

RIGSREVISIONEN



Notat til Statsrevisorerne om beretning om sagsbehandlings- tider ved omstruktureringen af statsforvaltningerne

November
2014

revision

revision

revision

Vedrører:

Statsrevisorernes beretning nr. 19/2013 om sagsbehandlingstider ved omstruktureringen af statsforvaltningerne

31. oktober 2014

RN 306/14

Økonomi- og indenrigsministerens redegørelse af 15. september 2014

Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forholdes redegørelse af 2. oktober 2014

1. Dette notat handler om de initiativer, som økonomi- og indenrigsministeren og ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold har iværksat som følge af Statsrevisorernes bemærkninger og beretningens indhold og konklusioner.

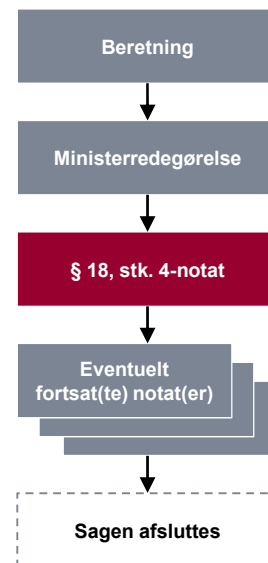
KONKLUSION

Økonomi- og indenrigsministeren oplyser i sin redegørelse, at de 5 tidligere statsforvaltninger var den organisatoriske ramme for indsatsen for at nedbringe sagsbehandlingstiderne før reformen, og at det ikke var realistisk at nedbringe sagsbehandlingstiderne for klagesager i 1. halvår 2013 i den komplekse og usikre situation før reformen. Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold oplyser i sin redegørelse, at Ankestyrelsen ikke havde bevillingsmæssig hjemmel til at rekruttere medarbejdere til området før den 1. juli 2013, hvor reformen trådte i kraft. Rigsrevisionen vurderer, at denne del af sagen kan afsluttes.

Økonomi- og indenrigsministeren oplyser i sin redegørelse, at borgerne bør forvente, at det offentlige træffer en afgørelse inden for en rimelig tidsfrist. Udviklingen i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider for familiesager har stort set været tilfredsstillende og udvikler sig positivt. Rigsrevisionen vurderer, at denne del af sagen kan afsluttes.

Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold har ifølge redegørelsen besluttet, at målet om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for kommunale klagesager skal være 3 måneder (13 uger) fra den 1. juli 2016 og fremover.

Økonomi- og indenrigsministeren oplyser, at ministeriet i medfør af resultatkontrakten for 2014 har arbejdet med at udvikle nye mål for familieretten, og at der også vil blive arbejdet med nye mål i resultatkontrakten for 2015. Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold oplyser, at ministeriet er positiv over for et samarbejde med Økonomi- og Indenrigsministeriet og Statsforvaltningen om at udvikle nye resultatomål for sagsbehandlingstider for familiesager.

Sagsforløb for en større undersøgelse

Du kan læse mere om forløbet og de enkelte step på www.rigsrevisionen.dk

Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om:

- udviklingen i sagsbehandlingstiderne for klagesager på det sociale område og beskæftigelsesområdet i Ankestyrelsen, og om resultatmålene opnås
- Økonomi- og Indenrigsministeriets, Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold og Statsforvaltningens arbejde med at udvikle nye resultatomål, der tilgodeser de styringsmæssige behov og borgernes oplevelse af Statsforvaltningens indsats, for sager i familieretten.

I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i juni 2014 en beretning om sagsbehandlingstider ved omstruktureringen af statsforvaltningerne. Beretningen handlede om omstruktureringens betydning for sagsbehandlingstider for familiesager og klagesager på det sociale område og beskæftigelsesområdet. Beretningen viste, at sagsbehandlingen – såvel i klagesagerne som i nogle af familiesagerne – var påvirket af omstruktureringen af statsforvaltningerne og reformen af klagesystemet. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var steget til 34,4 uger for sager under beskæftigelseslovgivningen, 36,4 uger for sager under lovgivningen vedrørende børn og familier og 42,7 uger for sager under lovgivningen om sociale forhold. Beretningen viste også, at andelen af klagesager, som var 1 år gamle eller mere, var steget fra 1 % i juli 2013 til knap 7 % i marts 2014.

Beretningen viste endvidere, at Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold i Ankestyrelsens resultatkontrakt for 2014 havde fastsat et resultatomål for klagesagerne på 26 uger i 2014 faldende til 19 uger i 2016, og at det fortsat var væsentligt højere end de 13 uger, som Økonomi- og Indenrigsministeriet tidligere havde stillet Statsrevisorerne i udsigt.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, kritiserede de de stærkt stigende sagsbehandlingstider for klagesagerne, både før og efter omstruktureringen af statsforvaltningerne. Statsrevisorerne bemærkede også, at Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold havde fastsat uambitiøse resultatomål for Ankestyrelsens klagesagsbehandling.

4. Dette notat indeholder Rigsrevisionens vurdering af de initiativer, som økonomi- og indenrigsministeren og ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold har iværksat som følge af beretningen.

