



2017-14

Kritik af sagsbehandlingstider efter omorganisering og af den tid, det tog at nedbringe sagsbehandlingstiderne

Som led i en omorganisering var politikredsens sager om kørekort, Automatisk Trafikkontrol, tilladelser og våben blevet samlet hos henholdsvis Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst, og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vest. Ombudsmanden indledte af egen drift undersøgelser af de to administrative centres sagsbehandlingstider og fulgte i en periode med i udviklingen i sagsbehandlingstiderne.

13. februar 2017

Forvaltningsret
115.2 – 115.3

Ombudsmanden konstaterede på den baggrund, at der var flere og til dels samvirkende årsager til den sagsophobning, der havde fundet sted i centrene – og den deraf følgende stigning i sagsbehandlingstiderne.

Færdsselsret
4.9

Bl.a. konstaterede ombudsmanden, at der tilsyneladende ikke var blevet taget højde for det ressourcetræk, der ville være forbundet med etableringen af centrene, f.eks. som følge af oplæring af nye medarbejdere og etablering af nye og/eller ændrede sags- og arbejdsgange. Der var desuden urealistiske forventninger til, hvornår der ville opnås en rationaliseringsgevinst som følge af omorganiseringen. Det fremgik således, at der i forbindelse med oprettelsen af de to centre blev indregnet en effektiviseringsgevinst på 15 procent allerede det første år.

Ombudsmanden udtalte, at de fejlvurderinger, der var blevet foretaget i forbindelse med etableringen af de to centre, havde resulteret i, at sagsbehandlingstiderne i en lang periode væsentligt havde oversteget det acceptable i et stort antal sager. Det havde haft konsekvenser for et betydeligt antal borgere, hvilket ombudsmanden fandt beklageligt.

Efter ombudsmandens opfattelse vil det i forbindelse med store omorganiseringer og omstruktureringer efter omstændighederne kunne accepteres, at der går en vis, begrænset tid, før sagsbehandlingstiden når et normalt og acceptabelt niveau. Dette tidsrum var dog klart overskredet i det konkrete tilfælde, hvor det havde taget to år og tre måneder at opnå normal drift i begge centre.

(Sag nr. 15/01852 og 15/04332)

OMBUDSMANDENS ENDELIGE REDEGØRELSE

I det følgende gengives ombudsmandens endelige redegørelse i sagen.

I bilag 1 gengives ombudsmandens foreløbige redegørelse af 20. november 2015, og i bilag 2 gengives breve fra Rigspolitiet, Københavns Vestegns Politi og Midt- og Vestjyllands Politi med bemærkninger til ombudsmandens foreløbige redegørelse. Bilag 3 indeholder en gengivelse af brev af 7. november 2016 fra Rigspolitiet med bl.a. opdaterede oplysninger om gennemsnitlige sagsbehandlingstider, antal verserende sager og modtagelsestidspunkt for de verserende sager.

1. Med virkning fra 1. oktober 2014 overtog Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst, og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vest, sager om kørekort, ATK (Automatisk Trafikkontrol), tilladelser og våben fra de enkelte politikredse henholdsvis øst og vest for Storebælt.

På baggrund af dels en avisartikel om sagsbehandlingstiden i forbindelse med fornyelse af kørekort til ældre, dels en konkret sag om generhvervelse af kørekort efter frakendelse ved dom, iværksatte jeg den 27. april 2015 på eget initiativ, jf. § 17, stk. 1, i lov om Folketingets Ombudsmand (lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013), en undersøgelse af Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, sagsbehandlingstid i kørekortsager.

Jeg modtog Rigspolitiets udtalelse den 25. juni 2015 sammen med udtalelser af 21. maj og 15. juni 2015 fra Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst.

2. På baggrund af de oplysninger, som jeg modtog, udvidede jeg min undersøgelse til også at omfatte Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests, sagsbehandlingstid i kørekortsager.

Den 20. juli 2015 bad jeg Rigspolitiet om en række yderligere oplysninger om sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden hos Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst, og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vest.

Jeg modtog Rigspolitiets supplerende udtalelse den 19. august 2015. Den var vedhæftet et bilag bestående af henholdsvis Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center

OMBUDSMANDENS ENDELIGE REDEGØRELSE

Vests, estimerer (af henholdsvis 26. og 29. juni 2015) for ressourceforbrug til nedbringelse af centrenes sagspukkel.

Bilaget bestod endvidere af Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, notat af 7. august 2015 om iværksatte initiativer til nedbringelse af sagspuklen.

Den 27. august 2015 modtog jeg korrigerede tal fra Rigspolitiet.

3. Den 28. august 2015 anmodede jeg Rigspolitiet om at sende mig oplysninger om modtagelsestidspunktet for samtlige uafsluttede sager i Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst, når alle ujournaliserede sager var journaliseret.

Jeg modtog disse oplysninger den 16. september 2015.

4. Den 20. november 2015 afgav jeg en foreløbig redegørelse om Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests, sagsbehandlingstid i kørekortsager (mit sagsnr. 15/01852).

Som **bilag 1** vedlægger jeg en kopi af den foreløbige redegørelse.

I den foreløbige redegørelse anførte jeg bl.a., at jeg var enig med Rigspolitiet, som i sin udtalelse af 25. juni 2015 til mig havde anført, at sagsbehandlingstiden endnu ikke havde nået et tilfredsstillende niveau.

Jeg anførte endvidere, at det var min opfattelse, at de tiltag, der var iværksat med henblik på at nedbringe det betydelige antal uafsluttede kørekortsager og nedbringe sagsbehandlingstiden, havde været sagligt relevante, men at det efter min umiddelbare opfattelse var for tidligt at vurdere, om de var fuldt tilstrækkelige.

Jeg sendte den foreløbige redegørelse til bl.a. Rigspolitiet og bad om at modtage Rigspolitiets, Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests, bemærkninger. Jeg bad bl.a. også om at modtage opdaterede oplysninger om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede kørekortsager, antallet af verserende kørekortsager og modtagelsestidspunktet for disse sager.

5. Den 20. november 2015 bad jeg desuden Rigspolitiet om en generel redegørelse for Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, og Midt-

OMBUDSMANDENS ENDELIGE REDEGØRELSE

og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests, sagsbehandlingstid i sager om ATK, tilladelser og våben (mit sagsnr. 15/04332).

Jeg bad om for hver sagstype at modtage oplysninger om antallet af verserende sager, modtagelsestidspunktet (opgjort pr. måned) og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede sager.

6. Den 18. december 2015 modtog jeg bemærkninger til min foreløbige redegørelse om Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests, sagsbehandlingstid i kørekortsager. Jeg modtog også det yderligere materiale, som jeg havde bedt om.

Jeg modtog endvidere en redegørelse for de to administrative centres sagsbehandlingstid i sager om ATK, tilladelser og våben og det materiale, som jeg havde bedt om.

Som **bilag 2** vedlægger jeg kopi af Rigspolitiets breve af 18. december 2015 om sagsbehandlingstiden i henholdsvis kørekortsager og sager om ATK, tilladelser og våben, Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, breve af 4. og 10. december 2015 samt Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests, brev af 9. december 2015 (alle uden bilag).

7. Efter at jeg havde gennemgået det materiale, som jeg havde modtaget fra Rigspolitiet, skrev jeg den 11. maj 2016 til Rigspolitiet, at jeg kunne konstatere, at der var flere og til dels samvirkende årsager til den sagsophobning, der havde fundet sted i de to administrative centre efter deres etablering, og den deraf følgende stigning i sagsbehandlingstiderne.

Der var bl.a. tale om:

- at der i forbindelse med oprettelsen af de to centre blev indregnet en effektiviseringsgevinst på 15 procent allerede det første år, og at der tilsyneladende ikke blev taget højde for det ressourcetræk, der ville være forbundet med etableringen af de to centre, bl.a. i form af oplæring af nye medarbejdere, etablering af nye og/eller ændrede sags- og arbejdsgange med henblik på en ensartet løsning af opgaverne mv.
- at der blev lavet fejl i det oprindelige beregningsgrundlag, som betød, at Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vest, blev tildelt 1 årsværk, som skulle have været tildelt Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst (Tilladelsessektionen).

OMBUDSMANDENS ENDELIGE REDEGØRELSE

- at Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst, i april 2015 overtog behandlingen af sager vedrørende lufthavns-ID (Tilladelsessektionen). Dette arbejde, som udgjorde en merbelastning af Administrativt Center Øst på 1,5 årsværk, havde ikke været indregnet i det oprindelige beregningsgrundlag for de administrative centre.
- at regelændringer på våbenområdet havde resulteret i en stigning i antallet af visse våbensager svarende til en merbelastning på ca. 3 årsværk for Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, vedkommende og 5 årsværk for Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests, vedkommende.
- at der havde været – og til dels fortsat var – forskellige problemer med de IT-systemer, der anvendes i forbindelse med de administrative centres arbejde i ATK- og våbensager.

Det fremgik desuden af det materiale, som jeg havde modtaget, at der var foretaget relevante analyser af situationen og af udviklingen i de to administrative centre og iværksat sagligt nødvendige tiltag med henblik på at løse sagsbehandlingstidsproblemerne.

Jeg noterede mig således bl.a., at det på baggrund af driftsanalyserne på kørekortområdet, revurderingen af beregningsgrundlaget for personalenormeringen og driftssituationen i de to centre var blevet besluttet at tilføre centrene yderligere ressourcer i 2016, således at Administrativt Center Øst samlet set modtog 10 årsværk, mens Administrativt Center Vest samlet set modtog 8 årsværk.

Det var imidlertid min opfattelse, at det stadig ikke kunne konstateres, om de iværksatte tiltag ville være fuldt tilstrækkelige til inden for rimelig tid at nedbringe de administrative centres sagsbehandlingstider til et acceptabelt niveau inden for alle fire sagstyper, og at det derfor fortsat var nødvendigt at følge udviklingen i sagsbehandlingstiderne.

Derfor bad jeg Rigspolitiet om for hver af de fire sagstyper (kørekort, ATK, tilladelser og våben) – og for både Administrativt Center Øst og Administrativt Center Vest – at modtage opdaterede oplysninger om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede sager (fra december 2015 til og med september 2016), antallet af verserende sager og modtagelsestidspunktet for disse sager.

Jeg bad samtidig Rigspolitiet oplyse, hvis der i perioden frem til den 1. oktober 2016 blev iværksat yderligere tiltag med henblik på at nedbringe de administrative centres sagsbehandlingstider, eller hvis der i den pågældende perio-

OMBUDSMANDENS ENDELIGE REDEGØRELSE

de blev fastsat mål for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i de fire sagstyper.

Den 7. november 2016 modtog jeg Rigspolitiets udtalelse med bilag, herunder Rigsadvokatens, Københavns Vestegns Politis og Midt- og Vestjyllands Politis bidrag til besvarelsen af min anmodning.

Som **bilag 3** vedlægger jeg kopi af Rigspolitiets brev af 7. november 2016 (uden bilag).

8. Jeg har nu gennemgået det materiale, som jeg har modtaget fra Rigspoliti-
et.

8.1 Det fremgår bl.a., at det er Midt- og Vestjyllands Politis opfattelse, at det nuværende niveau for så vidt angår Administrativt Center Vests sagsbeholdning er i målområdet for, hvad der kan anses for at være normal drift, og at Københavns Vestegns Politis forventer, at Administrativt Center Øst vil have nedbragt antallet af verserende sager (sagsbeholdningen) i alle kategorier til et normalniveau frem mod udgangen af 2016.

8.2 Det fremgår endvidere, at der siden Rigspolitiets seneste udtalelse af 18. december 2015 har været iværksat en række yderligere tiltag for at nedbringe de administrative centres sagsbehandlingstider.

Disse tiltag har bl.a. omfattet kompetenceudvikling til sagsbehandlerne, forbedring af den skriftlige kommunikation med borgerne i kørekortsager, yderligere ensretning af sagsgange og tilførsel af yderligere medarbejderressourcer til Administrativt Center Østs kørekortsektion i løbet af sommeren 2016 (og frem til årsskiftet).

8.3 På det mere generelle plan har Rigspolitiet fortsat dialogen med Transport-, Bygnings- og Boligministeriet samt Færdselsstyrelsen om regelforenklinger på kørekortområdet. Det oplyses, at flere forenklinger er eller er ved at blive gennemført.

Det fremgår endvidere, at den oprindelige styregruppe på området er blevet videreført, og at styregruppen siden december 2015 – sammen med de ansvarlige fagområder i Rigspolitiet – har fulgt centrenes drift gennem løbende afrapporteringer hver 14. dag. Styregruppen har endvidere drøftet centrenes foranstaltninger til afhjælpning (nedbringelse) af de lange sagsbehandlingstider og disse foranstaltningers effekt.

Endelig har Rigspolitiet igangsat et arbejde med at udarbejde et fagligt tilsynskoncept for 2016, ligesom Rigspolitiet anfører, at der agtes gennemført

OMBUDSMANDENS ENDELIGE REDEGØRELSE

tilsynsbesøg i begge administrative centre inden udgangen af 2016. På baggrund af erfaringerne med tilsynsarbejdet vil Rigspolitiet udarbejde en plan for tilsyn i 2017 – eventuelt en flerårsplan.

Særligt for så vidt angår tilsynet med de administrative centres behandling af ATK-sagerne har Rigspolitiet oplyst, at Rigsadvokaten for nylig har bedt de regionale statsadvokater om sammen med politikredsene at udarbejde en samlet model for tilsynet med ATK-sagerne.

8.4 På baggrund af de seneste oplysninger fra Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst, og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vest, er det Rigspolitiets opfattelse, at de iværksatte tiltag med henblik på nedbringelse af sagsbehandlingstiden i de administrative centre har haft en tydelig effekt, og Rigspolitiet anser generelt sagsbehandlingstiden i de administrative centre for at være tilfredsstillende.

Rigspolitiet påtænker derfor ikke på nuværende tidspunkt at iværksætte yderligere tiltag til nedbringelse af sagsbehandlingstiden i de administrative centre. Rigspolitiet vil dog fortsat følge de administrative centres driftssituation tæt, bl.a. via indberetninger fra de administrative centre og via Rigspolitiets tilsyn med centrene.

Ombudsmandens endelige bemærkninger til sagen

9. Der er ikke i forvaltningsloven eller anden lovgivning fastsat generelle regler om myndighedernes sagsbehandlingstid. Spørgsmålet om, på hvilket tidspunkt en myndigheds sagsbehandlingstid i en konkret sag – eller på et bestemt sagsområde – overskrider det acceptable, kan derfor ikke besvares generelt, men bygger på en konkret vurdering. Jeg henviser i øvrigt til det, som jeg anførte under pkt. 2 i min foreløbige redegørelse af 20. november 2015 (bilag 1).

Mit bedømmelsesgrundlag i sagen har således været god forvaltningsskik.

Det følger af god forvaltningsskik, at sager skal behandles inden for rimelig tid. Det gælder også, selvom der gennemføres større eller mindre omorganiseringer og omstruktureringer.

I forbindelse med større omorganiseringer og omstruktureringer vil det dog efter omstændighederne kunne accepteres, at der går en vis, begrænset tid, før sagsbehandlingstiden når et normalt og acceptabelt niveau.

OMBUDSMANDENS ENDELIGE REDEGØRELSE

9.1 Som anført ovenfor under pkt. 8 var der flere og til dels samvirkende årsager til den sagsophobning, der fandt sted hos de administrative centre, efter at de blev sat i drift den 1. oktober 2014, og den deraf følgende stigning i sagsbehandlingstiderne.

Det må bl.a. konstateres, at der tilsyneladende ikke blev taget højde for det ressourcetræk, der ville være forbundet med etableringen af de to administrative centre, at der var urealistiske forventninger til, hvornår der ville opnås en rationaliseringsgevinst som følge af sammenlægningen, og at der blev lavet fejl i det oprindelige beregningsgrundlag.

Det står mig ikke klart, hvorvidt eller i hvilket omfang det i forbindelse med forberedelsen af de to opgavefællesskabers etablering havde været muligt helt eller delvist at tage højde for de regelændringer på området, der resulterede i en stigning i visse sagstyper på våbenområdet svarende til i alt ca. 8 årsværk. Det står mig heller ikke klart, om der allerede på dette tidspunkt var truffet beslutning om at overføre behandlingen af sager vedrørende luft-havns-ID til det ene af centrene – et arbejde svarende til 1,5 årsværk.

9.2 Jeg bemærker endvidere, at det af de udtalelser og det øvrige materiale, som jeg har modtaget, efter jeg indledte mine egen drift-undersøgelser, fremgår, at det har været nødvendigt at iværksætte en række tiltag for at nedbringe både sagsbeholdningen og sagsbehandlingstiderne i de to administrative centre.

Det er således mit indtryk, at det har krævet ikke ubetydelige ressourcer at få rettet op på følgerne af de fejlvurderinger, der blev foretaget i planlægningsfasen forud for etableringen af de administrative centre.

9.3 De fejlvurderinger, der blev foretaget, resulterede i, at sagsbehandlingstiderne i et stort antal sager over en lang periode væsentligt oversteg det acceptable. Det har haft konsekvenser for et betydeligt antal borgere.

Det mener jeg er beklageligt.

9.4 Forudsat at den ovennævnte forventning til de administrative centres sagsbeholdning ved udgangen af 2016 er blevet indfriet, og at centrene gennemsnitlige sagsbehandlingstider ikke på dette tidspunkt var steget i nævneværdigt omfang, må det konstateres, at det har taget 2 år og 3 måneder at opnå normal drift i begge administrative centre.

Som nævnt ovenfor vil det i forbindelse med store omorganiseringer og omstruktureringer efter omstændighederne kunne accepteres, at der går en vis, begrænset tid, før sagsbehandlingstiden når et normalt og acceptabelt niveau.

OMBUDSMANDENS ENDELIGE REDEGØRELSE

I forbindelse med den foreliggende omorganisering er dette tidsrum imidlertid klart overskredet. Det gælder særligt, i lyset af at der her er tale om et område, hvor sagsbehandlingstiden vil kunne have indgribende betydning for borgerne – bl.a. i forbindelse med kørekort og tilladelser, som er væsentlige i forbindelse med borgerens erhverv, samt generhvervelse af kørekort efter frakendelsestidens udløb.

På den ene side er jeg klar over, at der i forbindelse med omorganiseringer af den foreliggende karakter altid vil kunne opstå forhold eller begivenheder, som det har været vanskeligt eller umuligt at forudse, og som vil kunne have en negativ indflydelse på de nyetablerede enheders sagsbeholdning og sagsbehandlingstid.

På den anden side er det vigtigt, at der i relation til de forhold, som det er muligt at tage højde for (etablering af ny ledelse/ledelsesstruktur, rekruttering og oplæring af nye medarbejdere, etablering af nye sags- og arbejds gange, udarbejdelse af nye brevs kabeloner, paradigmer mv.), foretages realistiske vurderinger og beregninger af de ressourcer, der skal afsættes både i den indledende etableringsfase og på længere sigt, når almindelig daglig drift er opnået.

Uden sådanne realistiske vurderinger og beregninger kan der ikke skabes et retvisende billede af de mere langsigtede fordele og eventuelle og forbigående ulemper ved en omorganisering eller en omstrukturering. Er der flere mulige modeller for omorganisering eller omstrukturering i spil, er realistiske vurderinger og beregninger desuden en forudsætning for, at der kan træffes et oplyst og rigtigt valg.

Endelig vil realistiske vurderinger og beregninger kunne forøge chancen for hurtigt at nå almindelig daglig drift og give den nye enhed bedre mulighed for at håndtere eventuelle negative konsekvenser af uforudsete begivenheder.

9.5 Jeg går derfor ud fra, at Rigs politiet i forbindelse med lignende fremtidige projekter vil inddrage erfaringerne fra projektet med etableringen af de to administrative centre.

Jeg henviser i den forbindelse også til Rigsrevisionens beretning nr. 6/2016 om Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet, som blev afgivet til Folketinget med Statsrevisorernes bemærkninger i december 2016.

Statsrevisorerne havde anmodet om undersøgelsen, fordi Skatteankestyrelsen ikke havde levet op til de mål, som Folketinget var blevet stillet i udsigt. Rigsrevisionen vurderede samlet set, at Skatteministeriet med etableringen af Skatteankestyrelsen ikke havde levet op til formålet om at sikre en mere effektiv klagebehandling, og at det bl.a. skyldtes, at Skatteministeriet ikke tog

OMBUDSMANDENS ENDELIGE REDEGØRELSE

højde for, at der var tale om etablering af en ny styrelse med en helt ny organisationsstruktur og ændrede arbejdsprocesser (beretningens s. 2, 2. afsnit, beretningens s. 38, pkt. 56, 2. afsnit, og beretningens s. 41, 2. afsnit).

Jeg går derudover ud fra, at Rigspolitiet i lyset af erfaringerne fra dette projekt i forbindelse med fremtidige omorganiseringer vil foretage en grundig og kritisk vurdering af, hvor stor en – eventuel – rationaliseringsgevinst der kan opnås, og af, hvornår en sådan rationaliseringsgevinst vil indtræde.

På det foreliggende grundlag foretager jeg mig ikke mere i sagen.

BILAG 1 – OMBUDSMANDENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

I det følgende gengives ombudsmandens foreløbige redegørelse af 20. november 2015 i sagen:

Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests, sagsbehandlingstid i kørekortsager

1. Genstanden for min undersøgelse

På baggrund af dels en avisartikel om sagsbehandlingstiden i forbindelse med fornyelse af kørekort til ældre, dels en konkret sag om generhvervelse af kørekort efter frakendelse ved dom iværksatte jeg den 27. april 2015 på eget initiativ, jf. § 17, stk. 1, i lov om Folketingets Ombudsmand (lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013), en undersøgelse af Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, sagsbehandlingstid i kørekortsager.

