
RIGSREVISIONEN



Notat til Statsrevisorerne om beretning om statsamternes produktivitet og effektivitet

Oktober
2011

revision
revision
revision

**Opfølgning i sagen om statsamternes produktivitet og effektivitet
(beretning nr. 2/02)**

12. oktober 2011

RN A509/11

I. Indledning

1. Jeg har siden 2003 fulgt Indenrigs- og Sundhedsministeriets initiativer for at nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de sociale nævn og beskæftigelsesankenævne til højst 13 uger. De 2 nævn er placeret i statsforvaltningerne – tidligere statsamterne – der har hørt under Indenrigs- og Sundhedsministeriet, indtil de ved kongelig resolution af 3. oktober 2011 blev overført til Økonomi- og Indenrigsministeriet. Sagsbehandlingstiden har i flere af statsforvaltningerne gennem årene oversteget de 13 uger, der har været ministeriets resultatmål for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

I mit notat til Statsrevisorerne af 2. marts 2010 konstaterede jeg, at udviklingen i statsforvaltningernes gennemsnitlige sagsbehandlingstid samlet set ikke havde været tilfredsstillende, og at sagsbehandlingstiden i én af de 5 statsforvaltninger var på et helt utilfredsstillende niveau. Ministeriet fastsatte i 2009 midlertidige individuelle resultatkrav på 15-20 uger for 2 af statsforvaltningerne.

Jeg tilkendegav i notatet, at jeg var enig med ministeriet i, at det var afgørende at sætte ambitiøse, men realistiske resultatkrav, og at det derfor kunne være nødvendigt med individuelle resultatkrav i en kortere periode, hvis de oprindelige resultatkrav var åbenlyst uopnåelige. Jeg bemærkede dog samtidig, at det ikke var god borgerservice, hvis sagsbehandlingstiderne i nogle dele af landet var markant længere end i andre dele af landet. Jeg fandt derfor, at ministeriet måtte prioritere, at der hurtigst muligt kunne arbejdes efter fælles lave resultatkrav til sagsbehandlingstiden i alle statsforvaltninger.

2. Da Indenrigs- og Sundhedsministeriets resultatkrav fortsat ville være individuelle frem til primo 2012, og der derfor var uens og i visse statsforvaltninger lange sagsbehandlingstider, lovede jeg i mit notat til Statsrevisorerne af 2. marts 2010, at jeg ville følge:

- resultatkrav til sagsbehandlingstiderne på nævnsområdet
- udviklingen i sagsbehandlingstiderne på området.

Notatet findes i Endelig betænkning over statsregnskabet for 2008, s. 345-352.

Statsrevisorerne fandt, at de gennemsnitlige sagsbehandlingstider var for lange i nogle af de sociale nævn og i nogle af beskæftigelsesankenævne. Statsrevisorerne fandt videre, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Statsforvaltningen Midtjylland var helt utilfredsstillende lang.

Derfor fandt Statsrevisorerne, at ministeriet burde følge initiativerne til at nedbringe sagsbehandlingstiderne og sikre, at sagsbehandlingstiderne blev nedbragt til et fælles lavt niveau, så der blev sikret god borgerservice i hele landet.

3. Rigsrevisionen har som led i opfølgningen modtaget data om statsforvaltningernes sagsbehandlingstider og redegørelser fra Indenrigs- og Sundhedsministeriet samt afholdt møde med ministeriet.

4. I notatet redegøres for statsforvaltningernes resultatkrav til sagsbehandlingstiderne på nævnsområdet, udviklingen i sagsbehandlingstiderne, herunder udviklingen i antal verserende sager pr. årsværk, og igangsatte initiativer til nedbringelse af sagsbehandlingstiderne.

II. Resultatkrav til sagsbehandlingstiderne på nævnsområdet

5. Hver statsforvaltning har både et socialt nævn og et beskæftigelsesankenævn. Disse nævn behandler klager over kommunernes afgørelser inden for det sociale område og beskæftigelsesområdet.

