



9. oktober 2009

Sagsnr.
2009-114937

Dokumentnr.
2009-498126

Sagsbehandler
Sven-Erik Jensen

Redegørelse om måling af sagsbehandlingstider i maj 2009

Redegørelse om måling af sagsbehandlingstider i maj 2009	1
Resumé	2
Måling af sagsbehandlingstider	3
Den sociale retssikkerhedslov	3
Resultat af måling	4
Fristoverholdelse	4
Sager med lange sagsbehandlingstider	5
Skriftlig underretning hvor en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes	6

Kvalitetskontrolenheden

Bernstorffsgade 17, 1. sal
1592 København V

Telefon
3317 3280

Telefax
3317 3763

E-mail
Z263@bif.kk.dk

EAN nummer
5798009710185

www.kk.dk

Sammenfatning	6
Bilag	7

Resumé

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i maj 2009 gennemført måling af sagsbehandlingstider i forhold til frister fastsat i medfør af § 3, stk. 2 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (den sociale retssikkerhedslov).

Målingerne, der omfatter alle afgørelser truffet i maj 2009 svarende til 10.326 afgørelser, viser, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har en stabil og meget høj generel overholdelsesprocent på 93,6 pct. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid kan på baggrund af indberetningerne beregnes til 10 kalenderdage.

For ydelser, hvor der modtages mange ansøgninger, er der også en høj overholdelsesprocent. Dog gælder, at der for enkelte områder, særligt revalideringsområdet og ledighedsydelse, ikke er tilstrækkelige høje overholdelsesprocenter.

Med hensyn til overholdelse af den skriftlige underretningspligt, i de tilfælde hvor en ansøgning ikke afgøres inden sagsbehandlingsfristens udløb, viser målingen, at der kun undtagelsesvis formelt foretages skriftlig underretning af borgeren. I mange sager vil der dog løbende være kontakt til borgeren, der dermed også vil være bekendt med, hvor sagen beror.

Måling af sagsbehandlingstider

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i medfør af den sociale retssikkerhedslovs § 3, stk. 2, fastsat frister for behandling af ansøgninger om hjælp.

Til brug for målingen er der udarbejdet en særlig vejledning, hvor det nærmere er beskrevet hvilke sager, der er omfattet af målingen, og hvordan selve målingen af skal foregå.

Udgangspunktet er, at alle afgørelser, der træffes i måleperioden, uanset om ansøgning er modtaget i måleperioden eller tidligere, er omfattet af sagstidsmålingen.

I bilag 2 er en oversigt over sagsbehandlingsfrister i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Oversigten viser også overholdelsesprocenten for de enkelte sagstyper, hvor der har været indberetninger.

Sagstidsmålingen omfatter alle enheder i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, der har afgørelseskompetence på ansøgninger om hjælp, hvis der er fastsat en sagsbehandlingsfrist.

Den sociale retssikkerhedslov

I medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, skal kommuner fastsætte en frist for, hvor lang tid, der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse.

Forpligtelsen til at fastsætte sagsbehandlingsfrister gælder ifølge Vejledning til lov om retssikkerhed og administration på det sociale område ikke, hvor forvaltningen uden en ansøgning fra en borger (ikke-ansøgningssager) rejser spørgsmål om, hvorvidt der er behov for hjælp.

Endelig fremgår det af vejledningen, at forpligtelsen til at fastsætte sagsbehandlingsfrister gælder, hvor resultatet af myndighedens behandling vil munde ud i en afgørelse, som kan indbringes for klageinstansen, f.eks. beskæftigelsesankenævnet. Dette gælder også for afgørelser, som kunne være indbragt for klageinstansen, hvis adgangen til klage ikke var afskåret i loven.

Det følger af vejledningen, at sagsbehandlingsfristerne skal være realistiske, hvilket indebærer, at de f.eks. svarer til den tid, der i

praksis går med at behandle 80 til 90 pct. af den pågældende sagstype.

Sagsbehandlingsfristerne i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er fastsat i overensstemmelse med vejledningen, og de fastsatte sagsbehandlingsfrister er dermed vejledende, idet der ikke forudsættes en 100 pct. overholdelse.

Hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes, skal ansøgeren efter den sociale retssikkerhedslovs § 3, stk. 2, skriftligt have underretning om, hvornår en afgørelse kan forventes.

Resultat af måling

Den sagstidsmåling, der er gennemført i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, omfatter afgørelser truffet i perioden 4. maj 2009 til 29. maj 2009, uanset om ansøgning er modtaget før eller i måleperioden.