Jeg udvidede senere min undersøgelse til også at omfatte Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests, sagsbehandlingstid i kørekortsager.

2. Retsgrundlaget

Afgørelser om kørekort træffes af kommunalbestyrelsen, medmindre andet følger af kørekortbekendtgørelsen, jf. § 129, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 312 af 25. marts 2015 om kørekort.

Kørekortbekendtgørelsens § 129, stk. 2, angiver, hvilke kørekortsager der behandles af politiet. Bestemmelsen angiver endvidere, hvilke sager der behandles af henholdsvis politidirektøren i Københavns Vestegns Politi og politidirektøren i Midt- og Vestjyllands Politi.

Der er ikke i forvaltningsloven eller anden lovgivning fastsat generelle regler om myndighedernes sagsbehandlingstid. Spørgsmålet om, på hvilket tidspunkt en myndigheds sagsbehandlingstid i en konkret sag overskrider det acceptable, kan derfor ikke besvares generelt, men bygger på en konkret vurdering.

Ved vurderingen af sagsbehandlingstiden må man – ud over eventuelle særregler på området – tage udgangspunkt i den samlede sagsbehandlingstid.

Derudover må man tage andre forhold i betragtning. Her tænkes bl.a. på sagens karakter, omfanget af de undersøgelser, som myndigheden skal foretage, den sædvanlige sagsbehandlingstid for den pågældende sagstype, myn-

BILAG 1 – OMBUDSMANDENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

dighedens eventuelle udmeldinger om en forventet sagsbehandlingstid for sagen og de løbende ekspeditioner i sagen.

Der er ikke i lovgivningen fastsat særlige regler for politiets behandling af kørekortsager.

3. Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests, sagsbehandlingstid i kørekortsager, centrenes sagsbeholdning mv.

Rigspolitiet har i en udtalelse af 25. juni 2015 til mig oplyst, at Rigspolitiet efter en længere forudgående analyse og projektarbejde i 2013 besluttede at etablere to opgavefællesskaber for administrationen af bl.a. kørekortsager. Formålet med at etablere de to opgavefællesskaber var at sikre et stærkere fagligt miljø, en ensartet løsning af opgaverne og en mere effektiv drift.

De to opgavefællesskaber – Administrativt Center Øst og Administrativt Center Vest – blev placeret i henholdsvis Københavns Vestegns Politi og Midt- og Vestjyllands Politi.

Rigspolitiet har oplyst, at det, få måneder efter at de to opgavefællesskaber blev sat i drift den 1. oktober 2014, kunne konstateres, at der hos begge centre skete en sagsophobning, især på kørekortområdet.

Jeg har i forbindelse med sagen modtaget en række oplysninger fra Rigspolitiet, herunder en status pr. 31. august 2015. Der fremgår bl.a. følgende af det materiale, jeg har modtaget:

3.1 Antallet af uafsluttede kørekortsager pr. 31. august 2015

Pr. 31. august 2015 var der i alt 22.454 uafsluttede kørekortsager under behandling hos Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst, heraf 3.707 sager modtaget før 1. januar 2015.

Pr. 31. august 2015 var der i alt 17.529 uafsluttede kørekortsager under behandling hos Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vest, heraf 233 sager modtaget før 1. januar 2015.

3.2 Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede kørekortsager pr. 31. august 2015

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede kørekortsager hos Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst, steg i perioden januar-juli 2015 fra 73 dage til 105,3 dage, hvorefter den i august 2015 faldt til 91,8 dage.

BILAG 1 – OMBUDSMANDENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede kørekortsager hos Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vest, steg i perioden januar-august 2015 fra 64,3 dage til 107 dage.

3.3 Den oprindelige normering af de to opgavefællesskaber og efterfølgende tilførte ressourcer

Rigspolitiet har oplyst, at Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst, fra opgavefællesskabernes start blev normeret til 21 medarbejdere til kørekortområdet. Efterfølgende blev der løbende tilført yderligere medarbejderressourcer til behandlingen af kørekortsagerne.

I Administrativt Center Øst er der – ud over de allerede tilførte yderligere ressourcer – blevet ansat 22 vikarer til kørekortområdet.

Rigspolitiet har oplyst, at Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vest, fra opgavefællesskabernes start blev normeret til 26 medarbejdere til kørekortområdet. Efterfølgende blev der løbende tilført yderligere medarbejderressourcer til behandlingen af kørekortsagerne.

I Administrativt Center Vest er der – ud over de allerede tilførte yderligere ressourcer – blevet ansat 4 vikarer til kørekortområdet, og der forventedes ansat 4-6 vikarer til hele centret, herunder kørekortområdet, i september/oktober 2015.

4. Min foreløbige opfattelse af Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests, sagsbehandlingstid, de iværksatte tiltag mv.

4.1 Sagsophobningen og sagsbehandlingstiderne

Jeg har noteret mig de oplysninger om bl.a. antallet af uafsluttede sager, deres alder samt de gennemsnitlige sagsbehandlingstider i afsluttede sager hos Administrativt Center Øst og Administrativt Center Vest, som jeg har modtaget fra Rigspolitiet.

Jeg må på den baggrund konstatere, at der pr. 31. august 2015 var et betydeligt antal uafsluttede kørekortsager hos de to administrative centre – i alt næsten 40.000 sager.

Af disse uafsluttede kørekortsager var i alt 3.940 sager (ca. 10 %) modtaget før 1. januar 2015, dvs. at de på det tidspunkt (31. august 2015), hvor opgørelsen over uafsluttede kørekortsager blev lavet, havde været under behandling i mere end 240 dage (8 måneder). Det kan derfor ikke udelukkes, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i afsluttede kørekortsager – i takt med at de ældste sager behandles færdig – vil stige yderligere.

BILAG 1 – OMBUDSMANDENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

Det er min umiddelbare opfattelse, at en sagsbehandlingstid på mere end 240 dage i en kørekortsag klart overskrider det acceptable, medmindre sagens konkrete omstændigheder kan begrunde sagsbehandlingstiden. Selv en betydeligt kortere sagsbehandlingstid end 240 dage vil efter omstændighederne kunne være for lang.

Jeg er således enig med Rigspolitiet, som i sin udtalelse af 25. juni 2015 har anført, at sagsbehandlingstiden endnu ikke har nået et tilfredsstillende niveau.

4.2 De iværksatte tiltag

Af det materiale, jeg har modtaget, fremgår det, at der er blevet iværksat tiltag med henblik på at nedbringe det betydelige antal uafsluttede kørekortsager og med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden. Begge administrative centre er således bl.a. blevet tilført ekstra ressourcer, ligesom der er blevet ansat et antal vikarer.

Endvidere er der etableret en taskforce med repræsentanter for Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst, en ekstern konsulent og Rigspolitiet, hvis arbejde skal resultere i både en kortsigtet og langsigtet plan for Administrativt Center Øst.

Endelig har Rigspolitiet igangsat en revurdering af beregningsgrundlaget for normeringen af de to administrative centre.

Disse tiltag er efter min opfattelse sagligt relevante, men det er efter min umiddelbare opfattelse endnu for tidligt at vurdere, om disse tiltag er fuldt tilstrækkelige til at afvikle den betydelige sagspukkel og sikre, at de to administrative centres sagsbehandlingstider bliver bragt ned på et acceptabelt niveau – på både kortere og længere sigt.

Sagsfremstilling

På baggrund af dels en avisartikel om sagsbehandlingstiden i forbindelse med fornyelse af kørekort til ældre, dels en konkret sag om generhvervelse af kørekort efter frakendelse ved dom iværksatte jeg på eget initiativ en undersøgelse af sagsbehandlingstiden i kørekortsager hos Administrativt Center Øst.

I et brev af 27. april 2015 bad jeg – med henvisning til § 17, stk. 1, i ombudsmandsloven – Københavns Vestegns Politi om en generel redegørelse for sagsbehandlingstiden i kørekortsager, som blev behandlet af Administrativt Center Øst. Jeg bad Københavns Vestegns Politi om at sende sin udtalelse til Rigspolitiet, som jeg også bad om en udtalelse.

BILAG 1 – OMBUDSMANDENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

Jeg modtog udtalelser fra Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst, og Rigspolitiet den 25. juni 2015.

Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst, skrev bl.a. følgende i sin udtalelse af 28. maj 2015:

”I den anledning kan jeg oplyse, at Administrativt Center Øst i forhold til kørekortområdet gik i drift den 1. oktober 2014. I den forbindelse overtog Administrativt Center Øst en del verserende sager fra politikredsene, som behandlede sagerne indtil den 1. oktober 2014.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 47 dage for sager, som er afsluttet af Administrativt Center Øst på kørekortområdet i 2014 og indtil 21. april 2015. Sagsbehandlingstiden er opgjort efter datoen for sagens modtagelse hos politiet og frem til dagens afslutning. Perioder, hvor sagen har afventet anbefaling fra embedslægen, oplysninger fra ansøger eller andre er derfor indeholdt i sagsbehandlingstiden.

Sagsbehandlingstiden i kørekortsager varierer meget alt afhængig af sagstypen. I sager om erhvervelse af kørekort til erhvervsmæssig befordring, hvor centret umiddelbart kan træffe afgørelse, træffes afgørelsen oftest inden for få dage. I andre sager, hvor sagen f.eks. skal forelægges embedslægen, og hvor ansøger skal partshøres i relation til embedslægens anbefaling, er sagsbehandlingstiden længere. Sagsbehandlingstiden kan derfor i visse sager strække sig over flere måneder.

Der arbejdes kontinuerligt med effektivisering af sagsgangene for at opnå kortest mulige sagsbehandlingstider.

Der er blandt andet oprettet et screeningsteam, som dagligt sikrer, at sager, hvor centret umiddelbart kan træffe afgørelse, behandles inden for 8 dage fra modtagelse af ansøgningen.

Hertil kommer, at der har været iværksat en taskforce, som har nedbragt bunken af ældre sager betragteligt.

Der foretages løbende prioriteringer, hvilket bevirker, at de sager, der vurderes at være mest hastende, behandles forlods. Således har erhvervsansøgninger, udstedelser og udvidelser første prioritet, ligesom der fremadrettet bliver fokuseret på generhvervelsessager med henblik på at undgå, at frakendelsestiden reelt forlænges som følge af den administrative sagsbehandling.

BILAG 1 – OMBUDSMANDENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

For at nedbringe sagsbehandlingstiden er der tilført ekstra ressourcer fra andre dele af Administrativt Center Øst, ligesom der har været iværksat overarbejdsindsatser.

Hertil kommer, at centret tilføres øgede personaleressourcer i form af 2 medarbejdere henover sommeren 2015.”

I en e-mail af 15. juni 2015 fremkom Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst, med en række supplerende oplysninger. I e-mailen skrev politiet bl.a. følgende:

”Der er på nuværende tidspunkt et stort antal verserende sager i kørekortsektionen. En del af disse sager er endnu ikke registreret i sektionen. Den nuværende arbejdsgang betyder, at alle indkomne sager og henvendelser modtagesemples og visiteres. Først i forbindelse med at første sagsskridt foretages i sagen, foretages der egentlig registrering af sagen. Sagerne registreres med korrekt modtagedato, selvom de først registreres efterfølgende.

Metoden er valgt for at have den mest effektive sagsgang under de nuværende omstændigheder, således at sagen ikke skal fremtages flere gange.

Ved borgerhenvendelser i sagerne har vi altid mulighed for at finde sagen og besvare henvendelsen, idet de ligger systematiseret i sagsstyringsreolerne.

Jeg kan endvidere oplyse, at helt friske tal viser, at sagsbehandlingstiden på kørekortsager i perioden fra 1. oktober 2014 til d.d. nu er på 55 dage.”

Rigspolitiet skrev bl.a. følgende i sin udtalelse af 25. juni 2015:

”Rigspolitiet skal indledningsvis oplyse, at afgørelser om kørekort træffes af kommunalbestyrelsen, medmindre andet følger af kørekortbekendtgørelsen. I afgørelser, hvor der skal foretages egentlig sagsbehandling, herunder mere indgående vurderinger eller skøn, eller som forudsætter adgang til oplysninger i Kriminalregisteret, træffes afgørelserne af politiet. Kommunalbestyrelsens og politiets afgørelser kan påklages til Rigspolitiet, Nationalt Færdselscenter.

Efter en længere forudgående analyse og projektarbejde besluttede Rigspolitiet i 2013 at etablere to opgavefællesskaber for administrationen af bl.a. ATK-sager, våben, tilladelser og kørekort. Formålet var at sikre et stærkere fagligt miljø, en ensartet løsning af opgaverne og en mere effektiv drift. Projektet havde derfor bl.a. stort fokus på ensretning og opti-

BILAG 1 – OMBUDSMANDENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

mering af arbejdsgange samt uddannelse af medarbejderne, herunder mange nye medarbejdere. Opgavefællesskaberne har været i drift siden 1. oktober 2014 og er placeret i henholdsvis Københavns Vestegns Politi (Administrativt Center Øst) og Midt- og Vestjyllands Politi (Administrativt Center Vest).

Få måneder efter opstarten kunne det konstateres, at der i begge politikredse (centre) skete en sagsophobning, især på kørekortområdet. Begge politikredse har derfor i samarbejde med Rigspolitiet fortsat haft stort fokus på ensretning af arbejdsgange både internt og i samarbejdet med alle kommunernes borgerservicekontorer samt uddannelse af medarbejderne. Begge politikredse har endvidere løbende overført medarbejdere fra andre områder til at behandle kørekortssager, ligesom der i perioder er udført merarbejde. Herudover har Rigspolitiet sammen med Justitsministeriet f.eks. også indledt drøftelser med Sundhedsstyrelsen vedrørende forenkling af attester i helbredssagerne. Desuagtet har sagsbehandlingstiden endnu ikke nået et tilfredsstillende niveau.

Rigspolitiet har derfor sammen med de to politikredse besluttet at iværksætte yderligere tiltag, herunder:

- Politikredsene udarbejder og sender til Rigspolitiet med frist i indeværende uge en plan og et estimat over ressourcebehovet for behandling, herunder journalisering, af de ophobede sager med henblik på allokering af flere ressourcer til opgaven.
- Beregningsgrundlaget for normeringen af centrene revurderes af Rigspolitiet. Det vurderes ikke, at sagsantallet på kørekortområdet er højere end forventet, men til gengæld vurderes det, at de nye arbejdsprocesser og kvalitetsløftet i sagsbehandlingen af de ofte komplekse sager muligvis er mere ressourcekrævende end forudsat. Det bemærkes i den forbindelse, at implementeringen af 3. kørekortdirektiv kan have gjort sagsbehandlingen mere kompleks end forudsat.
- Det undersøges, om den daglige driftsstyring kan optimeres yderligere end allerede sket ved hjælp af flere LEAN-tiltag.
- Det undersøges, om implementering af et nyt telefonsystem kan fremskyndes. Politikredsene anvender mange personaleressourcer på telefonbetjening, og det nuværende system har en række u hensigtsmæssigheder bl.a. i forhold til borgerne.

For så vidt angår de medsendte høringssvar fra Københavns Vestegns Politi kan Rigspolitiet oplyse, at politikredsen har påbegyndt journalisering af de sager, hvor journalisering ikke var sket i forbindelse med mod-

BILAG 1 – OMBUDSMANDENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

tagelse, ligesom journalisering nu sker snarest muligt efter modtagelse. Det samme gælder Midt- og Vestjyllands Politi.

For så vidt angår det af Københavns Vestegns Politi oplyste om sagsbehandlingstiden skal Rigspolitiet bemærke, at sagsbehandlingstiden også som oplyst alene omhandler afsluttede sager, og at der som anført i høringsvaret og ovenfor er en ophobning af et større antal sager i kredsen, som ikke indgår i beregningsgrundlaget.

Rigspolitiet skal afslutningsvis oplyse, at udviklingen i sagsbehandlingstiden i begge politikredse vil blive fulgt meget nøje.”

På baggrund af oplysningerne i Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, og Rigspolitiets udtalelser bad jeg den 20. juli 2015 Rigspolitiet om en række yderligere oplysninger om sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden hos Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst, og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vest.

Jeg skrev bl.a. følgende til Rigspolitiet:

”Det fremgår af Rigspolitiets brev, at det, få måneder efter at de to opgavefællesskaber for administration af bl.a. ATK- og kørekortsager (Administrativt Center Øst og Administrativt Center Vest) blev sat i drift den 1. oktober 2014, kunne konstateres, at der hos begge centre skete en sagsophobning, især på kørekortområdet.

Det fremgår endvidere, at begge politikredse i uge 26 ville sende Rigspolitiet en plan og et estimat over ressourceforbruget for behandling, herunder journalisering, af de ophobede sager med henblik på allokering af flere ressourcer til opgaven.

Jeg beder om at modtage kopi af politikredsenes planer. Samtidig beder jeg Rigspolitiet om at oplyse, hvilke tiltag der er eller vil blive iværksat på baggrund af planerne.

Jeg beder endvidere om at få oplyst resultatet af Rigspolitiets revurdering af centrenes normering, undersøgelsen af mulighederne for yderligere optimering af den daglige driftsstyring samt undersøgelsen af muligheden for en tidligere implementering af et nyt telefonsystem.

Derudover beder jeg om at få oplyst de seneste tal for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede sager hos henholdsvis Administrativt Center Øst og Administrativt Center Vest.

Da det fremgår, at Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, gennemsnitlige sagsbehandlingstid udelukkende er beregnet på

BILAG 1 – OMBUDSMANDENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

baggrund af afsluttede sager, beder jeg til slut om at få oplyst, hvor mange uafsluttede sager Administrativt Center Øst og Administrativt Center Vest har, og hvornår de uafsluttede sager er modtaget (opgjort pr. måned).”

Jeg modtog Rigspolitiets supplerende udtalelse den 19. august 2015. I udtalelsen skrev Rigspolitiet bl.a. følgende:

”1. Som anmodet af Folketingets Ombudsmand sendes Administrativt Center Østs estimat for ressourceforbrug af 26. juni 2015 og notat af 7. august 2015 om iværksatte initiativer, samt Administrativt Center Vests plan og estimat for ressourceforbrug af 29. juni 2015.

2. Fra opgavefællesskabernes start var Administrativt Center Vest normeret til 26 medarbejdere til kørekortområdet og Administrativt Center Øst til 21 medarbejdere. Begge politikredse har allerede løbende tilført yderligere medarbejderressourcer til behandlingen af sagerne.

I Administrativt Center Vest er der ansat 6 vikarer i en periode, herunder 4 vikarer på kørekortområdet. Endvidere vil der i september/oktober blive ansat 4-6 medarbejdere, der skal arbejde som fastansatte vikarer i hele centret efter behov. Administrativt Center Vest vil desuden ændre telefontiden i centret for at få yderligere ressourcer til nedbringelse af sagsbehandlingstiden.

I Administrativt Center Øst er der udover de allerede tilførte ressourcer ansat 35 vikarer i en periode, herunder 22 vikarer til kørekortområdet. Administrativt Center Øst har udarbejdet en handlingsplan for nedbringelse af sagsbunkerne, og sagsproduktionen forventes at være på sit højeste fra og med uge 39, når alle vikarer er tiltrådt og oplært.

For så vidt angår journalisering af sager kan det oplyses, at alle sager i Administrativt Center Vest er journaliseret, og at nye sager journaliseres på modtagelsesdagen eller senest dagen efter. I Administrativt Center Øst arbejdes der med journalisering af ophobede sager. Pr. 31. juli 2015 var der fortsat 7.306 ujournaliserede sager. De 7.306 sager er optalt manuelt, og kan derfor være behæftet med en vis usikkerhed. Rigspolitiet har aftalt med Administrativt Center Øst, at sagerne er journaliseret inden udgangen af august 2015. Nye sager journaliseres inden for 1-2 dage. Det vurderes ikke hensigtsmæssigt at reducere telefontiden i Administrativt Center Øst.

3.a. Rigspolitiet har primo august igangsat en revurdering af beregningsgrundlaget for normeringen af centrene. Revurderingen forventes gennemført i løbet af efteråret 2015.

BILAG 1 – OMBUDSMANDENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

3.b. Undersøgelsen af yderligere optimering af driftsstyringen i Administrativt Center Øst er påbegyndt medio august 2015 med etablering af en taskforce med repræsentanter for Administrativt Center Øst, en ekstern konsulent og Rigspolitiet. Den eksterne konsulent skal snarest muligt bistå med en analyse af driften, der skal resultere i både en kortsigtet og langsigtet plan.

Som det fremgår af tallene under punkt 4 og 5, er sagsophobningen i Administrativt Center Vest noget mindre end i Administrativt Center Øst. Desuagtet overvejes det på sigt også at inddrage Administrativt Center Vest i taskforcen med henblik på at vurdere, om der kan ske yderligere effektivisering af sagsgangene i dette center.

3.c. Implementeringen af nyt telefonsystem er iværksat og forventes afsluttet i løbet af efteråret 2015.

4. Nedenfor er angivet den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede kørekortsager i henholdsvis Administrativt Center Vest og Administrativt Center Øst i 2015. Data stammer fra politiets sagsstyringssystem og dækker over den gennemsnitlige alder ved henlæggelse. I tallene er sager, der er modtaget i kredsene før sammenlægningen i de administrative centre, og som efterfølgende er behandlet i de administrative centre, medregnet. Det bemærkes i den forbindelse, at Administrativt Center Øst ved opstarten i oktober 2014 modtog en del verserende sager, herunder ældre sager, fra andre politikredse øst for Storebælt, mens Administrativt Center Vest alene modtog verserende sager fra egen politikreds.