Hele sagen og dens dokumenter kan følges på www.rigsrevisionen.dk og på www.ft.dk/Statsrevisorerne.

II. Gennemgang af ministrenes redegørelser

Forberedelse af omstruktureringen af statsforvaltningerne

5. Beretningen viste, at Økonomi- og Indenrigsministeriet og Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold i forbindelse med reformen af statsforvaltningerne havde gennemført en række relevante initiativer for at nedbringe sagsbehandlingstiderne, herunder initiativer til rekruttering af arbejdskraft og til fordeling af opgaver mellem kontorer og enheder. Initiativerne har dog ikke været tilstrækkelige til at undgå en stigning i sagsbehandlingstiderne.

Statsrevisorerne beklagede, at omstruktureringen af statsforvaltningerne indtil videre havde forringet betjeningen af borgerne, især på grund af de stigende sagsbehandlingstider for klagesagerne.

Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold bemærker i sin redegørelse, at Ankestyrelsen ikke havde bevillingsmæssig hjemmel til at rekruttere medarbejdere til området før den 1. juli 2013. Ankestyrelsen havde ikke ledelsesret over de overførte medarbejdere før den 1. juli 2013, hvilket begrænsede styrelsens mulighed for at agere i forhold til rekruttering eller fordeling af opgaver før den 1. juli 2013.

Økonomi- og indenrigsministeren finder i sin redegørelse, at reformen af statsforvaltningerne på det familieretlige område er gennemført på tilfredsstillende vis under hensyntagen til sagsbehandlingstiderne. Ministeren bemærker også, at den politiske aftale om reformen blev indgået i november 2012, og at lovændringerne først kunne træde i kraft medio 2013. Det betød, at de 5 statsforvaltninger var den gældende organisatoriske ramme frem til reformen, og at det ikke var muligt at gennemføre mere strukturelle tiltag for at forbedre sagsbehandlingstiderne før reformens ikrafttrædelse. Statsforvaltningerne og Ankestyrelsen skulle således i foråret 2013 anvende væsentlige resurser på at sikre en driftssikker opgavevaretagelse, fra og med at den nye struktur trådte i kraft.

Rigsrevisionen har noteret sig ministrenes svar og vurderer, at denne del af sagen kan afsluttes.

Gennemsnitlige sagsbehandlingstider efter reformen

6. Beretningen viste, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 28,3 uger på det sociale område og 24,7 uger på beskæftigelsesområdet, da de regionale statsforvaltninger overdrog klagesagerne til Ankestyrelsen. Ankestyrelsens opgørelse i slutningen af marts 2014 viste, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var steget til 34,4 uger for sager under beskæftigelseslovgivningen, 36,4 uger for sager under lovgivningen vedrørende børn og familier og 42,7 uger for sager under lovgivningen om sociale forhold. Andelen af klagesager, som var 1 år gamle eller mere, var steget fra 1 % i juli 2013 til knap 7 % i marts 2014.

Beretningen viste også, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for børnebidragssager var 10,9 uger i 1. kvartal 2014. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for separations- og skilsmisssager var 6,9 uger i 1. kvartal 2014.

Statsrevisorerne bemærkede, at sagsbehandlingstiderne for familiesager stort set var tilfredsstillende efter omstruktureringen og udviklede sig positivt. Statsrevisorerne kritiserede de stærkt stigende sagsbehandlingstider for klagesagerne, både før og efter omstruktureringen af statsforvaltningerne. Statsrevisorerne beklagede, at omstruktureringen af statsforvaltningerne indtil videre havde forringet betjeningen af borgerne, især på grund af de stigende sagsbehandlingstider for klagesagerne.

Ifølge redegørelsen har økonomi- og indenrigsministeren fokus på sagsbehandlingstiderne i den offentlige sektor, især på de borgernære områder. Borgerne bør ifølge ministeren kunne forvente, at det offentlige træffer en afgørelse inden for en rimelig tidsfrist.

Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold oplyser i sin redegørelse, at Rigsrevisionens undersøgelse har sat fokus på et meget vigtigt område. Sagsbehandlingstiden har stor betydning for den enkelte borger, der venter på en afgørelse i sin sag. Derfor finder ministeren det helt afgørende, at Ankestyrelsen leverer afgørelser, som er korrekte og med mindst mulig ventetid for den enkelte borger. Ministeren er enig i, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Ankestyrelsen ikke er tilfredsstillende i dag, og oplyser, at det har meget høj prioritet at nedbringe sagsbehandlingstiderne markant fra det høje niveau.

Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold oplyser også i redegørelsen, at ministeriet og Ankestyrelsen har igangsat en række initiativer for at nedbringe sagsbehandlingstiderne. De gennemførte initiativer er følgende:

- Ankestyrelsen har rekrutteret mange nye sagsbehandlere og igangsat en systematisk oplæring af dem.
- Ankestyrelsen har nedsat en taskforce af erfarne medarbejdere alene med det formål at afvikle de ældste uafsluttede sager.
- Ankestyrelsen gennemfører løbende sagsgangsanalyser på de forskellige fagområder i styrelsen med henblik på at sikre ensartede arbejdsgange, så sagerne kan afvikles mest effektivt og med bedst mulig kvalitet.
- Ankestyrelsen arbejder med bl.a. flere LEAN-forløb for at effektivisere sagsgangene.
- Ankestyrelsen har yderligere den 1. juli 2014 iværksat et resultatlønsprojekt, hvor udvalgte sagsbehandlere med en høj sagsproduktion tilbydes at afvikle klagesager uden for normeret arbejdstid.

