

Færdselsstyrelsen
Sorsigvej 35
6760 Ribe

Telefon: 7221 8899
E-mail: info@fstyr.dk
Web: www.fstyr.dk

Notat
Sagsbehandler: EMRA
Sagsnr.: 2022-171221
10-02-2022

Status på Færdselsstyrelsens kørekortadministration

Aktuel status

Efter ressortovertagelsen af politiets administrative kørekortopgaver 1. oktober 2021 har Færdselsstyrelsen kunne konstatere en stigning i antallet af verserende sager. Færdselsstyrelsen fik 1. oktober overdraget ca. 20.000 verserende sager, hvilket var højere end forudsat. Antallet af verserende sager er siden steget til ca. 25.000 sager. Samtidig er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på cirka 150 dage, hvilket dog dækker over stor variation mellem de enkelte sagstyper. Da styrelsen ikke har fået overdraget brugbar ledelsesinformation, er det dog ikke muligt at sammenligne det nuværende niveau med politiets.

Stigningen i verserende sager og den forlængede sagsbehandlingstid har sin baggrund i en række forskellige faktorer, herunder blandt andet:

- Ændring i sagsgange, blandt andet som følge af overgangen fra papirbåret til digital sagsbehandling, herunder oplæring i de ændrede sagsgange
- Indhentelse af straffeattest fra politiet, idet styrelsen ikke har adgang til Kriminalregistret
- Fortsat papirbårne eksterne processer og ansøgninger, der skal overføres til styrelsens sagsbehandlingssystem, hvilket lægger pres på styrelsens journaliseringsressourcer
- Opgaver fra Rigspolitiet National Færdsel blev overdraget uden medfølgende medarbejdere, hvilket har medført et videnstab, der skal genopbygges.

Forbedringstiltag

For at imødegå de udfordringer, der historisk og aktuelt knytter sig til kørekortadministrationens arbejde, har styrelsen iværksat en række initiativer, og der planlægges derudover iværksættelse af yderligere tiltag. De fleste har til hensigt at nedbringe sagsbehandlingstider, mens andre skal øge niveauet af serviceinformation til borgerne.

Iværksatte tiltag

1. Midlertidig opnormering ved ansættelse af otte vikarer til telefonbetjening og scanning af fysisk post frem til 1. marts 2022. Styrelsen forlænger disse for en kortere periode efter 1. marts.
2. Mulighed for merarbejde, plustid og overarbejde for medarbejdere, der ønsker og har mulighed for det.
3. Opdatering og løbende tilpasning af vejledninger til medarbejderne som følge af nye eller ændrede sagsgange, samt analyser af behovsomsfang og proces i forbindelse med konkrete sagstyper.

4. Frigørelse af sagsbehandlingsressourcer ved midlertidigt at lukke styrelsens kundebetjeningstelefoner om onsdagen foreløbigt frem til udgangen af marts 2022.
5. Opprioritering af sager om generhvervelse af kørekort, samt vandelssager. Der er nedsat en taskforce, der skal nedbringe sagsbehandlingstiden på vandelssagerne.
6. Dedikerede ressourcer til journalisering frem til 1. marts 2022.

Planlagte og kommende tiltag

1. Udarbejdelse af materiale til oplysning om aktuelle sagsbehandlingstider i forbindelse med telefoniske forespørgsler til styrelsen.
2. Udarbejdelse af bekræftelsesbreve på modtagelse af ansøgning til borgeren, hvilket ikke tidligere har været anvendt under politiets administration af området. Styrelsen forventer, at denne service vil kunne automatiseres i forbindelse med sagsoprettelsen. Yderligere skal der udarbejdes informationsmateriale til borgeren om aktuelle sagsbehandlingstider, sagsbehandlingsproces, forventede sagsskridt, hvornår borgeren kan forvente at høre mere i sagen mv.
3. Udarbejdelse af FAQ til Færdselsstyrelsens hjemmeside, både med de oftest stillede spørgsmål til kørekortadministrationen samt aktuelle sagsbehandlingstider.

Ovenstående tiltag er igangsat internt, men er ikke færdigudviklede eller implementerede endnu.