Administrativt Center Vest							
Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (antal dage)	52	51	51	72	58	62	72

Administrativt Center Øst							
Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (antal dage)	73,0	76,4	78,8	86,1	98,4	96,6	105,3

BILAG 1 – OMBUDSMANDENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

5. Modtagelsestidspunkt for uafsluttede kørekortsager pr. 31. juli 2015:

Nedenfor er angivet antallet af verserende kørekortsager for henholdsvis Administrativt Center Vest og Administrativt Center Øst opgjort pr. 31. juli 2015. Data stammer fra politiets sagsstyringssystem. Det samlede antal verserende kørekortsager er fordelt på modtagelsesmåned.

Administrativt Center Vest											
Sager modtaget...											
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	sager i alt
44	77	78	106	252	513	835	961	2.374	5.501	4.920	15.661

Administrativt Center Øst											
Sager modtaget...											
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	sager i alt
987	778	845	1.228	1.506	1.494	1.636	2.310	1.960	1.840	3.126	17.710

Det er ikke oplyst, hvornår de 7.306 ujournaliserede uafsluttede sager i Administrativt Center Øst er modtaget, da dette på nuværende tidspunkt vil kræve en omfattende manuel gennemgang af sagerne. Når journaliseringen af de ophobede sager er tilendebragt ved udgangen af august 2015, vil sagernes alder være afklaret. De sager, som Administrativt Center Øst overtog fra andre politikredse ved opstarten i oktober 2014, er medregnet.

Rigspolitiet skal afslutningsvis oplyse, at udviklingen i sagsbehandlingstiden fortsat bliver fulgt meget nøje. Udover de ovenfor anførte initiativer om bl.a. tilførsel af ressourcer har Rigspolitiet pålagt begge centre månedligt at indsende oplysninger om status på produktion, sagsbehandlingstid mv.”

Rigspolitiets supplerende udtalelse var vedhæftet et bilag bestående af henholdsvis Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests, estimater (af henholdsvis 26. og 29. juni 2015) for ressourceforbrug til nedbringelse af centrene sagspukkel. Bilaget bestod endvidere af Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, notat af 7. august 2015 om iværksatte initiativer til nedbringelse af sagspuklen i Administrativt Center Øst.

BILAG 1 – OMBUDSMANDENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

I Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests, estimat af 29. juni 2015 blev der anført følgende:

”Estimat for ressourceforbrug til nedbringelse af sagspukkel i ACV

I forlængelse af styregruppemøde for opgavefællesskaberne den 22. juni 2015 har Administrativt Center Vest opgjort den aktuelle sagspukkel i centret.

Tabel 1. Antallet af verserende sager i ACV opgjort per 29. juni 2015

Sagsområde	Antal verserende sager
ATK	7.500
Kørekort	13.690
Tilladelser	690
Våben	4.500
I alt	26.380

Tabel 2. Forventet tidsforbrug for nedbringelse af sagspuklen i ACV

Ledergruppen er af den overbevisning, at der er styr på opgaverne, dog er vi klar over, at der på kørekort og våbenområdet er bunker i øjeblikket, og på den baggrund har vi ansat 6 vikarer til centret.

3 vikarer starter mandag den 3. juli 2015 i 4 ugers praktik og går herefter over i et 6 måneders vikariat til at afhjælpe puklen på kørekort, derudover starter der yderligere en medarbejder på samme vilkår pr. 1/8 til kørekortområdet.

På Våbenområdet er der pr. 1/8 ansat 2 medarbejdere i et 6 måneders vikariat som henholdsvis barselsvikar og hjælp til bunkeafvikling.

Sluttelig er et stillingsopslag gjort klar til besættelse i september/oktober måned på 4-6 fastansatte medarbejdere til et nyoprettet vikarbureau, som kan bruges over hele centret til de afdelinger, der måtte have brug for dette i forbindelse med sagspres, barsel, uddannelse, sygdom m.m. Grunden til et vikarbureau er, at ledergruppen til stadighed arbejder ud fra mottoet: 'et center, en afdeling, et team og en medarbejder' og dermed har opgaverne i fokus frem for den enkelte afdeling.”

I Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, estimat af 26. juni 2015 blev der anført følgende:

”Estimat for ressourceforbrug til nedbringelse af sagspukkel i ACØ

I forlængelse af styregruppemøde for opgavefællesskaberne den 22. juni 2015 har Administrativt Center Øst beregnet ressourcebehovet for nedbringelse af den aktuelle sagspukkel i centret.

I notat af 19. juni 2015 om sagsproduktionen i ACØ er antallet af verserende sager opgjort.

Tabel 1. Antallet af verserende sager i ACØ opgjort per 18. juni 2015

Sagsområde	Antal verserende sager
ATK	34.000
Kørekort	21.000
Tilladelser	550
Våben	9.800
I alt	55.000

Hvis antallet af ATK-medarbejdere bibeholdes, er det vurderingen, at vi uden tilførsel af yderligere ressourcer selv kan nedbringe antallet af sager på dette sagsområde. Udviklingen af sagsantallet skal imidlertid følges nøje i den kommende tid, idet der kan blive behov for tilførsel af ressourcer senere på året for at nå i mål med resultatet af de mange måletimer, som kredsene skal præstere.

På de øvrige sagsområder er der behov for tilførsel af et væsentligt antal medarbejdere for at nedbringe den eksisterende sagspukkel.

På baggrund af det opgjorte antal verserende sager samt en gennemgang af tidsforbruget for behandling af den enkelte sagstype/det enkelte sagsskridt er nedenstående estimat over det forventede tidsforbrug for nedbringelse af sagspuklen opgjort.

Tabel 2. Forventet tidsforbrug for nedbringelse af sagspuklen i ACØ

Sagsområde	Estimeret tidsforbrug timer
Kørekort	9.138 timer
Tilladelser	972 timer
Våben	4.538 timer
I alt	14.648 timer

Der er ikke medregnet ressourcer til oplæring af nye medarbejdere i ovenstående estimer.

Ifølge Moderniseringsstyrelsen udgør et effektivt årsværk 1.250 timer. Det betyder, at der skal anvendes 11,72 årsværk på at nedbringe sagspuklen. Såfremt sagspuklen skal fjernes over 4 måneder, er det således 35,15 medarbejdere og over 3 måneder 46,87 medarbejdere, der skal tilføres.”

I Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs, notat af 7. august 2015 blev der anført følgende:

”Notat om iværksatte initiativer til nedbringelse af sagspukkel i ACØ

I forlængelse af drøftelserne på styregruppemødet om de administrative opgavefællesskaber den 22. juni 2015 og i forlængelse af estimat af 26. juni 2015 om ressourcebehovet for nedbringelse af sagspuklen i ACØ på hhv. kørekort, våben og tilladelsesområdet er nedenfor en kort gennemgang af de iværksatte initiativer.

Ansættelse af vikarer

Der er i juli måned gennemført en lang række ansættelsessamtaler med henblik på ansættelse af 35 vikarer til de berørte sektioner. Det er lykkedes at ansætte 35 vikarer med opstart i august og september måned. Enkelte vikarer tilknyttes i en periode som virksomhedspraktikanter, hvorefter de overgår i en tidsbegrænset stilling, ligesom enkelte af de ansatte vikarer allerede var i et virksomhedspraktikforløb i ACØ, som færdiggøres inden vikaransættelsen påbegyndes.

Oprettelse af call-centre

Der er i sektionen for kørekort og i sektionen for våben oprettet call-centre, som vil håndtere telefonbetjeningen til de to sektioner. De nyanførte vikarer vil blive målrettet uddannet til at håndtere telefonbetjeningen i de to sektioner. Call-centrene vil desuden – for at give medarbejderne afveksling – bistå med posthåndtering, journalisering og evt. lettere sagsbehandling.

Call-centrene er oprettet med henblik på at friholde de erfarne medarbejdere i sektionerne til tungere sagsbehandling og til nedbringelse af de store mængder verserende sager.

De hidtidige telefontider fastholdes, idet der fortsat er et meget stort pres på telefonerne. En forkortelse af telefontiderne ville formentlig betyde, at borgerne slet ikke vil kunne komme igennem til ACØ og blive stillet i kø. Dette medfører, at borgerne i stedet kontakter servicecentrene via 114, og at telefonerne derfra bliver stillet om, eller der bliver lagt besked om, at vi skal ringe tilbage. En afkortning af telefontiden ville betyde, at der

ville være behov for et langt større antal medarbejdere til telefonbetjening for en ganske vist kortere tidsperiode. Det ville medføre et behov for at have erfarne sagsbehandlere allokeret til telefonbetjening frem for sagsbehandling.

Handlingsplaner for nedbringelse af sagspukler

Der udarbejdes handlingsplaner for nedbringelse af sagspuklerne, således at de ugentlige mål for antallet af behandlede sager kan følges, og således at der om nødvendigt kan ske en omprioritering af ressourcer. Målene for forventet sagsproduktion er lavere i starten af perioden (uge 32 og frem), og sagsproduktionen forventes at være på sit højeste fra uge 39, når alle vikarer er tiltrådt og oplært.

Journalisering

Det prioriteres, at al nyindkommen post løbende journaliseres i Polsas. Al post, modtaget inden denne praksis blev genoptaget, forventes at være journaliseret ved udgangen af august måned.

Håndtering af nye sager

Samtidig med nedbringelse af sagspuklerne, er der fokus på de nyindkomne sager. Der afsættes ressourcer til screening, journalisering og sagsbehandling efter de Lean-principper, som sektionerne har ønsket at arbejde efter, men som af ressourcemæssige årsager ikke har været muligt.

Sagsstyring

Der arbejdes fortsat med sagsstyringsreoler i de berørte sektioner. Reolerne er opdelt på en måde, så sagerne kan behandles efter prioritet og i den rækkefølge de er indkommet.

Sagsstyringsreolerne suppleres af optællingsark, statistik og opfølgingsark, der løbende dokumenterer antallet af indkomne sager og antallet af behandlede sager. Medarbejderne i de enkelte teams har kendskab til de tal, der er relevante for deres arbejde. Nøgletal, der er relevante for sektionerne som helhed, findes på sektionens tavle, som danner baggrund for tavlemøderne i sektionerne.

De fysiske rammer

For at kunne rumme yderligere 35 medarbejdere i ACØ har der i dagene 30.-31. juli 2015 været foretaget en intern rokering af alle sektioner i ACØ, således at der blev frigjort plads til de nye medarbejdere, og således at sektionerne fortsat kunne sidde samlet. Den fysiske kapacitet i ACØ's lokaler i Thistedgade er således udnyttet til det yderste.

ATK

Der er ikke på nuværende tidspunkt tilført ressourcer til ATK. Det er vurderingen, at ATK i højere grad end de øvrige sektioner vil kunne følge med i sagsproduktionen. Det ophobede antal sager skyldes således i vidt omfang tilvæning til det nye system samt forskellige fejl og uhensigtsmæssigheder, som efterhånden rettes.

Antallet af indkomne sager følges imidlertid tæt, idet mere end halvdelen af kredsens måletimer er tilbage i andet halvår, hvilket kan betyde et langt større antal sager til behandling. På den anden side kendes effekten af den øgede kontrol endnu ikke.

Økonomi

Ansættelse af 35 vikarer i en 4 måneders periode, betyder et merforbrug på lønsummen på 3.220.000 kr.

Der er desuden indkøbt borde, PC'er og kontorstole til de nye medarbejdere. Der foreligger ikke en endelig pris for dette, men der er estimeret med en udgift på 400.000 kr.

Der er så vidt muligt brugt borde, som ikke var i brug i kredsens, men det har fortsat været nødvendigt at supplere med nyindkøb. Der er ikke brugt ressourcer på indkøb af øvrige møbler, der normalt indgår i en almindelig arbejdsplads, henset til vikarernes forventede korte ansættelsesperiode.”

Under en telefonsamtale den 21. august 2015 med en af mine medarbejdere oplyste Rigspolitiet, at der var fejl i nogle af de tal, som jeg havde modtaget, og at de korrigerede tal ville blive sendt til mig.

Den 27. august 2015 modtog jeg de korrigerede tal fra Rigspolitiet. I den forbindelse skrev Rigspolitiet bl.a. følgende til mig:

”Rigspolitiet fremsendte ved brev af 19. august 2015 oplysningerne til Folketingets Ombudsmand. Som oplyst telefonisk den 21. august 2015 er Rigspolitiet kort tid efter fremsendelsen blevet opmærksom på, at der var fejl i oplysningerne, hvilket beklages. I Administrativt Center Vests opgørelse af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i kørekortsager repræsenterede de tidligere oplyste tal Administrativt Center Vests samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid, det vil sige alle sagskategorier i centret. For så vidt angår Administrativt Center Øst, havde centret lavet en regnefejl i forbindelse med beregningerne af antal verserende kørekortsager, hvilket betyder, at det faktiske antal verserende sager reelt er 464 sager lavere end angivet. Derudover havde politikredsen lavet en mindre tastefejl.

BILAG 1 – OMBUDSMANDENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

Rigspolitiet kan herefter oplyse, at de to centres korrigerede gennemsnitlige sagsbehandlingstid og antal af verserende kørekortsager fremgår af nedenstående.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede kørekortsager i henholdsvis Administrativt Center Vest og Administrativt Center Øst i 2015

Data stammer fra politiets sagsstyringssystem og dækker over den gennemsnitlige alder ved henlæggelse. I tallene er sager, der er modtaget i kredsene før sammenlægningen i de administrative centre, og som efterfølgende er behandlet i de administrative centre, medregnet. Det bemærkes i den forbindelse, at Administrativt Center Øst ved opstarten i oktober 2014 modtog en del verserende sager, herunder ældre sager, fra andre politikredse øst for Storebælt, mens Administrativt Center Vest alene modtog verserende sager fra egen politikreds.

Administrativt Center Vest							
Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (antal dage)	64,3	67,5	66,4	79,1	82,5	87,6	97,1

Administrativt Center Øst							
Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (antal dage)	73,0	76,4	78,8	86,1	98,4	96,0	105,3

Modtagelsestidspunkt for uafsluttede kørekortsager pr. 31. juli 2015

Nedenfor er angivet antallet af verserende kørekortsager for henholdsvis Administrativt Center Vest og Administrativt Center Øst opgjort pr. 31. juli 2015. Data stammer fra politiets sagsstyringssystem. Det samlede antal verserende kørekortsager er fordelt på modtagelsesmåned.

Administrativt Center Vest											
Sager modtaget...											
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	sager i alt
44	77	78	106	252	513	835	961	2.374	5.501	4.920	15.661

BILAG 1 – OMBUDSMANDENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

Administrativt Center Øst											
Sager modtaget...											
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	sager i alt
987	778	845	1.228	1.470	1.451	1.590	2.268	1.885	1.752	2.992	17.246

Det er ikke oplyst, hvornår de 7.306 ujournaliserede uafsluttede sager i Administrativt Center Øst er modtaget, da dette på nuværende tidspunkt vil kræve en omfattende manuel gennemgang af sagerne. Når journaliseringen af de ophobede sager er tilendebragt ved udgangen af august 2015, vil sagernes alder være afklaret. De sager, som Administrativt Center Øst overtog fra andre politikredse ved opstarten i oktober 2014, er medregnet.

Rigspolitiet skal endnu engang beklage fejlene i de tidligere fremsendte opgørelser.”

Den 28. august 2015 ringede en af mine medarbejdere til Rigspolitiet og bad om, at Rigspolitiet sendte mig oplysninger om modtagelsestidspunktet for samtlige uafsluttede sager i Administrativt Center Øst, når alle ujournaliserede sager var blevet journaliseret.

I et brev af 15. september 2015 skrev Rigspolitiet følgende til mig:

”I forbindelse med fremsendelsen af Rigspolitiets skrivelse af 27. august 2015 i ovenstående sag anmodede Folketingets Ombudsmand telefonisk om fremsendelse af nye oplysninger om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i august måned og antallet af uafsluttede kørekortsager pr. 31. august 2015 i de administrative centre. Nedenfor er der redegjort nærmere herfor.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede kørekortsager i henholdsvis Administrativt Center Vest og Administrativt Center Øst i 2015

Administrativt Center Vest								
Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (antal dage)	64,3	67,5	66,4	79,1	82,5	87,6	97,1	107

BILAG 1 – OMBUDSMANDENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

Administrativt Center Øst								
Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (antal dage)	73,0	76,4	78,8	86,1	98,4	96,0	105,3	91,8

Administrativt Center Vest har oplyst, at stigningen i sagsbehandlingstiden efter centrets vurdering skyldes afvikling af ferie.

Modtagelsestidspunkt for uafsluttede kørekortsager pr. 31. august 2015

Nedenfor er angivet antallet af verserende kørekortsager for henholdsvis Administrativt Center Vest og Administrativt Center Øst opgjort pr. 31. august 2015. For begge centre er der dog en mindre usikkerhed i forhold til, at data er hentet fra politiets sagsstyringssystem henholdsvis den 2. september 2015 i Administrativt Center Vest og den 7. september 2015 i Administrativt Center Øst. Modtagne sager i september er sorteret fra, men der kan være sager, der var verserende pr. 31. august 2015, som er afgjort i den mellemliggende periode, og som derfor påvirker antallet af verserende kørekortsager i august. Det samlede antal verserende kørekortsager er fordelt på modtagelsesmåned.

Administrativt Center Vest												
Sager modtaget...												
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	August 2015	sager i alt
34	65	56	78	163	251	594	772	1.427	4.095	4.464	5.529	17.529

Administrativt Center Øst												
Sager modtaget...												
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	August 2015	sager i alt
967	769	806	1.165	1.355	1.360	1.736	2.536	2.649	3.358	3.114	2.639	22.454

Rigspolitiet kan afslutningsvis oplyse, at journaliseringen af de tidligere omtalte 7.306 ujournaliserede sager i Administrativt Center Øst er afsluttet i august måned.”

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

RIGSPOLITIETS BREV AF 18. DECEMBER 2015 TIL OMBUDSMANDEN OM SAGSBEHANDLINGSTIDEN I KØREKORTSAGER

I det følgende gengives Rigspolitiets brev af 18. december 2015 til ombudsmanden om sagsbehandlingstiden i kørekortsager:

Vedr. sagsbehandlingstiden i kørekortsager (...)

Ved brev af 20. november 2015 har Folketingets Ombudsmand anmodet om bemærkninger fra Midt- og Vestjyllands Politi, Københavns Vestegns Politi og Rigspolitiet til sin foreløbige redegørelse samt om en række oplysninger om sagsbehandlingstider i kørekortsager i henholdsvis Administrativt Center Vest (ACV) og Administrativt Center Øst (ACØ).

Midt- og Vestjyllands Politi og Københavns Vestegns Politi har henholdsvis den 9. og 10. december 2015 fremsendt deres bidrag til Rigspolitiet. Udtalelserne vedlægges i kopi. Nedenfor er Rigspolitiets udtalelser og uddrag fra politikredsens udtalelser indsat.

1. Indledende bemærkninger

Indledningsvis skal Rigspolitiet bemærke, at etableringen af de administrative centre blev gennemført som et projekt i samarbejde mellem Rigspolitiet og de to politikredse. Projektet blev påbegyndt i 2013 med reference til en styregruppe bestående af bl.a. Rigspolitiets økonomidirektør og HR-direktør samt politidirektørerne i de to politikredse. Centrene gik i drift i oktober 2014.

Politidirektørerne i de to politikredse er ansvarlige for centrenes drift. Rigspolitiet, Nationalt Færdselscenter, er overordnet ansvarlig for, at centrene har en tilfredsstillende sagsbehandlingstid, og at centrene overholder gældende regler på kørekortområdet. Efter ressortomlægningen ultimo juni 2015 har Trafik- og Byggestyrelsen overtaget klageinstansopgaven i forhold til de konkrete sager på kørekortområdet.

Projektets styregruppe er i lyset af driftssituationen blevet videreført og senere udvidet med repræsentanter fra bl.a. Rigspolitiet, Nationalt Færdselscenter, og centrenes/politikredsens ledelse. Styregruppen har fulgt centrenes drift gennem løbende afrapporteringer, ligesom styregruppen har haft jævnlige drøftelser af politikredsens tiltag for afhjælpning af problemerne, herunder bistand fra centrenes andre sektioner, merarbejdsindsatser samt ansættelse af vikarer. Da det ikke umiddelbart har været muligt for politikredsene at rette op på sagsbehandlingstiden, iværksatte styregruppen desuden en nærmere

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

undersøgelse af driftssituationen i centrenes kørekortsektioner og en revurdering af beregningsgrundlaget for personalenormeringen.

2. Bemærkninger til den foreløbige redegørelse om opgavecentrenes sagsbehandlingstider i kørekortsager

Københavns Vestegns Politi har følgende bemærkninger:

”Jeg kan oplyse, at den foreløbige redegørelse fra Folketingets Ombudsmand ikke giver anledning til bemærkninger, idet jeg dog skal beklage den sammen-tællingsfejl, som fremgår i opgørelsen pr. 18. juni 2015 over verserende sa-ger. De enkelte tal er anført korrekt, men sammentællingen burde rettelig ha-ve været anført med 65.350 sager.”

Midt- og Vestjyllands Politi, har følgende bemærkninger:

”Det bemærkes i relation til ombudsmandens foreløbige redegørelse, at den- ne vedrører sagsbehandlingstider generelt for alle kørekortsager. Redegørel- sen er generelt ganske beskrivende for situationen, idet det dog er opfattel- sen, at den oplæring, der har fundet sted af mange nyansatte medarbejdere, har betydet et produktionstab.”

