

Sagsbehandlingstider og produktivitet i Nævnenes Hus

Konklusion

Erhvervsministeriet har ikke sikret en tilfredsstillende udvikling i behandlingen af klagesager efter etableringen af Nævnenes Hus.

Konsekvensen for borgere og virksomheder er, at de må vente unødigt længe på at få afgjort deres klagesager.

Væsentligste resultater af undersøgelsen

- Nævnenes Hus har ikke sikret tilfredsstillende sagsbehandlingstider.
- Nævnenes Hus har ikke i tilstrækkeligt omfang sikret en tilfredsstillende produktivitet for behandlingen af klagesager.

Baggrund og formål med undersøgelsen

Nævnenes Hus skal sikre en effektiv sekretariatsbetjening af nævn, så der træffes korrekte afgørelser inden for kortest mulig tid til gavn for borgere og virksomheder. Nævnenes Hus blev etableret med en faldende bevilling. Det var hensigten, at en samling af mange mindre nævn med lignende opgavetyper og kompetencer kunne bidrage til på sigt at skabe en bedre og mere effektiv klagesagsbehandling. Nævnenes Hus har haft problemer med for lange sagsbehandlingstider af flere nævn, hvilket blev kritiseret af Folketingets Ombudsmand i 2020.

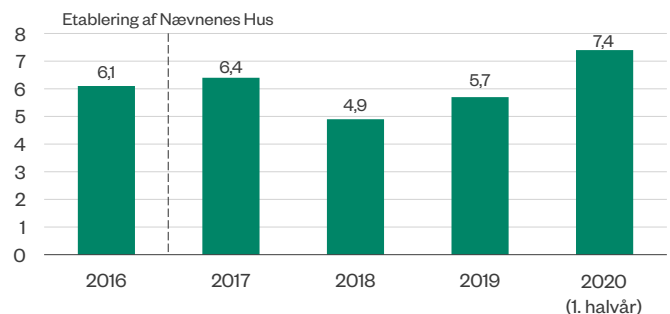
Baggrunden for vores undersøgelse er, at for at Nævnenes Hus kan fastholde eller forbedre sagsbehandlingstiderne, samtidig med at bevillingen reduceres, er Nævnenes Hus nødt til løbende at sikre forbedringer i produktiviteten, der mindst modsvarer bevillingsfaldet, uden at sagsbehandlingstiderne forlænges.

De 19 nævn, som Nævnenes Hus sekretariatsbetjener, traf i 2019 afgørelse i ca. 8.500 klagesager inden for områderne erhverv, forbrug, sundhed, miljø og energi. Nævnenes Hus spiller en væsentlig rolle i forhold til at sikre borgernes og virksomhedernes retssikkerhed og løse deres konflikter med offentlige myndigheder eller andre parter.

Lange sagsbehandlingstider kan have betydelige personlige såvel som økonomiske konsekvenser for både borgere og virksomheder. Ofte må parterne stille aktiviteter knyttet til en klagesag i bero, indtil sagen er afgjort.

Formålet med undersøgelsen er at vurdere, om Erhvervsministeriet har sikret en tilfredsstillende udvikling i behandlingen af klagesager efter etableringen af Nævnenes Hus.

Gennemsnitlige sagsbehandlingstider i Nævnenes Hus i perioden 2016 - 1. halvår 2020 (måneder)



Statsrevisorerne udtaler

”Formålet med at etablere den nye styrelse Nævnenes Hus var at effektivisere sagsbehandlingen og reducere omkostningerne til betjeningen af 19 nævn.

Statsrevisorerne finder det utilfredsstillende, at Erhvervsministeriet 4 år efter etableringen ikke har sikret tilfredsstillende sagsbehandlingstider og produktivitetsforbedringer i Nævnenes Hus. Sagsbehandlingstiderne er enten steget eller er uændrede i de fleste nævn og kun faldet i 5 nævn”.