6. Indenrigs- og Sundhedsministeriet indgår hvert år resultatkontrakter med de enkelte statsforvaltninger. Resultatkontrakterne indeholder krav om gennemsnitlige sagsbehandlingstider for de sociale nævn og beskæftigelsesankenævne. Resultatkravene fastsættes administrativt, da lovgivningen på nævnsområdet ikke indeholder bestemmelser om sagsbehandlingstidernes længde. Ministeriet har oplyst, at resultatkravene til sagsbehandlingstiderne i perioden 2003-2008 var fastsat til 13 uger for alle statsforvaltninger. I 2009 var resultatkravene til sagsbehandlingstiderne 13 uger i 3 af statsforvaltningerne, mens der blev aftalt individuelle resultatkrav på 15 uger for Statsforvaltningen Sjælland og 20 uger for Statsforvaltningen Midtjylland.

Frem til 2010 var der ét samlet resultatmål for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 2 nævn. Siden 2010 er der udarbejdet resultatmål for de 2 nævn separat, så udviklingen kan følges på hvert nævns område.

7. Indenrigs- og Sundhedsministeriet har oplyst, at det langsigtede mål er, at alle statsforvaltninger har en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger. Resultatkravene på nævnsområdet er i resultatkontrakterne for 2010 og 2011 opstillet pr. kvartal og ikke pr. år. Det giver mulighed for at skærpe resultatkravene gradvist for 2 af statsforvaltningerne for at opnå en nedbringelse af sagsbehandlingstiden. Den gradvise skærpelse af resultatkravene tager bl.a. højde for bunkeafvikling, dvs. nedbringelse af antallet af verserende sager, der har været længe under behandling i nævnene.

Nævnsområdet er opprioriteret i statsforvaltningernes resultatkontrakter for 2010 og 2011. Det betyder, at antallet af krav på nævnsområdet og betydningen af kravene for opfyldelse af resultatkontrakterne er øget i forhold til tidligere år. Ministeriet har desuden udarbejdet en beregningsmetode for den årlige målopfyldelse, der skal give et klarere incitament til at overholde de kvartalsvise resultatkrav. Der er endvidere opstillet mål for, hvor stor en andel af de verserende sager der må være ældre end 4 måneder. Resultatkontrakterne for 2010 og 2011 indeholder derfor et skærpet incitament til at bringe nævnsområdet i stabil drift.

8. Hovedparten af statsforvaltningerne har et resultatkrav på 13 uger, men der er fortsat aftalt individuelle krav for enkelte statsforvaltninger. Resultatkravene i 2010 og 2011 for statsforvaltningerne Hovedstaden og Sjælland er på 13 uger for både de sociale nævn og beskæftigelsesankenævne. For Statsforvaltningen Syddanmark er resultatkravene for beskæftigelsesankenævnet ligeledes på 13 uger i 2010 og i 2011, men for det sociale nævn er resultatkravene på henholdsvis 18 uger og 17 uger i 1. og 2. kvartal 2010 og på 13 uger i resten af 2010 og i 2011.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet har oplyst, at der for statsforvaltningerne Midtjylland og Nordjylland er udarbejdet individuelle resultatkrav til sagsbehandlingstider med udgangspunkt i den aktuelle situation i den enkelte statsforvaltning. Resultatkrav til sagsbehandlingstiderne indgår også som et mål i direktørkontrakterne for 2011 for de 2 statsforvaltninger. Statsforvaltningerne Midtjylland og Nordjylland har ikke i løbet af 2010 nedbragt de gennemsnitlige sagsbehandlingstider på nævnsområdet som forventet i resultatkontrakten for 2010. Udgangspunktet for opstilling af resultatkrav for 2011 er derved anderledes end tidligere antaget, og derfor er resultatkravene for disse 2 statsforvaltninger mindre stramme i forhold til resultatkontrakten for 2010.

9. Resultatkravene for statsforvaltningerne for de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene i statsforvaltningerne Midtjylland og Nordjylland for 2010 og 2011 fremgår af tabel 1.