Rigspolitiet har følgende bemærkninger:

Rigspolitiet er enig i, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for kørekort- sager i centrene endnu ikke har nået et tilfredsstillende niveau. Rigspolitiet har dog samtidig noteret sig, at det samlede antal verserende sager i ACØ i perioden fra august til november 2015 er faldet fra over 24.000 til ca. 19.400 sager. Centret har endvidere oplyst, at en række ældre sager enten er kom- met tilbage eller kommer tilbage fra Sundhedsstyrelsen inden længe, hvoref- ter der forventes at kunne træffes afgørelse i halvdelen af sagerne i denne sagskategori uden yderligere sagsskridt. Rigspolitiet har tillige noteret sig, at Københavns Vestegns Politi forventer, at der med udgangen af 1. kvartal 2016 er sket en normalisering af driften.

For så vidt angår ACV bemærkes indledningsvist, at Rigspolitiet har fået op- lyst, at centret anvender to afgørelseskoder (henlagte og oversendte sager), men at man i tidligere opgørelser over sagsbehandlingstider til Folketingets Ombudsmand alene har medtaget sager afgjort på den ene kode (henlagte sager). Det betyder, at sagsbehandlingstiderne i ACV reelt har været kortere end tidligere oplyst, hvilket også fremgår af skemaet om ACV's sagsbehand- lingstider i punkt 2 nedenfor, hvor begge afgørelseskoder er medtaget.

Anvendelsen af de to afgørelseskoder er nærmere forklaret i ACV's udtalelse af 9. december 2015, punkt 2.a.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

Rigspolitiet har noteret sig, at det samlede antal verserende sager i ACV i perioden fra september til november 2015 er faldet fra ca. 18.800 til ca. 15.800. Rigspolitiet har samtidig noteret sig, at centret har haft en væsentlig nedbringelse af antal ældre sager, således at mere end 14.000 af de ca. 15.800 verserende sager hidrører fra perioden efter 1. juli 2015. Endelig har Rigspolitiet noteret sig, at kredsen har oplyst, at oplæringen af de mange nyansatte medarbejdere i ACV har betydet et produktionstab.

Som det fremgår af oversigten over sagsbehandlingstid og antallet af verserende sager, jf. afsnit 3 nedenfor, er der stor forskel på de to centre. Rigspolitiet vil derfor i de nærmeste måneder have et helt særligt fokus på dels sagsbehandlingstiden i ACØ, herunder mulighederne for yderligere erfaringsudveksling mellem de to centre, dels at ACØ får nedbragt antallet af ældre sager.

Rigspolitiet og de to politikredse vil fortsat arbejde målrettet på at nedbringe sagsbehandlingstiden i centrene. Det kan i den forbindelse også nævnes, at Rigspolitiet er i dialog med Trafik- og Byggestyrelsen om bl.a. regelændringer, som kan medvirke til at reducere sagsbehandlingstiden i centrene. Rigspolitiet har i den forbindelse foreslået, at kompetencen til at afgøre kørekortsager, hvor ansøger har nedsat hørelse, overgår fra politiet til kommunerne.

Endvidere har Rigspolitiet anmodet om, at en tidligere arbejdsgruppe under Justitsministeriet, der har arbejdet med overvejelser på det trafikmedicinske område, herunder en ny ansøgningsblanket, der vil synliggøre de helbredsmæssige betingelser for kørekortudstedelse i de to grupper af kørekortkategorier, snarest muligt afslutter arbejdet med implementering af den nye ansøgningsblanket. Dette forventes at kunne medvirke til, at antallet af forelæggelser for Sundhedsstyrelsen kan reduceres og i nogle tilfælde helt undgås.

Herudover kan det mere generelt oplyses, at kørekortsager har en meget forskellig kompleksitet og forløb. Der er bl.a. sager, som afventer, at borgeren bestiller tid til en vejledende helbredsmæssig køretest, og at denne afvikles, eller at borgeren indhenter speciallægeerklæringer eller lignende og fremsender disse til politiet. Sagsbehandlingstiden kan også være længerevarende, hvis der er tvivl om, hvorvidt et udenlandsk kørekort er ægte. I disse tilfælde skal kørekortet undersøges i Rigspolitiets kriminaltekniske center, ligesom der ofte også skal rettes henvendelse til det kørekortudstedende land for at få bekræftet ansøgerens kørekortforhold.

Det kan endvidere oplyses, at kørekortsager kan være verserende i en længere periode, hvis der skal foretages kontrol eller opfølgning i sagen, efter den materielle afgørelse er truffet, f.eks. ved vilkår om beståelse af kontrollerende køreprøve inden en fastsat frist.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

Endelig bemærkes det, at det journalsystem, som centrene anvender, er af ældre dato med begrænsede muligheder for at udtrække mere detaljerede statistiske oplysninger om sagsbehandlingstiden, herunder om en sags liggetid i centrene.

3. Opdaterede oplysninger om sagsbehandlingstider og verserende sager

Indledningsvis bemærkes, at der kan være mindre forskelle på de tidligere oplyste tal og de nedenstående angivne. Dette skyldes dels, at der er forskellige opgørelsesmetoder, dels at tallene afhænger af, hvornår de trækkes fra politiets systemer. Rigspolitiet har dog i forbindelse med løbende indhentning af oplysninger om sagsbehandlingstider og antal verserende sager fra centrene udarbejdet vejledende retningslinjer med henblik på ensretning af opgørelsesmetoderne.

Det bemærkes endvidere, at der i skemaet om sagsbehandlingstider i ACV er medtaget sager afgjort på begge de anvendte afgørelseskoder (henlagte og oversendte sager), jf. bemærkningerne ovenfor.

Københavns Vestegns Politi har oplyst følgende om sagsbehandlingstider og verserende sager i ACØ:

ACØ – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider pr. måned (2015)											
Måned	Jan.	Feb.	Marts	April	Maj	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (dage)	73,1	77,3	78,8	86,3	98,5	95,9	105,9	91,9	119,4	140,4	133,5

ACØ – Verserende sager fordelt på modtagelsesmåned (i alt 19.388)														
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015
713	512	458	710	830	920	1.159	1.148	1.278	1.696	2.018	1.294	1.779	2.636	2.237

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

ACV har oplyst følgende om sagsbehandlingstider og verserende sager:

ACV – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider pr. måned											
Måned	Jan.	Feb.	Marts	April	Maj	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (dage)	64,3	67,5	66,4	78,9	82,3	87,4	96,7	107,0	111,6	102,9	107,6
Gennemsnitlig alder ved oversendelse (dage)	22,7	20,5	20,8	28,6	20,7	22,9	38,4	41,1	52,2	43,3	40,8
Gennemsnit i alt	46,0	41,9	45,2	57,8	53,5	63,6	69,6	79,8	82,4	77,8	75,9

ACV – Verserende sager fordelt på modtagelsesmåned (i alt 15.814)														
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015
21	27	24	28	46	60	95	125	206	708	839	1.145	2.438	4.512	5.540

4. Mål for sagsbehandlingstiden

Rigspolitiet kan oplyse, at der på nuværende tidspunkt ikke er fastsat mål for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for kørekortsager. Når der er opnået en normal driftssituation med et mere tilfredsstillende niveau for sagsbehandlingstiden, vil Rigspolitiet sammen med centrene drøfte hvilke mål, der skal fastsættes for sagsbehandlingstiden i de enkelte sagstyper.

5. Revurdering af beregningsgrundlaget for normeringen i opgavecentrenes kørekortsektioner

Den oprindelige tildeling af ressourcer til de administrative centre var beregnet på baggrund af indhentede data om tidsregistrering og sagsantal i 2011 og 2012 sammenholdt med politikredsens vurderinger af deres ressourceforbrug på de enkelte områder. Det blev skønnet, at der årligt skulle behandles ca. 150.000 kørekortsager på landsbasis.

I Østdanmark var der før sammenlægningen anvendt 31 årsværk til at løse ca. 45 % af sagerne, mens der i Vestdanmark var anvendt 24 årsværk til behandling af ca. 55 % af sagerne. Der blev forudsat en produktivitetsudjævning på tværs af landet i forbindelse med sammenlægningen, og årsværkene blev

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

derfor fordelt efter sagsantallet. Samtidig blev der indregnet en generel effektivisering i forbindelse med sammenlægningen på 15 % det første år, 17,5 % det andet år og 20 % det tredje år. Ved oprettelsen af centrene fik ACØ derfor tildelt 21 årsværk, mens ACV fik tildelt 26 årsværk, samlet set svarende til en effektivisering på 8 årsværk.

I september 2015 foretog Rigspolitiet en revurdering af det oprindelige beregningsgrundlag bag ressourcetildelingen til centrenes kørekortsektioner. Analysen omfattede både forudsætningerne bag det forventede antal sager i lyset af bl.a. den efterfølgende aktivitetsudvikling og beregningen af årsværkfordelingen.

Analysen viste, at der havde været en mindre stigning i sagsantallet fra 2012 til 2014, og en fremskrivning af tallene for 2015 viste samme tendens. Det samlede antal sager ligger dog i hele perioden under de forventede 150.000, og ingen af centrene har fået flere sager end beregnet.

Det fremgik desuden, at vurderingen af det samlede antal anvendte årsværk til behandling af kørekortsager for sammenlægningen i store træk havde været retvisende, og at usikkerheden i forhold til tidsregistreringen var minimal.

Det blev derfor lagt til grund, at sagsophobningen og de lange sagsbehandlingstider ikke kunne tilskrives en stigning i antallet af indkomne sager eller fejlkilder i beregningen af årsværkfordelingen.

Til orientering vedlægges "Analyse af driftssituationen i administrativt center øst og vest", som er behandlet på styregruppemøde den 26. oktober 2015. Materialet indeholder bl.a. en driftsstatus på kørekortområdet og oplysninger om Rigspolitiets genbesøg af beregningsgrundlaget.

6. Resultatet af "taskforcens" arbejde

I oktober 2015 har Rigspolitiet sammen med et privat konsulentfirma og opgavecentrene foretaget en analyse af driftssituationen i ACØ's og ACV's kørekortsektioner. Analysen viste, at der er forskellige udfordringer i de to centre.

Situationen er mest alvorlig i ACØ, der er særlig udfordret på produktiviteten, som er væsentligt lavere end i ACV. I ACØ er der ansat yderligere 22 vikarer/medarbejdere til kørekortområdet. ACV's primære udfordring har været oplæring af mange nye medarbejdere, idet medarbejderne i ACV – i modsætning til medarbejderne i ACØ – ikke havde forudgående erfaring med kørekortområdet. I ACV er der ansat yderligere 11 vikarer/medarbejdere.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

Analysen identificerede en række indsatsområder, som på kortere og længere sigt kunne bidrage til at afhjælpe situationen. Indsatsområderne vedrører centrenes driftsmodel og driftsstyring, sags- og arbejdsgange, performance, HR og kompetencer, samarbejdsrelationer samt telefonbetjening. ACØ og ACV har efterfølgende udarbejdet planer for deres initiativer på de nævnte områder. Rigspolitiet bistår efter behov centrene med udmøntning af deres planer.

Der henvises til materialet fra styregruppemøde den 26. oktober 2015, der også indeholder den udarbejdede analyse af driftssituationen med tilhørende forslag til indsatsområder. Centrenes planer vedlægges til yderligere orientering.

7. Afsluttende bemærkninger

Afslutningsvis kan det oplyses, at det på baggrund af driftsanalyserne, revurderingen af beregningsgrundlaget for personalenormeringen og driftssituationen i de to centre er blevet besluttet at tilføre centrene ekstra ressourcer i 2016, således at ACØ samlet set modtager 10 årsværk, og ACV samlet set modtager 8 årsværk. Desuden opretholdes muligheden for ekstra vikarbistand til nedbringelse af sagsbehandlingstiden. Der vil fortsat blive fulgt tæt op på centrenes drift og personalenormering gennem bl.a. afrapporteringer og drøftelser i styregruppen og som led i det almindelige tilsynsansvar hos Rigspolitiet, Nationalt Færdselscenter. Politikredsene afrapporterer således hver 14. dag til Rigspolitiet på antal verserende sager og sagsbehandlingstid.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

RIGSPOLITIETS BREV AF 18. DECEMBER 2015 TIL OMBUDSMANDEN OM SAGSBEHANDLINGSTIDEN I SAGER OM ATK, TILLADELSER OG VÅBEN

I det følgende gengives Rigspolitiets brev af 18. december 2015 til ombudsmanden om sagsbehandlingstiden i sager om ATK, tilladelser og våben:

Vedr. sagsbehandlingstiden i sager om ATK, tilladelser og våben (...)

Ved brev af 20. november 2015 har Folketingets Ombudsmand anmodet om en række oplysninger fra Københavns Vestegns Politi, Midt- og Vestjyllands Politi og en redegørelse fra Rigspolitiet om sagsbehandlingstiden i sager om ATK, tilladelser og våben i Administrativt Center Vest (ACV) og Administrativt Center øst (ACØ).

Københavns Vestegns Politi og Midt- og Vestjyllands Politi har henholdsvis den 9. og 10. december 2015 fremsendt deres bidrag til Rigspolitiet. Udtalelserne vedlægges i kopi sammen med Midt- og Vestjyllands løbende status af 18. december 2015, som indeholder enkelte rettelser til de fremsendte tal på våbenområdet fra udtalelsen af 10. december 2015. Nedenfor er Rigspolitiets udtalelser og uddrag fra de to politikredses udtalelser indsat.

1. Indledende bemærkninger

Indledningsvis skal Rigspolitiet bemærke, at etableringen af de administrative centre blev gennemført som et projekt i samarbejde mellem Rigspolitiet og de to politikredse. Projektet blev påbegyndt i 2013 med reference til en styregruppe bestående af bl.a. Rigspolitiets økonomidirektør og HR-direktør samt politidirektørerne i de to politikredse. Centrene gik i drift i oktober 2014.

Politidirektørerne i de to politikredse er ansvarlige for centrenes drift, mens tilsynet udøves af Rigspolitiet. På ATK-området er styrelsesansvaret dog delt mellem Rigspolitiet og Rigsadvokaten, idet Rigspolitiet er styrelsesansvarlig for måleudstyret samt operatør- og visitationssoftwaren, mens Rigsadvokaten er styrelsesansvarlig for den strafferetlige behandling af sagerne.

Projektets styregruppe er i lyset af driftssituationen blevet videreført og senere udvidet med repræsentanter fra bl.a. Rigspolitiet, Nationalt Færdselscenter og Center for Almen Jura, samt centrenes/politikredsenes ledelse. Styregruppen har fulgt centrenes drift gennem løbende afrapporteringer, ligesom styregruppen har haft jævnlige drøftelser af politikredsenes tiltag for afhjælpning af problemerne, herunder bistand fra centrenes andre sektioner, merarbejdsindsatser samt ansættelse af vikarer. Da det ikke umiddelbart har været muligt for

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

politikredsene at rette op på sagsbehandlingstiden, iværksatte styregruppen desuden en nærmere undersøgelse af driftssituationen i centrenes kørekortsektioner og en revurdering af beregningsgrundlaget for personalenormeringen.

2. ATK

2.1. Rigspolitiets generelle redegørelse for sagsbehandlingstiden i sager om Automatisk Trafikkontrol (ATK), som behandles af centrene

Proceduren for behandling af hastighedsovertrædelser konstateret ved ATK er forskellig alt efter, om der er tale om en hastighedsoverskridelse på højst 30 procent eller over 30 procent eller ved vejarbejde.

Ved hastighedsovertrædelser på over 30 procent eller ved vejarbejde sker der en manuel vurdering af sagen, herunder vurderes oplysninger om ejer/bruger af køretøjet. I disse sager sendes et brev til den registrerede ejer med henblik på at identificere køretøjets fører på måletidspunktet, hvorefter strafansvaret vil blive gjort gældende over for denne.

I sager om hastighedsovertrædelser på højst 30 procent er sagsgangene langt mere automatiserede. Forskellen i proceduren skyldes indførelsen af det betingede objektive ejeransvar i færdselslovens § 118 c, der trådte i kraft den 1. februar 2015. Denne ændring har betydet, at der alene skal bruges manuelle ressourcer på kvalitetssikring af den automatiske nummerpladeaflysning i billedbehandlingssystemet. Når en sagsbehandler har godkendt kvaliteten af billedet af nummerpladen, vil målingen automatisk blive overført til sagsbehandlingssystemet ATKS, der selv finder ejer/bruger af køretøjet i Køretøjsregisteret, udregner bøde og danner bødeforelæg. I samme sagsgang sendes sagen til bødesystemet, som automatisk sender bødeforelæg og en opgørelse til køretøjets ejer/bruger via e-boks eller almindelig post.

Rigspolitiet havde i forbindelse med indførelsen af det betingede objektive ejeransvar gennemført en række ændringer af politiets centrale it-systemer, som affødte visse indkøringsproblemer, som også har påvirket sagsbehandlingen i centrene. Problemerne er løbende søgt afhjulpet i tæt samarbejde mellem politikredsene, Rigsadvokaten og Rigspolitiet. Ved lovændringen tog politiet desuden ca. 100 nye ATK-køretøjer i brug, og dette har markant forøget antallet af ATK-måletimer og bødesager.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, som opgjort af centrene i punkt 2.2. nedenfor, giver ikke det fulde billede af sagsbehandlingstiden i ATK-sager, da der er tale om straffesager, som også behandles i politikredsene og eventuelt ved domstolene. Den af centrene opgjorte gennemsnitlige sagsbe-

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

handlingstid omfatter tidsrummet fra overtrædelsen begås, og til den første afgørelse (f.eks. bødeforelæg, henlæggelse eller oversendelse til anden sag) er sendt.

Flere forhold har betydning for den opgjorte gennemsnitlige sagsbehandlingstid i de administrative centre. Udover "liggetiden" for ubehandlede film og billeder, der endnu ikke er overført til ATKS, kan det mere generelt oplyses, at ATK-sager har forskellige forløb, der påvirker sagsbehandlingstiden i centrene, selvom der er tale om sagsbehandling, der foregår andet sted. Det er således tilfældet, når politiet i en række situationer skal foretage efterforskning i ATK-sager. Dette gælder bl.a. i sager om hastighedsovertrædelser på over 30 procent, hvor den registrerede ejer/bruger af et køretøj efter færdselslovens § 65, stk. 1, har oplysningspligt over for politiet om, hvem der som fører har benyttet køretøjet. Hvis ejeren/brugeren ikke reagerer på det brev, som de administrative centre har sendt med henblik på at identificere køretøjets fører på gerningstidspunktet, vil sagen efter nogle rykkere og eventuelt efter de administrative centres forgæves forsøg på at kontakte ejer/bruger blive sendt til gerningsstedets politikreds med henblik på, at politiet forsøger at identificere føreren af køretøjet, eller at sigte ejer/bruger for overtrædelse af færdselslovens § 65, stk. 1. Sagen vil i hele efterforskningsfasen være uafsluttet i ATKS. Først når de administrative centre får sagen retur fra politikredsen med en sigtelse af føreren af køretøjet, eller med en sigtelse af den registrerede ejer/bruger for overtrædelse af færdselslovens § 65, stk. 1, vil sagen i ATKS blive lukket og dermed afsluttet i centrene.

Sagsbehandlingstiden kan også af andre grunde være længerevarende, f.eks. hvis en ejer/bruger eller fører har indsigelser mod målingen. I disse tilfælde vil sagen også blive sendt til gerningsstedets politikreds til afgørelse og forblive uafsluttet i ATKS, indtil sagen kommer retur fra politikredsen.

Rigspolitiet skal desuden bemærke, at politiet tilstræber en jævnt fordelt måleindsats over hele året, men operative hensyn kan føre til, at politiet i perioder er nødt til at allokere ATK måleoperatører til andre presserende operative indsatser. Efterfølgende vil politiet forsøge at gennemføre en forstærket indsats på ATK-området, hvilket også kan medvirke til, at der sker en ophobning af sager i centrene.

Rigspolitiet har noteret sig, at antallet af ubehandlede film og billeder i ACV i perioden fra medio november til medio december 2015 er faldet betragteligt fra 814 ubehandlede film med 18.714 ubehandlede billeder til 208 ubehandlede film med 5.741 ubehandlede billeder. I ACØ er antallet faldet lidt fra 712 film med 25.314 billeder medio november til 645 film med 23.280 billeder medio december. ACØ har således ca. fire gange så mange ubehandlede billeder liggende som ACV.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

Rigspolitiet og Rigsadvokaten vil fortsat nøje følge sagsbehandlingstiden i de administrative centre, særligt i ACØ. Rigspolitiet har bl.a. pålagt begge centre at indsende oplysninger om status på antal ubehandlede film og billeder mv. hver 14. dag.

2.2. Oplysninger om sagsbehandlingstider og verserende sager i centrenes ATK-sektioner

I tabellen nedenfor fremgår den gennemsnitlige sagsbehandlingstid (fra overtrædelse til første afgørelse) for ATK-sager behandlet i ACØ i perioden januar til november 2015.

ACØ – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider pr. måned (2015)											
Måned	Jan.	Feb.	Marts	April	Maj	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.
Gennemsnitlig alder ved afgørelse (dage)	30,1	36,9	44,3	60,0	65,1	70,1	80,5	91,9	91,1	86,4	73,0

I tabellen nedenfor fremgår antallet af verserende ATK-sager i ACØ, som er registreret i ATKS ved udgangen af november 2015. Det samlede antal sager på 18.083 er fordelt ud på modtagelsesmånederne. Tabellen skal ses i sammenhæng med tabellen nedenunder, der vedrører ubehandlede film/billeder, som er modtaget, men endnu ikke overført til ATKS.

ACØ – Verserende sager registreret i ATKS fordelt på modtagelsesmåned (i alt 18.083 sager)														
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015
628	284	348	209	688	640	1.016	937	1.527	2.790	2.308	2.242	2.407	2.056	3

ACØ – Antal ubehandlede film og billeder			
	15/11/2015	01/12/2015	15/12/2015
Antal film	712	795	645
Antal billeder	25.314	28.417	23.280
Antal film ældre end 7 dage	-	635	528
Antal film ældre end 14 dage	361	476	363

I tabellen nedenfor fremgår den gennemsnitlige sagsbehandlingstid (fra overtrædelse til første afgørelse) for ATK-sager behandlet i ACV i perioden januar til november 2015. Oplysningerne er sendt til Rigspolitiet ved mail af 14. december 2015.

**BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN-
DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE**

ACV – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider pr. måned (2015)											
Måned	Jan.	Feb.	Marts	April	Maj	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.
Gennemsnitlig alder ved afgørelse (dage)	25,3	36,3	35,6	35,6	37,8	39,1	44,0	51,7	44,2	45,8	48,6

I tabellen nedenfor fremgår antallet af verserende ATK-sager i ACV, som er registreret i ATKS ved udgangen af november 2015. Det samlede antal sager på 4.765 er fordelt ud på modtagelsesmånederne. Tabellen skal ses i sammenhæng med tabellen nedenunder, der vedrører ubehandlede film/billeder, som er modtaget, men endnu ikke overført til ATKS.

ACV – Verserende sager registreret i ATKS fordelt på modtagelsesmåned (i alt 4.765 sager)														
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015
42	5	8	2	6	22	53	103	76	266	394	550	555	1.000	1.683

ACV – Antal ubehandlede film og billeder			
	15/11/2015	01/12/2015	15/12/2015
Antal film	814	357	208
Antal billeder	18.714	6.953	5.741
Antal film ældre end 7 dage	-	37	59
Antal film ældre end 14 dage	136	20	24

2.3. Mål for sagsbehandlingstiden i centrenes ATK-sager

Rigspolitiet kan oplyse, at der på nuværende tidspunkt ikke er fastsat mål for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for ATK-sager. Når der er opnået en normal driftssituation med et mere tilfredsstillende niveau for sagsbehandlingstiden, vil Rigspolitiet og Rigsadvokaten sammen med centrene drøfte, hvilke mål der skal fastsættes for sagsbehandlingstiden i de enkelte sagstyper.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

3. Tilladelser

3.1. Rigspolitiets generelle redegørelse for sagsbehandlingstiden i tilladelsessager, som behandles af centrene

Centrene behandler en række forskellige tilladelsessager. De gerningskoder, som indgår i besvarelsen, er omtalt i centrenes udtalelser af 9. og 10. december 2015 under løbende status for tilladelser.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede tilladelsessager i ACØ har i perioden fra januar til november 2015 varieret mellem 2 dage i juli og 17,3 dage i november. I ACV har den gennemsnitlige sagsbehandlingstid varieret mellem 11,8 dage i september til 29,9 i juli. I november havde ACV dog en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 104,6 dage grundet ændret journaliseringspraksis, jf. ACV's udtalelse af 9. december 2015 under løbende status for tilladelser.

Oversigten over antallet af verserende tilladelsessager fordelt på modtagelsesmåned viser, at der i ACØ og ACV er henholdsvis 22 og 4 sager, som har verseret i mere end et år. 50% af sagerne i ACØ har verseret i mere end 3 måneder, mens den tilsvarende andel udgør 20% i ACV.

Rigspolitiet finder, at sagsbehandlingstiden for de afsluttede tilladelsessager generelt set er tilfredsstillende. Der ses dog at være en forholdsvis stor andel verserende sager i ACØ, som er ældre end 6 måneder. Rigspolitiet vil fortsat nøje følge sagsbehandlingstiden i de administrative centre med særlig fokus på ældre sager med henblik på at sikre en mere ensartet gennemsnitlig sagsbehandlingstid. Rigspolitiet har bl.a. pålagt begge centre at indsende oplysninger om status på antal verserende sager og sagsbehandlingstid hver måned.

3.2. Oplysninger om sagsbehandlingstider og verserende sager i centrene tilladelsessektioner

I tabellen nedenfor fremgår den gennemsnitlige sagsbehandlingstid (fra oprettelse til henlæggelse) for tilladelsessager behandlet i ACØ i perioden januar til november 2015.

ACØ – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider per måned (2015)											
Måned	Jan.	Feb.	Marts	April	Maj	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (dage)	10,6	6,5	9,0	5,5	3,8	14,5	2,0	4,6	6,3	7,6	17,3

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

I tabellen nedenfor fremgår antallet af verserende tilladelsessager i ACØ. Det samlede antal sager på 281 er fordelt ud på modtagelsesmånederne.

ACØ – Verserende sager fordelt på modtagelsesmåned (i alt 281 sager)														
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015
6	7	9	8	21	13	21	16	2	7	13	15	31	28	84

I tabellen nedenfor fremgår den gennemsnitlige sagsbehandlingstid (fra oprettelse til henlæggelse) for tilladelsessager behandlet i ACV i perioden januar til november 2015. Det bemærkes, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid stiger markant i november. Dette skyldes en ændret journaliseringspraksis, som er nærmere beskrevet i udtalelsen fra ACV.

ACV – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider per måned (2015)													
Måned	Jan.	Feb.	Marts	April	Maj	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.		
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (dage)	20,2	16,3	16,5	15,7	13,7	13,3	29,9	20,4	11,8	15,3	104,6		

I tabellen nedenfor fremgår antallet af verserende tilladelsessager i ACV. Det samlede antal sager på 102 er fordelt ud på modtagelsesmånederne.

ACV – Verserende sager fordelt på modtagelsesmåned (i alt 102 sager)														
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015
4	0	0	0	0	3	1	1	2	2	4	4	10	17	54

3.3. Mål for sagsbehandlingstiden i centrenes tilladelsessager

Midt- og Vestjyllands Politi har fastsat servicemål for behandlingen af tilladelsessager, jf. Midt- og Vestjyllands Politis udtalelse af 9. december 2015, bilaget om servicemål. Rigspolitiet har ikke fastsat bindende mål for sagsbehandling, men vil i 2016 i samarbejde med centrene fastsætte mål for behandlingen af de enkelte sagstyper.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

4. Våbensager

4.1. Rigspolitiets generelle redegørelse for sagsbehandlingstiden i våbensager, som behandles af centrene

Centrene behandler en række forskellige våbensager. De gerningskoder, som indgår i besvarelsen, er omtalt i centrenes udtalelser af 9. og 10. december 2015 under løbende status for våben.

Størstedelen af de sager, som indgår i opgørelserne på våbenområdet, registreres som udgangspunkt alene i Politiets Våbenregister (PV). PV er et ældre it-system, og der er ikke mulighed for at udtrække de relevante statistiske oplysninger fra PV. Opgørelser skal derfor udarbejdes manuelt.

En mindre andel af sagerne registreres i Politiets Sagsstyringsystem (POL-SAS), eksempelvis mere komplicerede våbensager vedrørende erhvervsdrivende og skytteforeninger (SKV). Det er muligt at trække relevante statistiske oplysninger fra POLSAS.

Som det fremgår af opgørelserne i punkt 4.2. nedenfor har ACV 57 verserende sager registreret i POLSAS, som har verseret i mere end 1 år. Der findes ikke en tilsvarende opgørelse for sager i PV. Opgørelsen over ACV's gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede sager registreret i POLSAS viser, at sagsbehandlingstiden i perioden fra januar til november 2015 har varieret mellem 25,5 dage i januar og 79,4 dage i april. I november 2015 udgjorde den 143 dage. Samtidig viser oversigten over den aktuelle sagsbehandlingstid på specifikke sager i PV, at sagsbehandlingstiden for nye våbentilladelser er nedbragt fra 19,8 dage i oktober til 13,2 dage i november 2015, og at der bortset fra behandlingen af ansøgninger om blankvåben kun er tale om mindre ændringer i op- og nedadgående retning. Man har således fastholdt den relativt korte sagsbehandlingstid.

Som det ligeledes fremgår af opgørelserne i punkt 4.2. nedenfor har ACØ 3.284 verserende våbensager i POLSAS og PV. Det bemærkes i den forbindelse, at det samlede antal sager i denne opgørelse er ca. 400 lavere end opgørelsen over antallet af sager angivet i Københavns Vestegns Politis udtalelse af 10. december 2015. Dette skyldes efter det oplyste, at der i den løbende status er medregnet sager oprettet på grund af fejl og mangler i ansøgningen. Opgørelsen viser, at 28 sager har verseret i mere end 1 år og at godt 78% af sagerne har verseret i maksimalt 3 måneder. Opgørelsen over den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede sager registreret i POLSAS viser, at sagsbehandlingstiden fra oktober til november 2015 steg fra 13 til 20,5 dage. Samtidig viser oversigten over den aktuelle sagsbehandlingstid på specifikke sager i PV, at sagsbehandlingstiden på nye våbentilladelser er nedbragt fra 46 dage i oktober til 26 dage i november 2015, og at der er sket

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

en væsentlig nedbringelse af sagsbehandlingstiden på stort set alle øvrige sagstyper.

Efter Rigspolitiets opfattelse har centrenes gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede våbensager ikke været fuldt ud tilfredsstillende. Rigspolitiet vil fortsat nøje følge sagsbehandlingstiden i de administrative centre med særlig fokus på ældre sager med henblik på at sikre en mere ensartet gennemsnitlig sagsbehandlingstid. Rigspolitiet har bl.a. pålagt begge centre at indsende oplysninger om status på antal verserende sager og sagsbehandlingstid hver måned.

Rigspolitiet har dog noteret sig, at de to politikredse løbende har taget skridt til at nedbringe antallet af verserende sager og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Københavns Vestegns Politi har bl.a. øget antallet af medarbejdere væsentligt i august og september 2015 med henblik på at styrke behandlingen af våbensager. Midt- og Vestjyllands Politi har også øget antallet af medarbejdere til varetagelse af våbensagerne.

Det er Rigspolitiets forventning, at styrkelsen af sagsbehandlingen på våbenområdet i begge centre vil kunne medføre, at centrene i de kommende måneder kan nedbringe antallet af verserende sager og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid yderligere.

4.2. Oplysninger om sagsbehandlingstider og verserende sager i centrenes våbensektioner

I tabellen nedenfor fremgår ACØ's gennemsnitlige sagsbehandlingstid for våbensager registreret i Politiets Våbenregister (PV). Tallene er opgjort manuelt af ACØ.

ACØ – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider for våbensager i PV		
	Oktober 2015	November 2015
Nye tilladelser	46	26
Fornyelser	9	8
Våbenpas – nye	10	9
Hagl- og luftvåben	77	10
SKV	21	48
Blankvåben	52	21
Specielle tilladelser	41	18
Indførsel – private	25	20
Udførsel – private	21	7
Indførsel – erhverv	9	8
Udførsel – erhverv	11	14

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

I tabellen nedenfor fremgår ACØ's gennemsnitlige sagsbehandlingstid for våbensager registreret i Politiets Sagsstyringssystem (Polsas).

ACØ – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider per måned for sager registreret i POLSAS (2015)											
Måned	Jan.	Feb.	Marts	April	Maj	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (dage)	5,0	10,6	19,7	6,5	3,2	20,0	11,1	37,6	49,2	13,0	20,5

I tabellen nedenfor fremgår ACØ's antal af verserende våbensager, der er registreret i både PV og POLSAS. Det samlede antal sager på 3.284 er fordelt ud på modtagelsesmånederne.

ACØ – Verserende sager registreret i POLSAS og PV fordelt på modtagelsesmåned (i alt 3.284 sager)														
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015
11	6	11	6	38	146	93	73	91	78	76	85	139	659	1.772
Heraf sager registreret i POLSAS (i alt 764)														
11	7	12	6	37	46	53	47	26	37	41	44	103	135	159

I tabellen nedenfor fremgår ACV's gennemsnitlige sagsbehandlingstid for våbensager registreret i Politiets Våbenregister (PV). Tallene er opgjort manuelt af ACV.

ACV – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider for våbensager i PV		
	Oktober 2015	November 2015
Nye tilladelser	19,8	13,2
Fornyelser	22,7	19,1
Våbenpas – nye	12,2	9,9
Hagl- og luftvåben	36,4	40,1
SKV	12,4	12,9
Blankvåben	24,3	42,1
Specielle tilladelser	13,3	21,0
Indførsel – private	8,3	8,1
Udførsel – private	4,0	3,7
Indførsel – erhverv	3,8	4,1
Udførsel – erhverv	3,5	3,6

I tabellen nedenfor fremgår ACV's gennemsnitlige sagsbehandlingstid for våbensager registreret i Politiets Sagsstyringssystem (POLSAS).

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

ACV – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider per måned for sager registreret i POLSAS (2015)											
Måned	Jan.	Feb.	Marts	April	Maj	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (dage)	25,5	26,8	29,2	79,4	39,8	37,2	40,7	36,3	44,5	53,4	50,5

I tabellen nedenfor fremgår ACØ's antal af verserende våbensager, der er registreret i POLSAS. ACV har ikke tillige manuelt opgjort antallet af verserende sager i PV. Det samlede antal sager i POLSAS på 910 er fordelt ud på modtagelsesmånederne.

ACV – Verserende sager registreret i POLSAS fordelt på modtagelsesmåned (i alt 910 sager)														
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015
37	15	5	55	86	49	21	10	15	37	26	38	113	188	215

4.3. Mål for sagsbehandlingstiden i centrenes våbensager

Midt- og Vestjyllands Politi har fastsat servicemål for behandlingen af våbensager i ACV, jf. kredsens udtalelse af 9. december 2015, bilaget om servicemål. Rigspolitiet har ikke fastsat bindende mål for sagsbehandlingen, men vil i 2016 i samarbejde med centrene fastsætte mål for behandlingen af de enkelte sagstyper.

5. Resultatet af revurderingen af beregningsgrundlaget for personalenormeringen i centrenes tilladelses- og våbensektioner

Styregruppen for projektet om etablering af de administrative opgavecentre iværksatte i oktober 2015 en revurdering af beregningsgrundlaget for normeringen i centrenes våben- og tilladelsessektioner.

Den oprindelige tildeling af ressourcer til de administrative centre blev beregnet på baggrund af indhentede data om tidsregistrering og sagsantal i 2011 og 2012 sammenholdt med politikredsens vurderinger af deres ressourceforbrug på de enkelte områder. Som en del af analysen af beregningsgrundlaget blev der indhentet data for 2013-2015.

I forbindelse med analysen blev det konstateret, at ACØ fra april 2015 havde overtaget behandlingen af sager vedrørende lufthavns ID fra Københavns Politi, som ikke havde været medregnet i det oprindelige beregningsgrundlag. Disse sager udgjorde en merbelastning for ACØ svarende til ca. 1,5 årsværk.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

Endvidere blev der konstateret en beregningsfejl, idet ét årsværk burde have været fordelt til ACØ frem for ACV.

Hertil kom, at regelændringer på våbenområdet siden etableringen af centrene havde medført en stigning i antallet af sager på udvalgte sagstyper. Disse ændringer betød en merbelastning svarende til ca. 3 årsværk i ACØ og 5 årsværk i ACV.

6. Afsluttende bemærkninger

Afslutningsvis kan det oplyses, at det på baggrund af driftsanalysen på kørekortområdet, revurderingen af beregningsgrundlaget for personalenormeringen og driftssituationen i de to centre er blevet besluttet, at tilføre centrene ekstra ressourcer i 2016, således at ACØ samlet set modtager 10 årsværk, og ACV samlet set modtager 8 årsværk. Desuden opretholdes muligheden for ekstra vikarbistand til nedbringelse af sagsbehandlingstiden. Der vil fortsat blive fulgt tæt op på centrenes drift og personalenormering gennem bl.a. af-rapporteringer og drøftelser i styregruppen og som led i det almindelige tilsynsansvar hos Rigspolitiet (Nationalt Færdselscenter og Center for Almen Jura). Politikredsene af-rapporterer således hver 14. dag til Rigspolitiet på antal verserende sager og sagsbehandlingstid.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

KØBENHAVNS VESTEGNS POLITIS BREV AF 4. DECEMBER 2015 TIL RIGSPOLITICHEFEN, NATIONALT FÆRDSSELSCENTER

Nedenfor gengives Københavns Vestegns Politis brev af 4. december 2015 til Rigspolitichefen, Nationalt Færdselscenter:

Den 20. november 2015 har Folketingets Ombudsmand hertil fremsendt kopi af brev, som samme dag var sendt til Rigspolitiet, et følgebrev og dels kopi af et brev til Rigspolitiet og dels en foreløbig redegørelse i sagen om Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests sagsbehandlingstid i kørekortsager.

Folketingets Ombudsmand iværksatte den 27. april 2015 en undersøgelse af Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs sagsbehandlingstid i kørekortsager. Undersøgelsen blev senere udvidet til også at omfatte Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests sagsbehandlingstid i kørekortsager.

Ombudsmanden har om baggrunden for sin undersøgelse anført, at den dels er en avisartikel om sagsbehandlingstiden i forbindelse med fornyelse af kørekort til ældre dels en konkret sag om generhvervelse af kørekort efter frakendelse ved dom.

Ombudsmanden har i den forbindelse bl.a. anmodet oplyst, hvilke tiltag der er gjort i de administrative centre for at nedbringe sagsbehandlingstiderne. Ombudsmanden har endvidere telefonisk anmodet om oplysning om tal pr. ultimo august 2015 til belysning af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid og antallet af uafsluttede kørekortsager.

Rigspolitiet har ved breve af 25. juni 2015, af 19. august 2015 og af 27. august 2015 bilagt udtalelser og notater besvaret Ombudsmandens henvendelser.

Det fremgår af følgebrevet fra Folketingets Ombudsmand, at det efter hans opfattelse endnu er for tidligt at vurdere, om de iværksatte tiltag, som Ombudsmanden har fundet sagligt relevante, er fuldt tilstrækkelige til at afvikle den betydelige sagspukkel og til at sikre, at de to administrative centres sagsbehandlingstider bliver bragt ned på et acceptabelt niveau – på både kortere og længere sigt.

Ombudsmanden har i den forbindelse udbedt sig bemærkninger til den foreløbige redegørelse fra Rigspolitiet, Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vest og har desuden anmodet om en række opdaterede oplysninger om den gennemsnit-

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

lige sagsbehandlingstid for afsluttede kørekortsager (for september og frem), antallet af verserende kørekortsager og modtagelsestidspunktet for disse sager.

Jeg kan oplyse, at den foreløbige redegørelse fra Folketingets Ombudsmand ikke giver anledning til bemærkninger, idet jeg dog skal beklage den sammen-tællingsfejl, som fremgår i opgørelsen pr. 18. juni 2015 over verserende sager. De enkelte tal er anført korrekt, men sammentællingen burde rettelig have været anført med 65.350 sager.

Ombudsmanden har anmodet oplyst den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede kørekortsager (for september og frem), antallet af verserende kørekortsager og modtagelsestidspunktet for disse sager. Ombudsmanden har videre anmodet om oplysninger om dels resultatet af den igangsatte re-vurdering af beregningsgrundlaget for normeringen af Administrativt Center Øst og Administrativt Center Vest og dels resultatet af arbejdet i den nedsatte taskforce.

Endelig har Ombudsmanden anmodet om oplysninger om mål for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i det omfang, der er fastsat mål.

Rigspolitiet, Analysekretariatet har ved en mail af 26. november 2015 hen-vist til Ombudsmandens breve og sendt statusnotater vedrørende de admini-strative centre for så vidt angår kørekort, våben, tilladelser og ATK. Rigspoliti-et har samtidig anmodet om yderligere oplysninger til besvarelse af Ombuds-mandens henvendelse. Analysekretariatet har anmodet om svar på an-modningen så betids, at svar fra centrene vil kunne drøftes på et styregrup-pemøde den 14. december 2015.

Ved mail af 1. december 2015 har Nationalt Færdselscenter anmodet om at få udskilt den del af besvarelsen, som vedrører ATK, idet Nationalt Færdsels-center vil koordinere denne del af besvarelsen forud for videresendelsen til Analysekretariatet. Samtidig har Nationalt Færdselscenter anmodet oplyst, hvad begrebet "ATK-sag" dækker ligesom Nationalt Færdselscenter har bedt om et fælles forslag fra Administrativt Center Øst og Administrativt Center Vest til, hvorledes sagsbehandlingstiden skal opgøres, således at oplysninger om verserende sager, modtagelsestidspunkt opgjørt pr. måned og sagsbe-handlingstid for afsluttede sager kan sammenlignes.

Nationalt færdselscenter har fastsat fristen for besvarelse af spørgsmålene vedrørende ATK-sagerne til fredag den 4. december 2015 kl. 12.

Status for ATK

Vi henviser til vedlagte statusnotat, som er afstemt i opgørelsesmetode med ACV.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

Centrene anvender den definition på en ATK-sag, som følger af statusnotatet, hvorefter følgende gerningskoder ligger til grund:

Gerningskode	Gerningstekst
81023	ATK – Hastighedsovertrædelse, færdselstavle
81026	ATK - Hastighedsovertrædelse, færdselstavle (klip)
81271	ATK – Hastighedsovertrædelse
81273	ATK – Hastighedsovertrædelse
81274	ATK – Hastighedsovertrædelse (klip)
81397	ATK – Mobiltelefon, brug af håndholdt
81409	Motorkøretøj, kørsel uden førerret
81410	Kørekort ikke medbragt (manglende ombytning)
81412	Kørsel uden førerret til den pgl. kategori
81562	ATK – Sikkerhedssele ikke brug af
81685	Frakendelsestid, kørsel i
85147	ATK – registreringsbekendtgørelse (manglende nummerplade)

ACØ kan oplyse, at da antallet af verserende sager blev opgjort tilbage i juni 2015 var det baseret på antallet af tilgængelige fotos i systemet, idet tallet blev opgjort for at identificere en pukkel af ubehandlede sager.

