for Trafik følger ligeledes Borgerrepræsentationens beslutning 1. juni 2006 om tilbagemeldingsgaranti, således at borgeren altid inden 10 dage får en kvittering på modtagelse af henvendelsen. Det sker ved udsendelse af et kvitteringsbrev, der kort beskriver sagsforløbet og tidshorizonten på besvarelsen. I det sidste halve år har centeret ligeledes skrevet i kvitteringsbrevet, at det desværre ikke kan leve op til målet med en måneds sagsbehandlingstid, men at henvendelsen besvares så hurtigt som muligt i den rækkefølge, de er modtaget.

Med hensyn til afvikling af den nuværende sagspukkel har Center for Trafik sat 1. april som skæringsdato. Efter denne dato må der ikke være sager, der er ældre end 1 måned gamle.

Hvilke tiltag har forvaltningen iværksat for at nedbringe ventetiden på disse sagstyper:

Mange af de interne ressourcer, der i efteråret 2008 har været brugt i forceringsprojekterne (Cykelparkering og servicemarkerings af 10-meter regel) er nu tilbage i sagsbehandlingen. Derudover har Center for Trafik opprioriteret sagsbehandlingen i januar og februar. Der er således, hvad der svarer til 10 sagsbehandlere i januar og februar mod de normale 6 sagsbehandlere.

Fra november 2008 til medio januar 2009 har Center for Trafik behandlet og afsluttet i knap 500 sager. Det er ca. 200 sager mere end centeret har modtaget. Centeret er således godt på vej til at afvikle sagspuklen.

Centeret vil desuden anvende følgende virkemidler på kort sigt frem mod 1. april 2009:

- Merarbejdsaftaler
- Ekstern bistand til sagsforberedelse

- Studentermedhjælp
- Assistance i sagsbehandlingen fra andre centre i forvaltningen, især Center for Parkering

På længere sigt vil centeret gennemføre følgende tiltag (med projekt- start i januar 2009):

- Introducere et selvbetjeningsmodul på hjemmesiden til modtagelse og behandling af borgerhenvendelser
- Arbejde systematisk med LEAN i sagsbehandling
- Udvikle samarbejde med borgerservice, således at visse typer af henvendelser kan besvares direkte fra borgerservice-centreterne.”

Jeg forstår det oplyste således, at de aktuelt lange sagsbehandlingstider er i sager, som ikke er omfattet af en lovbestemt frist for sagernes behandling.

Jeg har noteret mig, at sagsbehandlingstiden for tiden og i en periode har været længere end målsætningen ifølge virksomhedsplanen og at det drejer sig om et forholdsvist stort antal sager.

Jeg finder det beklageligt, at sagsbehandlingstiden er trukket ud over de fastsatte målsætninger i så stort et antal sager.

Jeg har imidlertid noteret mig det oplyste om baggrunden for den oparbejdede sagspukkel og forvaltningens prioriteringer samt den aktive brug af tilbagemeldinger (kvitteringsbreve) til at orientere om forlængede sagsbehandlingstider og om forvaltningens relevante og konkrete bestræbelser på at nedbringe puklen og normalisere sagsbehandlingstiden for sager i Center for Trafik, herunder de forskellige initiativer som forvaltningen har sat i værk eller planlægger at sætte i værk på kort og lang sigt.

Jeg har noteret mig, at Center for Trafik i december 2008 har informeret alle borgere, som endnu ikke havde faet svar på deres henvendelse, om den lange svartid med angivelse af en tidshorisont for besvarelse af deres henvendelser.

Endelig har jeg noteret mig, at sagspuklen aktuelt er blevet nedbragt og at Center for Trafik sat 1. april 2009 som skæringsdato, hvorefter det påregnes, at der ikke er sager, der er ældre end 1 måned gamle.

Jeg foretager ikke mere i sagen på det foreliggende grundlag. Jeg går dog ud fra, at forvaltningen vil orientere mig, hvis de generelle problemer med lange sagsbehandlingstider i Center for Trafik mod forventning skulle strække sig ud over skæringsdatoen, den 1. april 2009.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Busse', is positioned above the typed name.

Johan Busse
Borgerrådgiver