Tabel 1. Resultatkrav for gennemsnitlige sagsbehandlingstider for statsforvaltningerne Midtjylland og Nordjylland for de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene pr. kvartal i 2010 og 2011 (Antal uger)

Statsforvaltning	2010				2011			
	1. kvrt.	2. kvrt.	3. kvrt.	4. kvrt.	1. kvrt.	2. kvrt.	3. kvrt.	4. kvrt.
Sociale nævn								
Midtjylland	26	26	23	21	28	27	21	16
Nordjylland	26	26	24	21	24	24	16	13
Beskæftigelsesankenævn								
Midtjylland	28	28	25	23	32	30	28	20
Nordjylland	26	25	23	20	24	24	16	13

Kilde: Indenrigs- og Sundhedsministeriets brev til Rigsrevisionen af 28. marts 2011.

Tabel 1 viser, at resultatkravene for statsforvaltningerne Midtjylland og Nordjylland blev skærpet fra 1. kvartal til 4. kvartal 2010 for begge nævn. Således var resultatkravene for de sociale nævn i begge statsforvaltninger på 26 uger i 1. kvartal 2010 og på 21 uger i 4. kvartal 2010. For beskæftigelsesankenævnet i Statsforvaltningen Midtjylland blev resultatkravet skærpet fra 28 uger i 1. kvartal 2010 til 23 uger i 4. kvartal 2010 og for Statsforvaltningen Nordjylland fra 26 uger i 1. kvartal 2010 til 20 uger i 4. kvartal 2010. Da sagsbehandlingstiderne imidlertid ikke faldt i 2010, er resultatkravene for både de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene i begge statsforvaltninger sat højere i 1. kvartal 2011 end i 4. kvartal 2010. I 2011 bliver resultatkravene også skærpet fra 1. kvartal til 4. kvartal for begge nævn i begge statsforvaltninger, men kun for Statsforvaltningen Nordjylland er resultatkravene på 13 uger i 4. kvartal 2011. Resultatkravene for Statsforvaltningen Midtjylland ligger på over 13 uger ved udgangen af 2011 for begge nævn.

10. Indenrigs- og Sundhedsministeriet har oplyst, at ministeriet forventer, at alle statsforvaltninger kan imødekomme en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger i 2. kvartal 2012.

11. Jeg finder fortsat, at de fastsatte resultatkrav skal være både ambitiøse og realistiske.

Jeg finder det derfor tilfredsstillende, at Indenrigs og Sundhedsministeriet i resultatkontrakterne har prioriteret området, så antallet af krav og betydningen af kravene for opfyldelse af resultatkontrakterne er øget. Jeg finder det ligeledes tilfredsstillende, at det kun i en kortere periode anses for nødvendigt med individuelle resultatkrav for enkelte statsforvaltninger, men finder dog, at der nu er behov for, at et fælles resultatkrav på 13 uger nås i 2. kvartal 2012.

Jeg konstaterer dog, at det på grund af manglende nedbringelse af sagsbehandlingstiderne i 2010 har været nødvendigt at ændre resultatkravene for statsforvaltningerne Midtjylland og Nordjylland, så resultatkravene i 2011 er højere end ved udgangen af 2010.

Jeg vil følge ministeriets arbejde med at opnå ens lave resultatkrav til sagsbehandlingstiderne på nævnsområdet for hele landet.

III. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene

Sagsbehandlingstiderne på nævnsområdet

12. Jeg har bedt Indenrigs- og Sundhedsministeriet om at redegøre for udviklingen i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for statsforvaltningernes sociale nævn og beskæftigelsesankenævn.

De gennemsnitlige sagsbehandlingstider for de sociale nævn i 2009, 2010 og i 1. og 2. kvartal 2011 fremgår af tabel 2.