ACV har oplyst, at de opgør sagsbehandlingstiden fra det tidspunkt, hvor en borger har kørt for stærkt til det første brev er sendt ud. Denne opgørelse sker manuelt og kan ikke opgøres med tilbagevirkende kraft. ACØ kan oplyse, at der i øjeblikket er en sagsbehandlingstid på 30 dage fra fotoet er optaget, og indtil første brev er afsendt.

Administrativt Center Øst fokuserer på at nedbringe den tid, som forløber mellem fotograferingen af køretøj og fører i en fartkontrol og tidspunktet for udsendelse af det første brev til den registrerede ejer. Det varierer, hvor lang tid, der går, fra en film er optaget og til den indlæses, således at den er tilgængelig i ACØ.

Der er ikke fastsat mål for sagsbehandlingstiden, men det tilstræbes at nedbringe tiden fra optagelse af foto, og indtil første brev til den registrerede ejer afsendes, til under 14 dage.

ACØ har som supplement hertil opgjort sagsbehandlingstiden på afgjorte sager.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid fra modtagelse til første afgørelse

Måned	jan-15	feb-15	marts-15	april-15	maj-15	juni-15	juli-15	aug-15	sept-15	okt-15	nov-15
Gns. af alder afgørelse	30,1	36,9	44,3	60,0	65,1	70,1	80,5	91,9	91,1	86,4	73,0

Udover tilgængelige fotos, som er opgjort i statusnotatet, kan antallet af verserende sager opgøres. Det er alle sager, der er oprettet i systemet, og som ikke er afsluttet. Det er sager, der verserer på alle stadier af sagsbehandlingen, herunder sagsbehandling, der ligger uden for ACØ.

Modtagelsestidspunkt og antal uafsluttede AT-sager fordelt på modtagelsesmåned

før okt. 14	okt. 14	nov. 14	dec. 14	jan. 15	feb. 15	marts 15	april 15	maj 15	juni 15	juli 15	aug. 15	sept. 15	okt. 15	nov. 15	sager i alt
628	284	348	209	688	640	1.016	937	1.527	2.790	2.308	2.242	2.407	2.056	3	18.083

Udfordringer med systemet

Siden Vitronic blev introduceret den 1. februar 2015, har der været en del ændringer og tilføjelser for at optimere systemet.

Den største udfordring har været, at hastigheden i systemet har varieret meget. Der har igennem længere perioder været betydelige svartider, især når der var mere end en håndfuld medarbejdere som brugte systemet. Siden ultimo september 2015 har hastigheden mellem skærmskift været reduceret til ca. 4 sekunder.

I perioden fra den 7. juli 2015 til den 10. juli 2015 kunne ingen film vurderes pga. udskrivningsproblemer hos virksomhed A, og efterfølgende kunne der den 13. juli 2015 ikke vurderes på grund af fejl i ATKS.

Den 16. juli 2015 kunne der ikke arbejdes i systemet, idet det kombinerede cpr.nr. og borgere forkert i brevpakkerne.

I august 2015 var systemet meget ustabil, og i perioden fra den 18. august 2015 til den 25. august 2015 var der flere perioder, hvor der ikke kunne arbejdes i systemet.

Fra den 11. september 2015 kunne der ikke visiteres i systemet. Fra den 14. september 2015 til den 17. september 2015 kunne der kun visiteres film med højst 10 foto, og der kunne ikke vurderes film.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

Frem mod den 29. september 2015 kørte systemet igen med nedsat hastighed, men derefter ændrede hastigheden sig markant i positiv retning.

Siden den 29. september 2015 har der været en god hastighed på systemet.

I perioden fra den 23. til 28. oktober 2015 var det ikke muligt at udskrive brevpakker.

Der har i november ikke været væsentlige problemer med systemet.

Vejarbejdssager

Systemet var fra begyndelsen designet således, at vejarbejdssager skulle behandles som objektive ejeransvarssager, hvilket dog viste sig ikke at være i overensstemmelse med færdselsloven. På den baggrund blev systemet ændret, og først fra dette tidspunkt var det muligt at behandle sagerne korrekt. Det medførte en ophobning af disse sager i perioden fra den 1. februar 2015 til den 15. juni 2015. Sagerne behandles nu som almindelige føreransvarssager, hvilket øger sagsbehandlingstiden væsentligt.

Det har i 2015 generelt været prioriteret højt i politikredsene at foretage målinger ved vejarbejde, og der har derfor været et stort antal sådanne sager.

Ejeransvarssager

I visse situationer udgår sagerne af det automatiske flow omkring de objektive ejeransvarssager. I de fleste situationer skyldes dette, at sagerne er af en sådan karakter, at sagen skal behandles efter de almindelige føreransvarsregler. I andre situationer skyldes det imidlertid en fejl, at sagen ikke forbliver i det objektive ejeransvarsspor. I disse situationer er det ikke muligt at føre sagen tilbage og behandle den manuelt efter disse regler. Såfremt man straffes på et objektivt grundlag, betyder det, at sagen ikke kan tillægges gentagelsesvirkning og ikke skal fremgå af Kriminalregisteret, og det er derfor helt afgørende, at sagen kan behandles på det rigtige grundlag.

Der er ophobet et betydeligt antal sager af denne karakter, som afventer en IT-løsning, som gør det muligt at færdigbehandle sagerne.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

KØBENHAVNS VESTEGNS POLITIS BREV AF 10. DECEMBER 2015 TIL RIGSPOLITIET, ANALYSESEKRETARIATET

I det følgende gengives Københavns Vestegns Politis brev af 10. december 2015 til Rigspolitiet, Analysesekretariatet:

Den 20. november 2015 har Folketingets Ombudsmand hertil fremsendt kopi af brev, som samme dag var sendt til Rigspolitiet, et følgebrev og dels kopi af et brev til Rigspolitiet og en foreløbig redegørelse i sagen om Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests sagsbehandlingstid i kørekortsager.

Folketingets Ombudsmand iværksatte den 27. april 2015 en undersøgelse af Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Østs sagsbehandlingstid i kørekortsager. Undersøgelsen blev senere udvidet til også at omfatte Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vests sagsbehandlingstid i kørekortsager.

Ombudsmanden har om baggrunden for sin undersøgelse anført, at den dels er en avisartikel om sagsbehandlingstiden i forbindelse med fornyelse af kørekort til ældre, dels en konkret sag om generhvervelse af kørekort efter frakendelse ved dom.

Ombudsmanden har i den forbindelse bl.a. anmodet oplyst, hvilke tiltag der er gjort i de administrative centre for at nedbringe sagsbehandlingstiderne. Ombudsmanden har endvidere telefonisk anmodet om oplysning om tal pr. ultimo august 2015 til belysning af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid og antallet af uafsluttede kørekortsager.

Rigspolitiet har ved breve af 25. juni 2015, af 19. august 2015 og af 27. august 2015 bilagt udtalelser og notater besvaret Ombudsmandens henvendelser.

Det fremgår af følgebrevet fra Folketingets Ombudsmand, at det efter hans opfattelse endnu er for tidligt at vurdere, om de iværksatte tiltag, som Ombudsmanden har fundet sagligt relevante, er fuldt tilstrækkelige til at afvikle den betydelige sagspukkel og til at sikre, at de to administrative centres sagsbehandlingstider bliver bragt ned på et acceptabelt niveau – på både kortere og længere sigt.

Ombudsmanden har i den forbindelse udbedt sig bemærkninger til den foreløbige redegørelse fra Rigspolitiet, Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst og Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vest og har

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

desuden anmodet om en række opdaterede oplysninger om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede kørekortsager (for september og frem), antallet af verserende kørekortsager og modtagelsestidspunktet for disse sager.

Jeg kan oplyse, at den foreløbige redegørelse fra Folketingets Ombudsmand ikke giver anledning til bemærkninger, idet jeg dog skal beklage den sammen-tællingsfejl, som fremgår i opgørelsen pr. 18. juni 2015 over verserende sager. De enkelte tal er anført korrekt, men sammentællingen burde rettelig have været anført med 65.350 sager.

Ombudsmanden har anmodet oplyst den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede kørekortsager (for september og frem), antallet af verserende kørekortsager og modtagelsestidspunktet for disse sager. Ombudsmanden har videre anmodet om oplysninger om dels resultatet af den igangsatte re-vurdering af beregningsgrundlaget for normeringen af Administrativt Center Øst og Administrativt Center Vest og dels resultatet af arbejdet i den nedsatte taskforce.

Endelig har Ombudsmanden anmodet om oplysninger om mål for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i det omfang, der er fastsat mål.

Rigspolitiet, Analysesekretariatet har ved en mail af 26. november 2015 hen-vist til Ombudsmandens breve og sendt statusnotater vedrørende de admini-strative centre for så vidt angår kørekort, våben, tilladelser og ATK. Rigspoliti-et har samtidig anmodet om yderligere oplysninger til besvarelse af Ombuds-mandens henvendelse. Analysesekretariatet har anmodet om svar på an-modningen så betids, at svar fra centrene vil kunne drøftes på et styregrup-pemøde den 14. december 2015.

Ved mail af 1. december 2015 har Nationalt Færdselscenter anmodet om at få udskilt den del af besvarelsen, som vedrører ATK, idet Nationalt Færdsels-center skal koordinere denne del af besvarelsen forud for videresendelsen til Analysesekretariatet. Samtidig har Nationalt Færdselscenter anmodet oplyst, hvad begrebet "ATK-sag" dækker ligesom Nationalt Færdselscenter her bedt om et fælles forslag fra Administrativt Center Øst og Administrativt Center Vest til, hvorledes sagsbehandlingstiden skal opgøres, således at oplysninger om verserende sager, modtagelsestidspunkt opgjort pr. måned og sagsbe-handlingstid for afsluttede sager kan sammenlignes.

Nationalt Færdselscenter har fastsat fristen for besvarelse af spørgsmålene vedrørende ATK-sagerne til fredag den 4. december 2015 kl. 12.

Bemærkninger vedrørende ATK er derfor sendt til Nationalt Færdselscenter.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

I fortsættelse af notat af 7. august 2015 herfra om iværksatte initiativer til nedbringelse af den eksisterende sagspukkel i ACØ kan jeg oplyse følgende:

Status for kørekort

Rigspolitiet, Analysesekretariatet har foranlediget af driftssituationen sammen med konsulentvirksomheden B gennemgået bl.a. sagsbehandlingen på kørekortområdet i Administrativt Center Øst. De forslag til indsatsområder, som er indeholdt i rapporten fra Rigspolitiet, Analysesekretariatet og B, er i videst muligt omfang iværksat og der er fortsat fokus på muligheden for yderligere indsatser, idet Administrativt Center Øst dog fortsat afventer implementeringen af Solidus.

Det bemærkes, at der ikke i rapporten fra konsulentvirksomheden er indeholdt konkrete ændringsforslag til den daglige drift af kørekortsektionen.

Der er ikke i samarbejde med Rigspolitiet fastsat mål for sagsbehandlingstiden.

Administrativt Center Øst har lavet en indsatsplan i lyset af de overordnede mål, at kvaliteten af sektionens arbejde fortsat skal være højt og at alle forvaltningsretlige regler og forskrifter til enhver tid skal overholdes.

Administrativt Center Øst, Kørekort har fokus på såvel mål som produktion.

Resultatopfølgningen på dag- og ugebasis er organiseret således, at de enkelte teams er ansvarlige for produktionen i teamet. Der holdes tavlemøder både med de enkelte teams og med den samlede sektion, så alle opdateres på status på egne og fælles mål. Samtidig foretages de daglige prioriteringer ud fra oplysninger om alderen på de enkelte sagstyper.

Det bemærkes, at der er meget få muligheder for at trække statistikker, som kan belyse antallet af sager på forskellige stadier i sagsflowet. Oplysninger om antallet af sager vil alene kunne tilvejebringes ved manuel optælling.

Den juridiske assistance er til stede og til rådighed i Administrativt Center Øst. For at sikre mulighed for juridisk sparring såvel mellem juristerne som mellem det administrative personale og juristerne om mere komplicerede sager og for at sikre et fortsat højt, fagligt niveau er centrets jurister placeret centralt og let tilgængeligt for sektionerne.

Løsning af konkrete opgaver foretages af det juridiske personale, hvor dette skønnes mest hensigtsmæssigt. Der er med dette in mente stort fokus på at optimere sagsbehandlingen, således at sagsbehandlingstiden forkortes mest

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

muligt. Der foretages forsøgsvis bl.a. partshøringer mv. telefonisk, hvor dette ikke giver anledning til betænkelighed.

Ligeledes er der opmærksomhed på at sikre, at opgaverne løses på det rette niveau i organisationen og at der ikke bruges ressourcer på overflødige eller unødige sagsskridt og endelig er der fokus på gennemgang og systematisering af de eksisterende koncepter.

Behandlingen af den ophobning af sager, som har afventet forelæggelse for Sundhedsstyrelsen, er kommet meget langt. De sager, som senest er modtaget retur fra Sundhedsstyrelsen, blev fremsendt dertil i oktober 2015 og de resterende "gamle" sager blev sendt til Sundhedsstyrelsen den 10. november 2015 og forventes modtaget retur inden jul 2015.

Det forventes at omkring halvdelen af disse sidstnævnte sager derefter vil kunne afgøres straks. Den øvrige del af sagerne vil blive undergivet yderligere sagsbehandlingskridt foranlediget af anbefalinger fra Sundhedsstyrelsen.

I forbindelse med implementeringen af Solidus vil der blive taget skridt til at gøre brug af et tilbud fra Rigspolitiet om kurser i bl.a. samtalestyring, ligesom der i den forbindelse vil kunne fokuseres på forsøg med at nedbringe ressourceforbruget på telefonbetjeningen.

Der foretages i Administrativt Center Øst, Kørekort en intern prioritering, således at sager vedrørende generhvervelse, handicappede og erhverv opprioriteres.

Tabellerne har til formål at beskrive den løbende udvikling for kørekortsagerne, herunder den løbende udvikling i sagsbeholdningen (antal verserende sager), antal oprettede og færdiggjorte sager og sagsbehandlingstider (alder på verserende og færdiggjorte sager).

Table 1. Sagsbehandling – kørekortsager

Af nedenstående tabel fremgår antallet af verserende kørekortsager fordelt på modtagelsesmåned

før okt-14	okt-14	nov-14	dec-14	jan-15	feb-15	mar-15	apr-15	maj-15	jun-15	jul-15	aug-15	sep-15	okt-15	nov-15	sager i alt
713	512	458	710	830	920	1.159	1.148	1.278	1.696	2.018	1.294	1.779	2.636	2.237	19.388

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

Tabel 2. Sagsbehandlingstider på kørekortsager

Måned	jan-15	feb-15	mar-15	apr-15	maj-15	jun-15	jul-15	aug-15	sept-15	okt-15	nov-2015
Gennemsnit af alder ved henlæggelse	73,1	77,3	78,8	86,3	98,5	95,5	105,9	91,9	119,4	140,4	133,5

Kørekortsagerne er karakteriseret ved at have mange sagsskridt. Der er således en meget stor andel af sagerne, der skal forelægges Sundhedsstyrelsen, og der er mange sager, hvor der skal indhentes yderligere oplysninger, f.eks. erklæringer fra speciallæger, hvilket kan tage flere måneder. Der vil derfor altid være sager med en meget lang sagsbehandlingstid. Da sagsbehandlingstiden opgøres som en bruttosagsbehandlingstid, indgår den samlede tid fra sagens modtagelse til afslutning inklusive de perioder, hvor sagen beror på ansøger eller andre myndigheder i sagsbehandlingstiden.

Administrativt Center Øst arbejder efter en model, hvor næste mulige sagsskridt altid foretages hurtigst muligt.

Den normering, som oprindeligt var fastsat for Administrativt Center Øst, Kørekortsektionen har vist sig ikke at være tilstrækkelig. Der har derfor været ansat 22 vikarer i efteråret 2015. Ansættelsen for de fleste af de vikarer, som er i kørekortsektionen, er blevet forlænget, og det er forventningen, at der også ind i 2016 vil være et betydeligt antal vikarer, således at der med udgangen af 1. kvartal 2016 er sket en normalisering af driften.

Der er i december 2015 slået et antal faste stillinger op til besættelse ved vikariaternes udløb. Det er endnu ikke besluttet, hvor mange medarbejdere, der vil blive ansat, men det er hensigten, at der skal ansættes tilstrækkeligt til, at der kan fastholdes en normal driftssituation.

Status for våben

Generelt kan det oplyses, at våbenregistreringer foregår dels i Politiets Våbenregister (PV) og dels i Polsas sagsbehandlingssystemet.

Disse to systemer er ikke forbundne og opdateringer i Politiets Våbenregister (PV) overføres således ikke automatisk til Polsas sagsbehandlingssystemet. Våbentilladelsessager registreres som udgangspunkt i PV. De sager, som behandles i Polsas, er de tunge og komplicerede sager (våbenopbevaring hos forhandlere, museer, samlere mv.), sager hvor ansøgeren har indbetalt forkert beløb, sager hvor der gives afslag samt sager vedrørende skytteforeningers opbevaring af våben (SKV-sager). De øvrige sager vil ikke fremgå af Polsas, men alene af Politiets Våbenregister.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

Oplysninger fra Politiets Våbenregister kan fortsat ikke trækkes i Administrativt Center Øst men alene i Rigspolitiet.

Alle ansøgninger registreres ved modtagelsen på personen i Politiets Våbenregister, således at modtagelse af ansøgningen kan bekræftes ved telefoniske henvendelser.

Politiets Våbenregister er senest blevet flyttet til en anden server. Efter overflytningen har der været konstante og store problemer med kapaciteten, hvilket har ført til, at systemet nu fungerer ekstremt langsomt, ligesom det er konstateret, at der efter overflytningen er faldet nødvendige opdateringsfelte ud af systemet. Det er meget ofte nødvendigt i forbindelse med arbejde i systemet at logge af og logge på igen for at få registreringer mv. på plads.

Tabel 3. Sagsbeholdning våbensager fordelt på modtagelsesmåned

før okt-14	okt-14	nov-14	dec-14	jan-15	feb-15	mar-15	apr-15	maj-15	jun-15	jul-15	aug-15	sept-15	okt-15	nov-15	Sager i alt
11	6	11	6	38	146	93	73	91	78	76	85	139	659	1.772	3.284

Ovenstående tal er fundet ved en manuel gennemgang af ansøgninger i fysisk form og i Outlook samt ved i træk i Polsas for de sager, der er oprettet i dette system. Det bemærkes, at én ansøgning godt kan resultere i flere sager.

Tabel 4. Sagsbehandlingstid våbensager

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede våbensager i POLSAS i ACØ ved seneste henlæggelse.

(j.grp 50190, 50501-50530, 60190, 83990, 84171, 84174):

Måned	jan-15	feb-15	mar-15	apr-15	maj-15	jun-15	jul-15	aug-15	sept-15	okt-15	nov-2015
Gennemsnit af alder ved henlæggelse	5,0	10,6	19,7	6,5	3,2	20,0	11,1	37,6	49,2	13,0	20,5

Ovenstående er alene tal fra Polsas, som udgør en mindre del af den samlede mængde sager.

Det er konstateret, at der er registreret væsentligt flere sager end forudsat. Våbenafsnittet blev i august/september 2015 tilført 11 vikarer. Vikarerne har været med til at sikre, at sagsbehandlingstiderne er blevet væsentligt ned-

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

bragt. Ansættelsesperioden for nogle af disse vikarer er forlænget frem til udgangen af første kvartal 2016, således at sagsbehandlingstiderne kan nedbringes det sidste stykke og derefter fastholdes. Der er stillingsopslag på faste stillinger i våbensektionen til erstatning for vakante stillinger, men også for at øge den faste bemanning i sektionen og dermed sikre fastholdelse af en stabil driftssituation.

Status for tilladelser

Sagsbehandlingen af tilladelsessager foretages i Polsas. Sammenfattende er mængden af verserende sager og sagsbehandlingstiderne på tilladelsesområdet tilfredsstillende.

Tabel 7. Sagsbehandling – Tilladelsessager fordelt på modtagelsesmåned

før okt-14	okt-14	nov-14	dec-14	jan-15	feb-15	mar-15	apr-15	maj-15	jun-15	jul-15	aug-15	sept-15	okt-15	nov-15	sager i alt
6	7	9	8	21	13	21	16	2	7	13	15	31	28	84	281

Tabel 8. Sagsbehandlingstider på tilladelsessager

Måned	jan-15	feb-15	mar-15	apr-15	maj-15	jun-15	jul-15	aug-15	sept-15	okt-15	nov-2015
Gennemsnit af alder ved henlæggelse	10,6	6,5	9,0	5,5	3,8	14,5	2,0	4,6	6,3	7,6	17,3

Ved etableringen af centrene, var normeringen i ACØ's Tilladelsessektion fastsat til at være 5 medarbejdere og i ACV's Tilladelsessektion 6 medarbejdere. Rigspolitiet har senere medgivet, at det retteligt skulle have været omvendt.

Hertil kommer, at Administrativt Center Øst, Tilladelser i april 2015 har overtaget arbejdet med udstedelse af lufthavnskort mv. til Københavns Lufthavn i Kastrup. Det drejer sig forventeligt om 11.000-12.000 kort på årsbasis. Det er her vurderingen, at der vil være behov for en udvidelse på mere end 1 årsværk til dækning af denne opgave alene.