Ministeren oplyser desuden, at Ankestyrelsen kan forøge sit forbrug med op til 15 mio. kr. i 2015 og i 2016 ved at trække på sin opsparing for at fastholde de igangsatte initiativer og dermed nedbringe sagsbehandlingstiden. Ministeren vil tage initiativer, hvis der opstår yderligere behov.

Rigsrevisionen finder, at udviklingen i sagsbehandlingstiderne for familiesager er tilfredsstillende, og vurderer, at denne del af sagen kan afsluttes. Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen i sagsbehandlingstiderne for klagesager på det sociale område og beskæftigelsesområdet i Ankestyrelsen.

Resultatmål

7. Beretningen viste, at resultatmålet for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for separations- og skilsmisssager er 9 uger i 2014 og 8 uger i 2015. En af beretningens anbefalinger var, at Økonomi- og Indenrigsministeriet i samarbejde med Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold burde overveje, om resultatmålene var tilstrækkeligt ambitiøse. Beretningen anbefalede også, at Økonomi- og Indenrigsministeriet i samarbejde med Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold og Statsforvaltningen udvikler nye resultatmål, der tilgodeser de styringsmæssige behov og borgernes oplevelse af Statsforvaltningens indsats.

Økonomi- og indenrigsministeren er enig i, at der skal arbejdes med at udvikle mål, som giver mere mening i styringsmæssig sammenhæng, og at der fortsat bliver arbejdet med at udvikle nye resultatmål på det familieretlige område i resultatkontrakten for 2015. Samtidig gør ministeren opmærksom på rammerne for dette arbejde, idet forældreansvarslovens principper og en række karakteristika på det familieretlige område giver nogle begrænsninger for opstilling af styringsrelevante kvalitative mål. Fx vil et mål, som giver incitamenter til at afslutte en sag hurtigt, ikke nødvendigvis understøtte principperne om en grundig belysning af barnets perspektiv.

Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold er positiv over for et samarbejde med Økonomi- og Indenrigsministeriet og Statsforvaltningen, hvor de fælles kan udvikle nye resultatmål for sagsbehandlingstider for familiesager.

Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Økonomi- og Indenrigsministeriet, Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold og Statsforvaltningen vil arbejde videre med at udvikle nye resultatmål. Rigsrevisionen vil fortsat følge arbejdet.

8. Beretningen viste, at Økonomi- og Indenrigsministeriet og statsamterne/statsforvaltningerne fra 2004 til 2013 har haft et overordnet resultatmål om 13 ugers gennemsnitlig sagsbehandlingstid for klagesager på det sociale område og på beskæftigelsesområdet. Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold har i Ankestyrelsens resultatkontrakt for 2014 fastsat et resultatmål for klagesagerne på 26 uger i 2014 faldende til 19 uger i 2016.

Statsrevisorerne fandt, at Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold havde fastsat uambitiøse resultatmål for Ankestyrelsens klagesagsbehandling. Resultatmålet for sagsbehandlingstiden for klagesager var således sat op fra 13 uger til 26 uger i 2014 faldende til 19 uger i 2016.

Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold har ifølge redegørelsen besluttet, at målet om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de kommunale klagesager skal være 3 måneder (13 uger). Dette mål skal ifølge ministeren realiseres den 1. juli 2016 og være gældende fremover. Ministeren oplyser også, at målet vil blive indarbejdet i Ankestyrelsens resultatkontrakt for 2015, så målet for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 5 måneder i 2015, 3,25 måneder i 2016 og 3 måneder i 2017 og frem. For at nå ned på en gennemsnitlig sagsbehandling på 3 måneder fra den 1. juli 2016 skal den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ved udgangen af 2014 være 6 måneder og ved udgangen af 2015 være 4 måneder.

Ministeren oplyser, at en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 3 måneder er et ambitiøst, men samtidig et rimeligt og realistisk mål i forhold til den udvikling og de resurser, der er i Ankestyrelsen.

Rigsrevisionen har noteret, at ministeren for børn, ligestilling integration og sociale forhold har besluttet, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid skal falde til 3 måneder fra den 1. juli 2016. Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen i sagsbehandlingstiderne for klagesager på det sociale område og beskæftigelsesområdet.

Næste skridt i sagen

9. Rigsrevisionen vil følge udviklingen på følgende områder:

- udviklingen i sagsbehandlingstiderne for klagesager på det sociale område og beskæftigelsesområdet i Ankestyrelsen, og om resultatmålene opnås
- Økonomi- og Indenrigsministeriets, Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forholds og Statsforvaltningens arbejde med at udvikle nye resultatmål, der tilgodeser de styringsmæssige behov og borgernes oplevelse af Statsforvaltningens indsats, for sager i familieretten.

Lone Strøm