Tabel 2. Statsforvaltningernes gennemsnitlige sagsbehandlingstider for de sociale nævn i 2009, 2010 og i 1. og 2. kvartal 2011 (Antal uger)

Statsforvaltning	2009	2010	2011 1. kv.	2011 2. kv.
Hele landet	15,60	17,05	17,20	17,35
Hovedstaden	12,20	11,90	11,90	14,20
Sjælland	8,70	7,80	9,00	10,10
Syddanmark	18,50	14,20	15,00	14,20
Midtjylland	25,90	27,46	26,00	24,40
Nordjylland	12,80	23,90	24,00	23,80

Kilde: Tallene for 2009 er også oplyst i mit notat til Statsrevisorerne af 2. marts 2010. Tallene for 2010 og 2011 er fra Indenrigs- og Sundhedsministeriets breve til Rigsrevisionen af 22. juni 2011, 27. juni 2011 og 22. august 2011. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for hele landet er beregnet som et uvægtet gennemsnit af de gennemsnitlige sagsbehandlingstider i de enkelte statsforvaltninger.

Tabel 2 viser, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de sociale nævn for hele landet steg fra 15,6 uger i 2009 til 17,05 uger i 2010 og til 17,35 uger i 2. kvartal 2011. Tabellen viser videre, at der fortsat er en betydelig variation i sagsbehandlingstiderne mellem de 5 statsforvaltninger. Alle statsforvaltninger – bortset fra Statsforvaltningen Syddanmark – lå i 1. kvartal 2011 under deres individuelle resultatkrav til sagsbehandlingstider. I 2. kvartal 2011 lå statsforvaltningerne Hovedstaden og Syddanmark over resultatkravene på 13 uger, mens de øvrige statsforvaltninger holdt sig inden for de individuelle krav til sagsbehandlingstider. Statsforvaltningerne Midtjylland og Nordjylland har således fra 2010 til 2011 nedbragt sagsbehandlingstiderne, så de i 2. kvartal 2011 ligger inden for de individuelle resultatkrav til sagsbehandlingstider.

13. De gennemsnitlige sagsbehandlingstider for beskæftigelsesankenævnene i 2009, 2010 og i 1. og 2. kvartal 2011 fremgår af tabel 3.

Tabel 3. Statsforvaltningernes gennemsnitlige sagsbehandlingstider for beskæftigelsesankenævnene i 2009, 2010 og i 1. og 2. kvartal 2011 (Antal uger)

Statsforvaltning	2009	2010	2011 1. kv.	2011 2. kv.
Hele landet	16,70	18,03	15,20	16,43
Hovedstaden	14,50	12,00	11,40	12,80
Sjælland	13,30	9,00	8,00	10,30
Syddanmark	13,60	10,70	11,00	14,60
Midtjylland	28,60	34,37	25,00	23,40
Nordjylland	13,40	24,10	21,00	21,00

Kilde: Tallene for 2009 er også oplyst i mit notat til Statsrevisorerne af 2. marts 2010. Tallene for 2010 og 2011 er fra Indenrigs- og Sundhedsministeriets breve til Rigsrevisionen af 22. juni 2011, 27. juni 2011 og 22. august 2011. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for hele landet er beregnet som et uvægtet gennemsnit af de gennemsnitlige sagsbehandlingstider i de enkelte statsforvaltninger.

Tabel 3 viser, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for beskæftigelsesankenævnene for hele landet steg fra 16,7 uger i 2009 til 18,03 uger i 2010, men var nedbragt til 16,43 uger i 2. kvartal 2011. Tabellen viser videre, at der fortsat er stor variation i sagsbehandlingstiderne mellem de forskellige statsforvaltninger. Således havde især Statsforvaltningen Midtjylland, men også Statsforvaltningen Nordjylland i 2010 lange sagsbehandlingstider, der lå over de individuelle resultatkrav til sagsbehandlingstider, mens de 3 øvrige statsforvaltninger holdt sig inden for resultatkravene til sagsbehandlingstider.

Tabellen viser desuden, at alle statsforvaltninger lå under deres individuelle resultatkrav i 1. kvartal 2011. I 2. kvartal 2011 lå Statsforvaltningen Syddanmark over resultatkravene, mens alle de øvrige statsforvaltninger lå under de individuelle resultatkrav til gennemsnitlige sagsbehandlingstider.