Der er pr. 1. september 2015 ansat 2 vikarer. Vikarerne har været med til at sikre, at der på trods af de mange sager har kunnet fastholdes nogle rimelige sagsbehandlingstider. Der er desuden visse sagstyper, der er blevet håndteret i Sekretariatet for at bistå enheden. Der vil fortsat være vikarbistand ind i

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

første kvartal 2016, hvorefter der forventes ansat personale i faste stillinger til at fastholde produktiviteten.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

MIDT- OG VESTJYLLANDS POLITIS BREV AF 9. DECEMBER 2015 TIL RIGSPOLITIET OM SAGSBEHANDLINGSTID FOR KØREKORT

I det følgende gengives Midt- og Vestjyllands Politis brev af 9. december 2015 til Rigspolitiet om sagsbehandlingstid for kørekort:

Spørgsmål vedrørende sagsbehandlingstid for kørekort

1. Bemærkninger til FO foreløbige redegørelse b. ACV

Det bemærkes i relation til ombudsmandens foreløbige redegørelse, at denne vedrører sagsbehandlingstider generelt for alle kørekortsager. Redegørelsen er generelt ganske beskrivende for situationen, idet det dog er opfattelsen, at den oplæring, der har fundet sted af mange nyansatte medarbejdere, har betydet et produktionstab.

Det kunne i relation til sagsbehandlingstid overvejes, hvorvidt det ville give mening, at nedbryde sagsbehandlingstiderne i nogle af de mange forskellige sagskategorier, der er tale om ved kørekortsager.

2. a. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for afsluttede sager

Jeg har vedlagt udtrækket "Løbende status" (bilag 1), der angiver den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Det bemærkes i den forbindelse, at tallet i opgørelsen indeholder alle kørekortsager, der er afgjort i sektionen. Det vil sige både de sager, der kan afgøres af kørekortsektionen uden yderligere sagsbehandling, hvorfor sagen i sin helhed returneres til Borgerservice uden, at der arkiveres noget i politikredsen, samt de sager, hvor der finder brevveksling sted med borgeren eller andre myndigheder, og hvor sagen arkiveres hos politikredsen.

b. Antal verserende sager og modtagelsestidspunkt

I den forbindelse skal jeg henvise til "Løbende status" (bilag 1), der angiver antal verserende sager samt til "ACV Kørekort" (bilag 2), der i den øverste tabel viser i hvilke måneder, at de verserende sager er oprettet. Der er – af ukendt årsag – en mindre forskel på antal sager trukket i POLSTAT og via qlikview.

5. Mål for sagsbehandlingstider

Der er endnu ikke fastsat mål for sagsbehandlingstiderne for kørekortsager, hverken generelt eller i forhold til specifikke sagstyper.

BILAG 2 – MYNDIGHEDERNES BEMÆRKNINGER TIL OMBUDSMAN- DENS FORELØBIGE REDEGØRELSE

A. Spørgsmål vedrørende sagsbehandlingstid for ATK, tilladelser og våben

1. Antal verserende sager og modtagelsesmåned

Her henvises til "Løbende status" for de enkelte sektioner (bilag 3-5), der angiver sektionens antal verserende sager. Det bemærkes i relation til ATK, at tallet for ATK-sager dækker over de billeder, som ATK har modtaget elektronisk, og som endnu ikke er behandlet af sektionen. Det vil sige de billeder, der er blevet uploadet til sektionen, men hvor der endnu ikke er sendt noget ud til borgerne,

For så vidt angår modtagelsesmåned henvises til "ACV Tilladelser", "ACV Våben" (bilag 6-7) samt til "ACV ATK Trafikkontrol" (bilag 8). For så vidt angår bilag 6, så gør jeg opmærksom på, at tallet findes i den første tabel ud for punktet "ACV Tilladelser", idet de øvrige tal referer til kredsspecifikke opgaver. For så vidt angår bilag 7, så er det ligeledes den første tabel, der viser tallene. Endelig i relation til bilag 8 henledes opmærksomheden på, at den alene udtrykker antal oprettede sager i den pågældende måned. Der er i ATK lige nu en sagsbehandlingstid på mellem 5 og 10 dage, hvorfor en opgørelse i lighed med de øvrige ikke tjener noget formål.

2. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid

Der henvises til bilag 3-5. Særligt for ATK gør jeg opmærksom på, at det er et fælles forslag fra ACØ og ACV, at sagsbehandlingstider skal opgøres som, hvor mange billeder, der endnu ikke er behandlet samt hvilken liggetid, der er på disse billeder. Opgørelsen viser derfor: Hvor mange film, der endnu ikke er behandlet, hvor mange billeder, der ikke er behandlet, samt således, hvor mange billeder, der i gennemsnit er på filmene. Dernæst opgøres det, hvor mange film, der er mere end 7 dage gamle i forhold til, da borgerne blev blitzet samt hvor mange film, der relaterer sig til billeder mere end 14 dage gamle.

3. Mål for sagsbehandlingstider

For så vidt angår servicemål for tilladelsessektionen henvises til bilag 9. Servicemålene for Våbensektionen fremgår af bilag 10. ATK har fastsat et servicemål om, at der maksimalt må gå 10 arbejdsdage fra en borger er blitzet til denne modtager brev/bødeforelæg.

BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL OMBUDSMANDEN

I det følgende gengives brev af 7. november 2016 fra Rigspolitiet med bl.a. opdaterede oplysninger om gennemsnitlige sagsbehandlingstider, antal verserende sager og modtagelsestidspunkt for de verserende sager:

Vedr. sagsbehandlingstiden i sager om kørekort, ATK, tilladelser og våben (...)

Som opfølgning på Rigspolitiets bemærkninger af 18. december 2015 til Folketingets Ombudsmand om sagsbehandlingstiden i visse sager i Administrativt Center Øst og Administrativt Center Vest, har Folketingets Ombudsmand ved brev af 11. maj 2016 anmodet Rigspolitiet om – for hver af de fire sagstyper kørekort, ATK, tilladelser og våben – at modtage opdaterede oplysninger om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede sager (fra december 2015 til og med september 2016), antallet af verserende sager og modtagelsestidspunkt for disse sager i henholdsvis Midt- og Vestjyllands Politi, Administrativt Center Vest (ACV), og Københavns Vestegns Politi, Administrativt Center Øst (ACØ).

Københavns Vestegns Politi og Midt- og Vestjyllands Politi har henholdsvis den 12. og den 13. oktober 2016 fremsendt deres bidrag til Rigspolitiet. Der er endvidere fremsendt supplerende udtalelser af 13., 17., 18., 24. og 26. oktober 2016. Udtalelserne vedlægges i kopi. Nedenfor er Rigspolitiets udtalelser og uddrag fra de to politikredses udtalelser indsat.

Rigspolitiet har endvidere til brug for udtalelsen modtaget Rigsadvokatens bidrag af 27. oktober 2016 vedrørende tilsynsarbejdet inden for ATK-området. Bidraget er vedlagt i kopi samt indarbejdet i udtalelsens afsnit 7.

1. Indledende bemærkninger

I forlængelse af Rigspolitiets udtalelser af 18. december 2015 kan det oplyses, at Rigspolitiet fortsat har stort fokus på driftssituationen i de to administrative centre. Projektets oprindelige styregruppe er således videreført og mødes stadig regelmæssigt. Styregruppen har siden december 2015 sammen med de ansvarlige fagområder i Rigspolitiet fulgt centrenes drift gennem løbende afrapporteringer hver 14. dag, ligesom centrenes foranstaltninger til afhjælpning af de lange sagsbehandlingstider og effekten heraf er blevet drøftet i styregruppen.

BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL OMBUDSMANDEN

Siden Rigspolitiets seneste udtalelse til Folketingets Ombudsmand har der navnlig været iværksat følgende tiltag for at nedbringe de administrative centres sagsbehandlingstider:

- Der er i begge centre arbejdet med kompetenceudvikling af sagsbehandlere, ligesom der løbende arbejdes med at øge effektiviteten og produktiviteten.
- Implementering af et nyt telefonsystem, således at bemanningen på telefonerne kan tilpasses behovet. Primo 2017 opstartes i ACØ projekt omkring samtalestyring. Telefontiden i ACØ's kørekortsektion er endvidere blevet reduceret, hvorved ressourcer har kunnet frigives til sagsbehandlingen.
- På kørekortområdet er der sket yderligere ensretning af sagsgangene mellem de to administrative centre, hvilket for så vidt angår ACØ har medført enklere og tidsbesparende sagsgange.
- På kørekortområdet har der endvidere været arbejdet med "projekt bedre breve" med det formål at forbedre kommunikationen med borgerne og nedbringe behovet for bl.a. opfølgende spørgsmål fra borgere.
- Kørekortområdet i ACØ har desuden hen over sommeren 2016 været tilført yderligere ressourcer med henblik på at nedbringe antallet af verserende sager til et normalniveau. Disse ressourcer forventes at være til stede i centret resten af 2016.
- Kørekortområdet i ACØ har igangsat et resultatskabelsesprojekt, der yderligere skal øge fokus på produktiviteten og den mest hensigtsmæssige prioritering af sagerne.
- Rigspolitiet er i fortsat dialog med Transport- og Bygningsministeriet og den nyetablerede Færdselsstyrelse om regelforenklinger på kørekortområdet. Flere af disse forenklinger er eller er ved at blive gennemført.
- Færdselsstyrelsen har etableret et koordinationsforum på kørekortområdet med Rigspolitiet og de to administrative centre. I dette koordinationsforum er der bl.a. fokus på nedbringelse af centrenes sagsbehandlingstider.

Det er Københavns Vestegns Politis forventning, at ACØ vil have nedbragt antallet af verserende sager i alle kategorier til et normalniveau frem mod udgangen af 2016.

Det er Midt- og Vestjyllands Politis opfattelse, at det nuværende niveau, for så vidt angår sagsbeholdningen i ACV, er i målområdet for, hvad der kan anses for at være "normal drift". Det betyder, at Midt- og Vestjyllands Politi vurderer, at der ikke aktuelt er behov for iværksættelse af yderligere tiltag med henblik på nedbringelse af sagsbeholdningen, idet der dog fortsat er stort fokus på kompetenceudvikling og løbende tilpasning af sagsgangene.

BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL OMBUDSMANDEN

2. Kørekort

2.1. Rigspolitiets generelle redegørelse for sagsbehandlingstiden i sager om kørekort, som behandles af centrene

Rigspolitiet har noteret sig, at det samlede antal verserende sager i ACØ i perioden fra november 2015 til september 2016 er faldet fra ca. 19.400 sager til ca. 9.500 sager. Rigspolitiet vurderer, at ACØ fortsat har gennemsnitlige sagsbehandlingstider på henlagte og verserende sager, der bevirker, at centret fortsat ikke er i en normal driftssituation. Rigspolitiet forventer, ligesom Københavns Vestegns Politi, at tilstedeværelsen af ekstra ressourcer i resten af 2016 vil medføre, at antallet af verserende sager ved årets udgang vil være nedbragt til et normalniveau.

For så vidt angår ACV er det Rigspolitiets vurdering, at centret nu er i en normal driftssituation. Rigspolitiet har noteret sig, at det samlede antal verserende sager i ACV i perioden fra november 2015 til september 2016 er faldet fra ca. 15.800 sager til ca. 9.450 sager. Mere end halvdelen af ACV's verserende sager er modtaget i de to foregående måneder.

Rigspolitiet og særligt ACØ vil fortsat arbejde målrettet på at nedbringe sagsbehandlingstiden i kørekortsektionen. Det kan i den forbindelse nævnes, at centrene har styrket samarbejdet og ensrettet flere processer i sagsbehandling end tidligere. Københavns Vestegns Politi forventer at kunne nå en normal driftssituation i ACØ med de ressourcer, der p.t. er budgetteret med — når vikarstanden i kørekortsektionen ophører med årsskiftet. Rigspolitiet vil fortsat følge centrenes sagsbehandlingstid tæt ved indberetninger om sagsbehandlingstid på verserende sager, gennemsnitlig sagsbehandlingstid og antallet af verserende sager, herunder disse sagers modtagelsestidspunkt.

2.2. Oplysninger om sagsbehandlingstider og verserende sager i centrenes kørekortssektioner

Københavns Vestegns Politi har oplyst følgende om sagsbehandlingstider og verserende sager i ACØ:

ACØ – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider pr. måned										
Måned	Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (dage)	133,8	147,2	122,9	124,5	118,8	158,4	130,3	94,9	111,9	93,8

**BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL
OMBUDSMANDEN**

ACØ – Verserende sager fordelt på modtagelsesmåned (i alt 9.539 sager)														
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015
35	25	18	36	61	65	90	106	114	151	133	140	234	227	232

ACØ – Verserende sager fordelt på modtagelsesmåned, fortsat									
Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016
199	245	338	490	637	791	811	698	1400	2263

ACV har oplyst følgende om sagsbehandlingstider og verserende sager:

ACV – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider pr. måned											
Måned	Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016	
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (dage)	73,2	87,7	60,2	48,1	52,8	47,7	44,9	47,9	48,3	43,9	

ACV – Verserende sager fordelt på modtagelsesmåned (i alt 9.444 sager)														
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015
2	2	2	1	4	5	3	9	8	15	8	23	35	20	37

ACV – Verserende sager fordelt på modtagelsesmåned, fortsat									
Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016
48	55	94	173	406	667	1005	1032	2234	3556

3. ATK

3.1. Rigspolitiets generelle redegørelse for sagsbehandlingstiden i sager om Automatisk Trafikkontrol (ATK), som behandles af centrene

Rigspolitiet er af de to ansvarlige politikredse blevet gjort opmærksom på, at de opgørelser af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid (fra overtrædelse til første afgørelse) for ATK-sager behandlet i de administrative centre for perioden januar 2015 til november 2015, som blev sendt til Folketingets Ombudsmand den 18. december 2015, ikke var retvisende. Rigspolitiet skal beklage fejlen, der skyldes, at de opgivne tal stammer fra udtræk fra et forkert data-

BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL OMBUDSMANDEN

sæt. I de tidligere opgørelser var således ikke medtaget sager oprettet i 2014 eller før, men alene sager oprettet i 2015. De korrekte tal er nu indsat i en ny tabel, således at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid pr. måned opgøres fra januar 2015 til september 2016, se nedenfor i afsnit 3.2.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid (fra overtrædelse til første afgørelse) for ATK sager behandlet i ACØ har i perioden fra januar 2015 til september 2016 varieret mellem 97,4 dage i august 2015 og 59,8 dage i juni 2016. I ACV har den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i samme periode varieret mellem 64,7 dage i januar 2015 og 40,2 dage i juni 2015. I perioden fra december 2015 til september 2016 har den gennemsnitlige sagsbehandlingstid været nogenlunde stabil, idet den har varieret mellem 49,9 dage i januar 2016 og 43,5 dage i april 2016.

Rigspolitiet skal henlede opmærksomheden på, at antallet af ubehandlede film og billeder i ACV i perioden fra december 2015 til september 2016 er steget fra 134 ubehandlede film med 3.531 ubehandlede billeder til 524 ubehandlede film med 14.758 ubehandlede billeder. ACV har oplyst, at stigningen antagelig skyldes, at der pr. 8. august 2016 er ansat civile ATK-måleoperatører, der kan levere flere måletimer end de politiuddannede måleoperatører, da det civile personale ikke samtidig indgår i politiets operative beredskab, som har været under hård prioritering på grund af behovet for politiressourcer til styrket terrorbevogtning og gennemførelse af midlertidig grænsekontrol. Rigspolitiet har i den forbindelse noteret sig, at Midt- og Vestjyllands Politi vurderer, at væksten i sager på ATK-området i ACV forventes at kunne håndteres inden for normal sagsbehandlingstid og uden iværksættelse af særlige foranstaltninger eller yderligere ansættelser.

ACV havde ved udgangen af september 2016 i alt 6.938 verserende sager, som er registreret i sagsbehandlingssystemet ATKS.

I ACØ er antallet af ubehandlede film og billeder i perioden fra december 2015 til september 2016 faldet betragteligt fra 511 film med 20.628 billeder til 195 film med 6.938 billeder. Dog har der i september 2016 været en stigning. Også ACØ har oplyst, at den seneste stigning i sagsantallet skyldes ansættelse af civile måleoperatører, som blev ansat i ACØ den 1. september 2016. Rigspolitiet har noteret sig, at Københavns Vestegns Politi følger udviklingen tæt.

ACØ havde ved udgangen af september 2016 i alt 26.504 verserende sager, som er registreret i sagsbehandlingssystemet ATKS. Det kan oplyses, at et større antal ATK-sager har afventet en udmelding fra Rigsadvokaten, der den 19. september 2016 har udsendt retningslinjer for behandlingen af sager om hastighedsoverskridelser på højst 30 procent. ACØ er påbegyndt behandlingen af de omhandlede sager, idet nogle af disse dog fortsat vil kunne være

BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL OMBUDSMANDEN

verserende i det nye år. Københavns Vestegns Politi har oplyst, at man forventer normal drift i ACØ ved årets udgang.

Det er Rigspolitiets samlede vurdering, at de administrative centre nu er tæt på en tilfredsstillende driftssituation med hensyn til ATK-sager.

Rigspolitiet og Rigsadvokaten vil dog fortsat nøje følge sagsbehandlingstiden for ATK-sager i de administrative centre. Rigspolitiet har bl.a. pålagt begge centre at indsende oplysninger om status på antal ubehandlede film og billeder mv. hver 14. dag. Som anført under pkt. 6, er det dog Rigspolitiets intention at ændre indberetningsfrekvensen til én gang månedligt.

Rigspolitiet har endvidere nedsat en følgegruppe, hvor de administrative centre, Rigsadvokaten og Rigspolitiet drøfter forskellige juridiske, sagsbehandlings- og it-mæssige problemstillinger relateret til ATK-sagerne.

3.2. Oplysninger om sagsbehandlingstider og verserende sager i centrenes ATK-sektioner

Af tabellen nedenfor fremgår den gennemsnitlige sagsbehandlingstid (fra overtrædelse til første afgørelse) for ATK-sager behandlet i ACØ i perioden januar 2015 til september 2016.

ACØ – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider pr. måned											
Måned	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015
Gennemsnitlig alder ved afgørelse (dage)	85,7	2	67,8	71,3	71,7	75,4	84,6	97,4	95,5	90,8	75,8

ACØ – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider pr. måned, fortsat										
Måned	Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016
Gennemsnitlig alder ved afgørelse (dage)	87,3	91,1	73,9	65,9	66,9	66,8	59,8	71,3	75,7	66,8

Af tabellen nedenfor fremgår antallet af verserende ATK-sager i ACØ, som er registreret i sagsbehandlingssystemet ATKS ved udgangen af september 2016. Det samlede antal sager på 26.504 er fordelt på modtagelsesmånederne. Tabellen skal ses i sammenhæng med tabellen nedenfor, der vedrører ubehandlede film/billeder, som er modtaget, men endnu ikke overført til ATKS.

**BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL
OMBUDSMANDEN**

ACØ – Verserende sager registreret i ATKS fordelt på modtagelsesmåned (i alt 26.504 sager)										
Før 2015	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sep. 2015	Okt. 2015
1125	521	585	917	872	1447	1679	1528	1408	1454	1417

ACØ – Verserende sager registreret i ATKS fordelt på modtagelsesmåned, fortsat										
Nov. 2015	Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016
1150	979	1149	1325	1199	1051	1511	1154	1564	946	1523

ACØ – Antal ubehandlede film og billeder						
	Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016
Antal film	511	370	305	365	268	273
Antal billeder	20.628	12.858	15.672	18.939	17.353	18.944
Antal film ældre end 7 dage	463	221	150	255	180	189
Antal film ældre end 14 dage	352	18	40	165	118	99

ACØ – Antal ubehandlede film og billeder, fortsat				
	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sep. 2016
Antal film	119	210	88	195
Antal billeder	11.031	9767	3277	6938
Antal film ældre end 7 dage	80	159	31	75
Antal film ældre end 14 dage	76	134	29	60

Af tabellen nedenfor fremgår den gennemsnitlige sagsbehandlingstid (fra overtrædelse til første afgørelse) for ATK-sager behandlet i ACV i perioden januar 2015 til september 2016.

ACV – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider pr. måned (2015)											
Måned	Jan.	Feb.	Marts	April	Maj	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.
Gennemsnitlig alder ved afgørelse (dage)	64,7	62,7	42,9	41,1	42,7	40,2	45,4	51,8	49,2	51,1	49,8

**BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL
OMBUDSMANDEN**

ACV – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider pr. måned (december 2015 og 2016)										
Måned	Dec.	Jan.	Feb.	Marts	April	Maj	Juni	Juli	Aug.	Sept.
Gennemsnitlig alder ved afgørelse (dage)	47,1	49,9	49,0	46,0	43,5	45,1	44,7	45,2	44,8	44,2

Af tabellen nedenfor fremgår antallet af verserende ATK-sager i ACV, som er registreret i ATKS ved udgangen af september 2016. Det samlede antal sager på 4.243 er fordelt på modtagelsesmånederne. Tabellen skal ses i sammenhæng med tabellen nedenfor, der vedrører ubehandlede film/billeder, som er modtaget men endnu ikke overført til ATKS.

Det bemærkes, at det ikke har været muligt at tilvejebringe tal for antal film ældre end 7 dage og 14 dage pr. den 30. april 2016, hvilket skyldes, at det den pågældende dato teknisk ikke var muligt for ACV at sortere film i datorden.

ACV – Verserende sager registreret i ATKS fordelt på modtagelsesmåned (i alt 4243 sager)										
Før 2015	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sep. 2015	Okt. 2015
30	2	27	33	31	41	92	97	67	88	119

ACV – Verserende sager registreret i ATKS fordelt på modtagelsesmåned, fortsat										
Nov. 2015	Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016
100	89	78	89	126	193	225	379	532	466	1339

ACV – Antal ubehandlede film og billeder						
	Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016
Antal film	134	220	238	178	180	380
Antal billeder	3531	4037	4939	4108	4185	10274
Antal film ældre end 7 dage	41	34	88	47	Ej opgjort	250
Antal film ældre end 14 dage	24	17	44	18	Ej opgjort	24

BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL OMBUDSMANDEN

ACV – Antal ubehandlede film og billeder, fortsat				
	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sep. 2016
Antal film	236	103	121	524
Antal billeder	5252	5174	4241	14.758
Antal film ældre end 7 dage	85	20	15	142
Antal film ældre end 14 dage	36	9	3	27

4. Tilladelser

4.1. Rigspolitiets generelle redegørelse for sagsbehandlingstiden i tilladelsessager, som behandles af centrene

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede tilladelsessager i ACØ har i perioden fra december 2015 til september 2016 varieret mellem 3 dage i august 2016 og 7,7 dage i september 2016.