14. Jeg konstaterer, at de gennemsnitlige sagsbehandlingstider for de sociale nævn faldt i 2010 og lå under resultatkravene i statsforvaltningerne Hovedstaden og Sjælland, hvorimod sagsbehandlingstiderne i statsforvaltningerne Syddanmark, Midtjylland og Nordjylland ikke overholdt resultatkravene i 2010. I 2. kvartal 2011 lå statsforvaltningerne Hovedstaden og Syddanmark over resultatkravene, mens de øvrige statsforvaltninger holdt sig inden for de individuelle resultatkrav.

Jeg konstaterer videre, at sagsbehandlingstiderne for beskæftigelsesankenævnene faldt i 2010 og lå under resultatkravene i statsforvaltningerne Hovedstaden, Sjælland og Syddanmark, hvorimod de i statsforvaltningerne Midtjylland og Nordjylland lå over resultatkravene. I Statsforvaltningen Nordjylland steg sagsbehandlingstiderne markant i både det sociale nævn og beskæftigelsesankenævnet i 2010, men var i både 1. og 2. kvartal 2011 nedbragt til under de individuelle resultatkrav. Sagsbehandlingstiderne i beskæftigelsesankenævnet i Statsforvaltningen Syddanmark lå derimod lidt over resultatkravet i 2. kvartal 2011.

Jeg finder det tilfredsstillende, at statsforvaltningerne Hovedstaden og Sjælland i 2010 formåede at nedbringe de gennemsnitlige sagsbehandlingstider for beskæftigelsesankenævnene til under resultatkravet på 13 uger. Jeg finder det ligeledes tilfredsstillende, at sagsbehandlingstiderne i statsforvaltningerne Midtjylland og Nordjylland i 1. og 2. kvartal 2011 var nedbragt til under de individuelle resultatkrav. Der er dog fortsat stor variation i sagsbehandlingstiderne mellem de enkelte statsforvaltninger.

Jeg finder, at Indenrigs- og Sundhedsministeriet fortsat bør følge området tæt, så sagsbehandlingstiderne nedbringes til et fælles lavt niveau i alle statsforvaltninger i 1. halvdel af 2012, og så der sikres god borgerservice i hele landet.

Jeg vil fortsat følge udviklingen i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider.

Antallet af verserende sager pr. årsværk

15. Rigsrevisionen har undersøgt antallet af verserende sager i de enkelte statsforvaltninger set i forhold til antallet af årsværk i forvaltningerne.

Antallet af verserende sager pr. årsværk i de 5 statsforvaltninger for hvert kvartal i 2010 og 1. kvartal 2011 fordelt på de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene fremgår af tabel 4.

Tabel 4. Verserende sager pr. årsværk i de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene for hvert kvartal i 2010 og 1. kvartal 2011
(Antal pr. årsværk)

Statsforvaltning	De sociale nævn					Beskæftigelsesankenævn				
	2010				2011	2010				2011
	1. kv.	2. kv.	3. kv.	4. kv.	1. kv.	1. kv.	2. kv.	3. kv.	4. kv.	1. kv.
Hovedstaden	62,7	62,6	69,4	67,3	94,4	44,5	59,6	51,6	43,3	57,6
Sjælland	60,1	52,6	52,9	58,5	63,5	49,4	37,3	38,3	35,6	73,2
Syddanmark	51,3	55,1	63,6	74,1	74,0	39,3	43,1	48,9	49,9	56,9
Midtjylland	148,6	139,1	152,4	118,4	106,4	113,7	106,2	104,3	89,5	75,5
Nordjylland	112,8	82,2	103,7	109,3	132,9	106,3	109,7	95,8	78,4	63,1

Kilde: Indenrigs- og Sundhedsministeriets breve til Rigsrevisionen af 28. marts 2011, 7. april 2011 og 22. august 2011 vedrørende tidsforbrug til sagsbehandling samt antal verserende sager. Rigsrevisionens beregning af verserende sager pr. årsværk.

Tabel 4 viser, at antallet af verserende sager pr. årsværk i 2010 lå på ca. 40 til ca. 70 for statsforvaltningerne Hovedstaden, Sjælland og Syddanmark og på ca. 80 til ca. 150 for statsforvaltningerne Midtjylland og Nordjylland. Der er således stor variation i antallet af verserende sager pr. årsværk mellem på den ene side de 3 statsforvaltninger, der i 2010 opfyldte resultatkravene, og på den anden side de 2 statsforvaltninger, Midtjylland og Nordjylland, der ikke opfyldte resultatkravene i 2010.

Begge nævn i Statsforvaltningen Midtjylland og beskæftigelsesankenævnet i Statsforvaltningen Nordjylland fortsatte nedgangen i antal verserende sager pr. årsværk i 1. kvartal 2011, hvor begge statsforvaltninger opfyldte deres individuelle resultatkrav. For det sociale nævn i Statsforvaltningen Syddanmark, der i 1. kvartal 2011 ikke opfyldte resultatkravet, er der derimod ingen ændring i antallet af verserende sager pr. årsværk. Begge nævn i statsforvaltningerne Hovedstaden og Sjælland har oplevet stigninger i antal verserende sager pr. årsværk i 1. kvartal 2011, men overholdt deres resultatkrav i dette kvartal.

16. Jeg konstaterer, at antallet af verserende sager pr. årsværk i statsforvaltningerne Midtjylland og Nordjylland var markant højere i 2010 end i de statsforvaltninger, der i 2010 overholdt resultatkravene om gennemsnitlige sagsbehandlingstider på 13 uger. Antallet af verserende sager pr. årsværk var dog generelt faldende i de 2 statsforvaltninger, og dette fald er fortsat i 1. kvartal 2011, bortset fra det sociale nævn i Statsforvaltningen Nordjylland, hvor der er sket en stigning.

Igangsætte initiativer til nedbringelse af sagsbehandlingstiderne

17. Jeg har bedt Indenrigs- og Sundhedsministeriet om at redegøre for initiativer igangsat for at nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for statsforvaltningernes sociale nævn og beskæftigelsesankenævn.

18. Indenrigs- og Sundhedsministeriet har oplyst, at der på nævnsområdet er igangsat en række fælles og en række individuelle initiativer i statsforvaltningerne. Alle statsforvaltninger har i løbet af 2010 arbejdet med at udvikle fælles sagsgange og fælles standardskrivelser på nævnsområdet med baggrund i best practice. De nye sagsgange er i perioden oktober 2010 – februar 2011 implementeret i alle statsforvaltninger. Afhængigt af hver enkelt statsforvaltnings udgangspunkt forventes tiltagene til standardisering af sagsgangene at bidrage til at forbedre produktionen fremadrettet.

19. Indenrigs- og Sundhedsministeriet har videre oplyst, at statsforvaltningerne Syddanmark, Midtjylland og Nordjylland foruden ovenstående fælles initiativer har iværksat individuelle initiativer, idet disse statsforvaltninger i 2010 havde gennemsnitlige sagsbehandlingstider på over 13 uger.

Statsforvaltningen Syddanmark iværksatte i løbet af 2010 et merarbejdsprojekt for det sociale nævn, der medførte forbedringer af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Resultatkravene for 2011 er på denne baggrund fastsat til 13 uger.

Statsforvaltningen Midtjylland har i 4. kvartal 2010 gennemført et merarbejdsprojekt med henblik på bunkeafvikling, hvorved produktionen er øget. Statsforvaltningen Midtjylland har desuden fået en specifik hjemmel til at overføre 800 nævnssager til sagsbehandling i Statsforvaltningen Hovedstaden i 2011. Endelig har Statsforvaltningen Midtjylland i 2011 iværksat endnu et merarbejdsprojekt med henblik på bunkeafvikling. På baggrund af ovenstående forventes en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger i 1. kvartal 2012 for det sociale nævn og i 2. kvartal 2012 for beskæftigelsesankenævnet.