I ACV har den gennemsnitlige sagsbehandlingstid haft større udsving. I perioden december 2015 til august 2016 har den gennemsnitlige sagsbehandlingstid således varieret mellem 11,1 dage i februar 2016 og 19,6 dage i august. I september 2016 ses en ganske markant stigning, idet den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i denne måned er opgjort til 46,2 dage. ACV har imidlertid oplyst, at stigningen skyldes en ændring i praksis i forbindelse med udlån af gamle sager og desuden skal ses i sammenhæng med, at alderen på verserende sager samtidig med forhøjelsen af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er faldet fra 130 dage til 64 (...).

Midt- og Vestjyllands Politi har på forespørgsel fra Rigspolitiet således uddybende forklaret, at ACV i forbindelse med behandlingen af bevillingssager i en periode har haft den praksis, at når en eventuel tidligere bevillingssag blev fundet frem og lagt ved en sag om fornyelse af bevillingen, blev den gamle sag i journalsystemet opdateret som om, denne sag var genstand for fornyet sagsbehandling. Dette betød, at den tidligere bevillingssag, der kunne være op til 8 år gammel, blev regnet med i centrets sagsbehandlingstid på verserende tilladelsessager, hvilket selvsagt ikke var hensigtsmæssigt. Midt- og Vestjyllands Politi har oplyst, at ACV nu er ophørt med denne fremgangsmåde, der har medført ikke retvisende tal for sagsbehandlingstiden på området.

Rigspolitiet finder på denne baggrund fortsat, at sagsbehandlingstiden for de afsluttede tilladelsessager generelt set er tilfredsstillende.

BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL OMBUDSMANDEN

Rigspolitiet vil dog fortsat nøje følge sagsbehandlingstiden i de administrative centre og har bl.a. anmodet begge centre om som hidtil at indsende oplysninger om status på antal verserende sager og sagsbehandlingstid hver 14. dag. Som anført under pkt. 6, er det dog Rigspolitiets intention at ændre indberetningsfrekvensen til én gang månedligt.

4.2. Oplysninger om sagsbehandlingstider og verserende sager i centrenes tilladelsessektioner

Af tabellen nedenfor fremgår den gennemsnitlige sagsbehandlingstid (fra oprettelse til henlæggelse) for tilladelsessager behandlet i ACØ i perioden december 2015 til september 2016.

ACØ – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider pr. måned										
Måned	Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (dage)	3,6	5,9	5,7	5,0	6,2	5,5	5,1	5,8	3,0	7,7

Af tabellen nedenfor fremgår antallet af verserende tilladelsessager i ACØ. Det samlede antal sager på 126 er fordelt på modtagelsesmånederne.

ACØ – Verserende sager fordelt på modtagelsesmåned (i alt 126 sager)										
Før okt. 2014	Før 2015	April 2015	Maj 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015	Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016
0	1	2	1	1	1	1	1	2	6	2

ACØ – Verserende sager fordelt på modtagelsesmåned, fortsat						
Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016
5	5	7	8	14	17	52

Af tabellen nedenfor fremgår den gennemsnitlige sagsbehandlingstid (fra oprettelse til henlæggelse) for tilladelsessager behandlet i ACV i perioden december 2015 til september 2016. Det bemærkes, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid stiger markant i september. Dette skyldes en ændring i praksis i udlån af gamle sager, som er nærmere beskrevet ovenfor under pkt. 4.1, og som nu er ophørt.

**BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL
OMBUDSMANDEN**

ACV – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider pr. måned										
Måned	Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016
Gennemsnitlig alder ved hen- læggelse (dage)	13,0	14,2	11,1	11,2	16,1	19,2	13,0	13,4	19,6	46,2

Af tabellen nedenfor fremgår antallet af verserende tilladelsessager i ACV.
Det samlede antal sager på 122 er fordelt på modtagelsesmånederne.

ACV – Verserende sager fordelt på modtagelsesmåned (i alt 122 sager)													
Før okt. 2014	Før 2015	Sep. 2015	Nov. 2015	Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016
0	1	1	1	0	2	8	2	3	5	1	6	23	68

5. Våbensager

5.1. Rigspolitiets generelle redegørelse for sagsbehandlingstiden i våbensager, som behandles af centrene

Som det fremgår af Rigspolitiets bemærkninger af 18. december 2015 til Folketingets Ombudsmands anmodning af 20. november 2015, registreres størstedelen af de sager, som indgår i opgørelserne på våbenområdet, som udgangspunkt alene i Politiets Våbenregister (PV). PV er et ældre it-system, og der er ikke mulighed for at udtrække de relevante statistiske oplysninger fra PV. Opgørelser skal derfor udarbejdes manuelt.

En mindre andel af sagerne registreres i Politiets Sagsstyringssystem (POL-SAS), eksempelvis mere komplicerede våbensager vedrørende erhvervsdrivende samt sager, hvor der meddeles afslag på våbentilladelse. Det er muligt at trække relevante statistiske oplysninger fra POLSAS.

Som det fremgår af opgørelserne i punkt 5.2. nedenfor, viser de gennemsnitlige sagsbehandlingstider i ACØ for specifikke sagstyper i PV, at sagsbehandlingstiden på "Nye våbentilladelse" er nedbragt betragteligt fra 31 dage i december 2015 til 6,2 dage i september 2016. Herudover er der sket et fald i sagsbehandlingstiden i en række øvrige sagskategorier. I ACV viser de gennemsnitlige sagsbehandlingstider for specifikke sagstyper i PV et større fald i sagsbehandlingstiden for fornyelser og hagl- og luftvåben, mens der alene

BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL OMBUDSMANDEN

ses mindre udsving i de øvrige sagskategorier. Den relativt korte sagsbehandlingstid er således fastholdt.

I ACØ har den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede våbensager registreret i POLSAS varieret mellem 9,4 til 32,1 dage i perioden fra december 2015 til september 2016. I ACV har den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede våbensager registreret i POLSAS i samme periode varieret mellem 24,4 dage i juni 2016 og 61,9 dage i april 2016. I perioden fra juni til september 2016 har tallene dog alene varieret mellem 24,4 og 36,0 dage.

ACØ har 12 verserende PV-sager, og ACV har 439 verserende PV-sager. Alle sagerne er modtaget i september 2016. Det bemærkes, at disse tal er opgjort pr. 17. oktober 2016.

ACØ har 322 verserende våbensager i POLSAS, heraf har 82 sager verseret i mere end 1 år (pr. ultimo oktober 2016 er tallet nedbragt til 65). ACV har 1498 verserende våbensager registreret i POLSAS, heraf har 32 verseret i mere end 1 år (pr. ultimo oktober er tallet 37). Knap halvdelen af de verserende sager i ACV er modtaget i august og september 2016.

I forhold til de sager, der har verseret i mere end 1 år, bemærkes det, at det for mange af sagerne gør sig gældende, at de næste sagsskridt ikke beror på ACV eller ACØ. Sagerne kan således f.eks. bero på, at der afventes yderligere oplysninger fra ansøgeren, at der afventes endelig dom i sager vedrørende vandelsgodkendelse eller endelig afgørelse i klagesager mv.

Rigspolitiet finder, at sagsbehandlingstiden for de afsluttede våbensager generelt set er tilfredsstillende, herunder særligt for PV-sagerne, som udgør langt størstedelen af sagerne på våbenområdet.

Rigspolitiet vil dog fortsat nøje følge sagsbehandlingstiden i de administrative centre, herunder med særlig fokus på ældre POLSAS-sager, bl.a. i forhold til opgørelse af sagsbehandlingstiden i centrene for disse sager. Rigspolitiet har bl.a. pålagt begge centre fortsat at indsende oplysninger om status på antal verserende sager og sagsbehandlingstid p.t. pr. 14. dag. Som anført under pkt. 6, er det dog Rigspolitiets intention at ændre indberetningsfrekvensen til én gang månedligt.

5.2. Oplysninger om sagsbehandlingstider og verserende sager i centrenes våbensektioner

Af tabellen nedenfor fremgår den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i ACØ for våbensager registreret i Politiets Våbenregister (PV) i perioden december 2015 til september 2016. Tallene er opgjort manuelt af ACØ.

**BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL
OMBUDSMANDEN**

ACØ – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider for våbensager i PV (antal dage)										
	Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016
Nye tilladelser	31,0	21,0	28,9	32,7	32,9	9,8	7,3	5,7	8,8	6,2
Fornyelser	8,0	18,6	12,1	7,7	13,4	9,2	3,4	6,2	5,8	5,5
Våbenpas – nye	3,0	4,0	12,5	25,0	37,0	36,2	23,3	17,3	11,3	7,0
Hagl- og luftvåben	58,0	44,9	44,8	61,6	44,6	88,9	54,4	32,4	43,6	28,8
SKV	-	1,0	-	20,0	60,0	24,2	3,4	14,5	5,3	0,0
Blankvåben	15,0	10,0	22,3	9,8	16,3	24,2	34,0	12,7	24,5	1,3
Specielle tilladelser	20,0	14,4	23,2	37,7	39,7	51,4	13,1	16,7	2,4	0,6
Indførsel – private	14,0	5,6	8,1	5,8	18,5	32,1	10,8	4,9	5,6	9,8
Udførsel – private	35,0	7,3	0,0	-	11,8	3,6	3,8	-	21,7	0,0
Indførsel – erhverv	7,0	4,3	4,4	3,5	5,3	5,9	3,9	2,4	1,2	0,0
Udførsel – erhverv	6,0	7,7	5,4	3,0	3,9	23,8	4,0	2,5	7,3	0,0

Af tabellen nedenfor fremgår den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i ACØ for våbensager registreret i Politiets Sagsstyringsystem (POLSAS) i perioden december 2015 til september 2016.

ACØ – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider pr. måned for sager registreret i POLSAS										
Måned	Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (dage)	14,1	20,8	14,3	9,4	17,3	12,0	12,5	32,1	21,2	26,7

ACØ har 12 verserende PV-sager, der alle er modtaget i september 2016. Det bemærkes, at tallet er opgjort pr. 17. oktober 2016.

Af tabellen nedenfor fremgår antallet af verserende våbensager i ACØ, der er registreret i POLSAS. Det samlede antal sager på 322 er fordelt på modtagelsesmånederne.

**BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL
OMBUDSMANDEN**

ACØ – Verserende sager registreret i POLSAS fordelt på modtagelsesmåned (i alt 322 sager)														
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015
3	2	2	3	11	7	7	6	2	5	1	22	11	17	19

ACØ – Verserende sager registreret i POLSAS fordelt på modtagelsesmåned, fortsat									
Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016
7	7	15	14	8	30	16	27	17	63

Af tabellen nedenfor fremgår den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i ACV for våbensager registreret i Politiets Våbenregister (PV) i perioden december 2015 til september 2016. Tallene er opgjort manuelt af ACV.

ACV – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider for våbensager i PV (antal dage)											
	Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016	
Nye tilladelser	11,0	9,1	9,8	9,8	19,5	12,7	10,7	7,2	9,0	13,6	
Fornyelser	22,1	8,7	6,0	12,4	17,6	13,7	11,9	9,2	9,5	8,0	
Våbenpas – nye	5,0	4,7	4,8	6,0	10,4	5,3	3,4	3,0	4,1	4,3	
Hagl- og luftvåben	38,0	22,7	14,0	9,2	16,1	10,7	5,1	11,7	11,9	17,2	
SKV	6,4	4,6	6,1	10,4	12,7	10,6	12,6	9,8	13,9	22,2*	
Blankvåben	18,8	21,1	17,9	16,5	32,9	13,3	13,1	12,4	17,2	19,3	
Specielle tilladelser	18,0	23,6	12,2	24,3	19,5	22,4	10,1	12,6	15,4	21,4	
Indførsel – private	8,1	11,3	8,3	7,8	14,7	10,1	9,7	5,3	7,4	7,8	
Udførsel – private	6,6	6,0	11,0	4,3	7,6	11,5	6,0	6,4	11,0	6,7	
Indførsel – erhverv	4,3	8,7	5,9	6,4	5,2	5,1	4,9	7,6	5,4	4,8	
Udførsel – erhverv	5,2	7,1	4,8	4,8	7,3	4,6	4,4	5,8	5,6	4,6	

* Det bemærkes, at pr. 27. oktober 2016 er den ældste sag fra 14. oktober 2016, hvorfor sagsbehandlingstiden nu er nedbragt til 10 arbejdsdage/14 kalenderdage.

BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL OMBUDSMANDEN

Af tabellen nedenfor fremgår den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i ACV for våbensager registreret i Politiets Sagsstyringssystem (POLSAS) i perioden december 2015 til september 2016.

ACV – Gennemsnitlige sagsbehandlingstider pr. måned for sager registreret i POLSAS										
Måned	Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016
Gennemsnitlig alder ved henlæggelse (dage)	31,5	43,5	31,1	42,9	61,9	46,1	24,4	25,6	34,1	36,0

ACV har 439 verserende PV-sager, der alle er modtaget i september 2016. Det bemærkes, at tallet er opgjort pr. 17. oktober 2016.

Af tabellen nedenfor fremgår antallet af verserende våbensager i ACV, der er registreret i POLSAS. Det samlede antal sager i POLSAS på 1498 er fordelt på modtagelsesmånederne.

ACV – Verserende sager registreret i POLSAS fordelt på modtagelsesmåned (i alt 1498 sager)														
Før okt. 2014	Okt. 2014	Nov. 2014	Dec. 2014	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015
5	1	0	2	5	1	2	3	4	1	3	0	5	11	9

ACV – Verserende sager registreret i POLSAS fordelt på modtagelsesmåned, fortsat									
Dec. 2015	Jan. 2016	Feb. 2016	Marts 2016	April 2016	Maj 2016	Juni 2016	Juli 2016	Aug. 2016	Sept. 2016
76	87	186	58	37	67	139	66	502	228

6. Mål for sagsbehandlingstiden

Midt- og Vestjyllands Politi har fortsat fastsatte servicemål for behandlingen af tilladelses- og våbensager i ACV (...). Der er ikke fastsat servicemål på kørekortområdet, men der arbejdes på fastsættelse af sådanne på de væsentligste serviceområder.

Københavns Vestegns Politi har ikke fastsat tilsvarende servicemål for ACØ.

BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL OMBUDSMANDEN

På våbenområdet tilstræber Københavns Vestegns Politi imidlertid en sagsbehandlingstid på maksimalt 4 uger, dog således at ansøgninger om f.eks. ind- eller udførsel af større mængder våben til våbenhandlere behandles inden for en uge, mens der i højsæsoner tilsvarende kan være længere generelle sagsbehandlingstider.

På kørekortområdet arbejder Københavns Vestegns Politi i øjeblikket med interne mål for sagsbehandlingstiden på de enkelte sagsskridt. Dette arbejde skal ses i lyset af et igangsat projekt om ledelsesinformation, der kan tilvejebringe overblik over sagernes flow, herunder sagsbehandlingstiden i centret og hos andre myndigheder, samt en underopdeling af de forskellige sagstyper. Det er tanken, at arbejdet også skal udbredes til de øvrige sagsområder.

For så vidt angår ATK-området overvejer Rigspolitiet sammen med Rigsadvokaten fortsat at opstille servicemål og retningslinjer for statistikudtræk. I perioden fra december 2015 har afklaring af en række komplicerede juridiske og it-mæssige problemstillinger mv. imidlertid været prioriteret meget højt.

I Rigspolitiets udtalelser af 18. december 2015 blev det tilkendegivet, at Rigspolitiet i samarbejde med de to ansvarlige politikredse ville fastsætte mål for behandlingen af de enkelte sagstyper i centrene. Rigspolitiet har imidlertid måttet konstatere, at dette arbejde er endnu mere kompliceret end først antaget, idet sagstyperne er meget forskelligartede, ligesom visse af sagsområderne er præget af forholdsvis markante sæsonudsving.

Henset til oplysningerne om de generelle sagsbehandlingstider og til, at de administrative centre i et vist omfang selv har fastsat mål for sagsbehandlingstiden for så vidt angår tilladelses- og våbensager, finder Rigspolitiet dog ikke på nuværende tidspunkt anledning til i samarbejde med centrene at fastsætte yderligere eller andre servicemål for sagsbehandlingstiden for disse sagstyper. Som anført ovenfor vil Rigspolitiet dog fortsat nøje følge sagsbehandlingstiden i de administrative centre og vil i den forbindelse om nødvendigt kunne iværksætte et arbejde med henblik på fastsættelse af yderligere eller andre servicemål for sagsbehandlingstiden.

For så vidt angår kørekortsagerne har Rigspolitiet dog besluttet at nedsætte en arbejdsgruppe med repræsentanter fra bl.a. de to administrative centre med henblik på en afklaring af, hvorvidt det er muligt at fastsætte anvendelige og differentierede mål for sagsbehandlingstiden.

I relation til ATK-sagerne vil Rigspolitiet i følgegruppen omtalt under punkt 3.1. sammen med de administrative centre og Rigsadvokaten ligeledes drøfte, hvorvidt det er muligt at fastsætte anvendelige og differentierede mål for sagsbehandlingstiden i disse sager.

BILAG 3 – RIGSPOLITIETS BREV AF 7. NOVEMBER 2016 TIL OMBUDSMANDEN

7. Tilsyn med de administrative centre

Rigspolitiet har som led i det overordnede ansvar for, at de administrative centre forvalter deres ansvarsområde korrekt og efter gældende lovgivning, igangsat et arbejde med at udarbejde et fagligt tilsynskoncept for resten af 2016 (herunder sagsbehandlingstider og kvalitet). Tilsynskonceptet er aktuelt under færdiggørelse.

I forbindelse med den daglige klagesagsbehandling i Rigspolitiet behandles alle klagesager mv. som en potentiel tilsynssag, idet det altid overvejes, om sagen giver anledning til tilsynsmæssige bemærkninger i form af anmærkninger i tilbagesendelsesbrevet, en telefonisk drøftelse med centret eller lign. Endvidere sker der løbende telefonisk rådgivning og sparring mellem centrene og Rigspolitiet, hvor faglige og kvalitetsmæssige spørgsmål drøftes.

Den løbende indberetning fra de administrative centre fastholdes, idet indberetningsfrekvensen dog forventes ændret til en månedlig indberetning. Indberetningerne sikrer, at Rigspolitiet løbende kan følge udviklingen og reagere på en eventuel negativ udvikling inden for et sagsområde.

Rigspolitiet agter derudover inden årets udgang at gennemføre tilsynsbesøg i begge de administrative centre. I den forbindelse vil bl.a. de to politikredsers egen tilrettelæggelse af en hensigtsmæssig og effektiv egenkontrol i centrene blive drøftet. Tilsynene vil bl.a. tage afsæt i en redegørelse for et antal af centrenes ældste sager inden for udvalgte sagsområder samt Rigspolitiets observationer i forbindelse med klagesagsbehandlingen.

På baggrund af erfaringerne med tilsynsarbejdet vil Rigspolitiet udarbejde en plan for tilsyn i 2017 – evt. i form af en flerårsplan.

For så vidt angår tilsynet med de administrative centres behandling af ATK-sager har Rigsadvokaten oplyst, at de administrative centre på vegne af hele landet behandler visse opgaver i relation til straffesager om hastighedsforseelser målt ved ATK. Det indebærer, at de administrative centres arbejde i relation til denne sagstype – som det gælder for politikredsens behandling af straffesager i øvrigt – er omfattet af politikredsens tilsyn med straffesagsbehandling. På tilsvarende vis er ATK-sagerne omfattet af statsadvokaternes generelle tilsyn med politikredsens straffesagsbehandling.

Rigsadvokaten har endvidere oplyst, at man for nylig har bedt de regionale statsadvokater om sammen med de pågældende politikredse at udarbejde en samlet model for den nærmere tilrettelæggelse af tilsynet med ATK-sagerne.

8. Afsluttende bemærkninger

På baggrund af de seneste oplysninger finder Rigspolitiet generelt sagsbehandlingstiden i de administrative centre tilfredsstillende, herunder at de iværksatte tiltag med henblik på nedbringelsen af sagsbehandlingstiden har haft en tydelig effekt. Rigspolitiet påtænker derfor på nuværende tidspunkt ikke at iværksætte yderligere tiltag til nedbringelse af sagsbehandlingstiden, idet Rigspolitiet særligt har noteret sig, at også Københavns Vestegns Politi forventer at kunne have en normal driftssituation i ACØ inden for samtlige sagsområder ved udgangen af 2016.

Rigspolitiet har tillige noteret sig, at Københavns Vestegns Politi forventer at kunne have nedbragt antallet af verserende sager på ATK-området i ACØ ved årets udgang, samt at Midt- og Vestjyllands Politi har forklaret den markante stigning i antallet af ubehandlede film og billeder på ATK-området i ACV med ansættelsen af nye civile måleoperatører pr. den 8. august 2015, og at centret forventer at kunne løse den øgede sagsmængde inden for normal drift og uden iværksættelse af særlige foranstaltninger.

Som tidligere anført vil centrenes driftssituation dog fortsat blive fulgt tæt bl.a. via hyppige indberetninger og som led i Rigspolitiets varetagelse af det almindelige tilsynsansvar i forhold til centrene.