Statsforvaltningen Nordjylland har i 2010 iværksat et merarbejdsprojekt med henblik på bunkeafvikling for begge nævn, hvilket har medført en forøgelse af produktionen. Statsforvaltningen Nordjylland fortsætter bunkeafviklingen i 2011 og skal ifølge resultatkontrakten for 2011 opnå en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger i 4. kvartal 2011 for begge nævn.

20. Jeg konstaterer, at der i de 3 statsforvaltninger, hvor der har været problemer med at nedbringe de gennemsnitlige sagsbehandlingstider, er igangsat individuelle initiativer til at nedbringe sagsbehandlingstiderne. I statsforvaltningerne Midtjylland og Nordjylland har de individuelle initiativer, herunder merarbejdsprojekter, ikke været tilstrækkelige til at nedbringe de gennemsnitlige sagsbehandlingstider i 2010. De gennemsnitlige sagsbehandlingstider i de 2 statsforvaltninger er dog nedbragt i 2. kvartal 2011.

Jeg finder det tilfredsstillende, at der er igangsat individuelle initiativer til at nedbringe sagsbehandlingstiderne i de statsforvaltninger, der har problemer med at overholde resultatkravene til sagsbehandlingstiderne. Jeg finder det ligeledes tilfredsstillende, at der er indgået aftaler om overførsel af nævnssager fra Statsforvaltningen Midtjylland til sagsbehandling i Statsforvaltningen Hovedstaden, som har et lavere antal verserende sager pr. årsværk.

Det er stadig min opfattelse, at Økonomi- og Indenrigsministeriet bør følge området tæt for at sikre, at initiativerne hurtigt fører til den tilsigtede nedbringelse af sagsbehandlingstiden, ligesom ministeriet løbende bør vurdere, om der samlet set er behov for yderligere tiltag for at sikre god borgerservice i hele landet. Dette kunne fx ske ved at skabe hjemmel til at overføre sager mellem statsforvaltningerne.

IV. Sammenfatning

21. Jeg kan konstatere, at der er iværksat både fælles og individuelle initiativer til at nedbringe sagsbehandlingstiderne på nævnsområdet i statsforvaltningerne, og at udviklingen i statsforvaltningernes gennemsnitlige sagsbehandlingstider nu er på vej til at overholde de aftalte individuelle resultatkrav.

22. Sagsbehandlingstiderne for de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene overholdt i de fleste statsforvaltninger kravene for sagsbehandlingstiderne i de enkelte statsforvaltningers resultatkontrakter for 2. kvartal 2011. Dog lå de sociale nævn i statsforvaltningerne Hovedstaden og Syddanmark og beskæftigelsesankenævnet i Statsforvaltningen Syddanmark over deres individuelle resultatkrav. For statsforvaltningerne Midtjylland og Nordjylland er resultatkravene for den resterende del af 2011 dog stadig et stykke over det generelle resultatkrav på 13 uger.

23. Jeg finder det på den baggrund afgørende, at Økonomi- og Indenrigsministeriet i samarbejde med statsforvaltningerne målrettet sikrer, at sagsbehandlingstiderne nedbringes til et fælles lavt niveau i 1. halvdel af 2012, så der sikres god borgerservice i hele landet. Jeg finder således, at ministeriet fortsat bør følge området tæt, så der sikres en optimal anvendelse af personaleresurser for at opnå ensartede sagsbehandlingstider i alle statsforvaltninger.

24. Jeg vil derfor følge udviklingen på følgende områder:

- om ministeriet fastholder ens resultatkrav til sagsbehandlingstiderne på nævnsområdet for hele landet
- udviklingen i sagsbehandlingstiderne på området
- om ministeriet sikrer ensartede sagsbehandlingstider på tværs af statsforvaltningerne.

Jeg vil orientere Statsrevisorerne om resultatet af min opfølgning.

Henrik Otbo