Fristoverholdelse

Ved målingen i maj 2009 er der indberettet 10.326 afgørelser, hvoraf 9.664 er afgjort inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister, svarende til en generel overholdelsesprocent på 93,6.

Nedenfor i tabel 1 er vist resultatet af den gennemførte sagstidsmåling i maj 2009.

Tabel 1. Sagstidsmåling i maj 2009

Maj 2009	
Antal afgørelser	10.326
Generel overholdelsesprocent ¹	93,6
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid ²	10

Den generelle overholdelsesprocent ligger således stabilt på et højt

¹ Generel overholdelsesprocent beregnes som en procent på baggrund af alle afgørelser uanset sagstype, der er truffet i måleperioden

² Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid beregnes som et antal kalenderdage på baggrund af alle afgørelser uanset sagstype og sagsbehandlingsfrist, der er truffet i måleperioden

niveau.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er på baggrund af de indberettede afgørelser beregnet til 10 kalenderdage.

Sammenfattende kan der således konstateres en stabil høj generel overholdelsesprocent, og i tilknytning hertil tillige at borgeres ansøgninger om hjælp i almindelighed behandles hurtigt.

Bilag 2 viser resultatet af sagstidsmålingen fordelt på sagstyper. Heraf fremgår, at de 10.326 indberettede afgørelser er fordelt på 22 forskellige sagstyper. Henset til at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har fastsat 32 sagsbehandlingsfrister, indebærer det, at der er sagstyper, hvor der ikke er indberettet afgørelser. Dette beror på, at der for visse sagstyper ikke har været truffet afgørelser i måleperioden.

For sagstyper med mange ansøgninger er der også en meget høj overholdelsesprocent. Således er overholdelsesprocenterne i forbindelse med afgørelser om kontanthjælp, sygedagpenge samt refusion til arbejdsgiver i forbindelse med syge- eller barselsdagpenge alle over 90.

I forhold til enkelte sagstyper er der overholdelsesprocenter, der ligger under 80. Her vil det ofte gøre sig gældende, at der kun er få indberetninger, hvorfor resultatet her må tages med forsigtighed, da enkelte nye afgørelser vil kunne ændre billedet væsentligt.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen må dog konstatere, at der på revalideringsområdet samt i forbindelse med ledighedsydelse og fleksjob generelt er for ringe overholdelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har da også særligt fokus på disse områder, herunder i forbindelse med organisering og IT-understøttelse.

Det er på denne baggrund Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens vurdering, at der allerede på nuværende tidspunkt efter sagstidsmålingen er sket klare forbedringer på områderne.

Sager med lange sagsbehandlingstider

I forbindelse med den gennemførte sagstidsmåling har der været

sager, hvor sagsbehandlingstiden er uforholdsmæssig lang.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil gennemgå disse sager med henblik på at afklare årsagen til den forlængede sagsbehandlingstid, således at tilsvarende sager så vidt muligt kan undgås fremadrettet.

Skriftlig underretning hvor en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes

I forbindelse med sagstidsmålingen er der tillige gennemført en undersøgelse af, i hvilket omfang de lokale centre har overholdt pligten til skriftligt at underrette borgeren, hvis en frist for behandling af en ansøgning ikke har kunnet overholdes.

Målingen viser, at der kun undtagelsesvis foretages skriftlig underretning af borgeren. På den anden side vil borgeren ofte være klar over, hvor sagen beror, idet der særligt i mere komplekse sager (hvor sagsbehandlingsfristen også er længere) er en løbende kontakt med borgeren.

Der er som nævnt ovenfor indberettet 10.326 afgørelser, hvoraf 9.664 afgørelser er truffet inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Det indebærer, at der skulle have været foretaget skriftlig underretning til ansøgere i 662 sager. I alt er der formelt givet skriftlig underretning til borgeren i 9 sager. Men som nævnt ovenfor vil borgeren på baggrund af den løbende kontakt oftest være bekendt med, hvor borgerens sag beror.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder det kritisabelt, at der ikke i alle tilfælde er foretaget skriftlig underretning til borger, hvor en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes.

På denne baggrund vil Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen iværksætte konkrete initiativer til sikring af en bedre overholdelse af den skriftlige underretningspligt.

Sammenfatning

Indledningsvis skal der peges på:

- den generelle overholdelsesprocent af sagsbehandlingsfrister er høj og udgør 93,6 pct.,

- på ydelsestyper, hvor der modtages mange ansøgninger, er der også en høj overholdelsesprocent,
- den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for ansøgninger om hjælp efter social- eller beskæftigelseslovgivningen er 10 kalenderdage.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder, at disse positive resultater skal ses i sammenhæng med fokusering på området samt de initiativer, der er iværksat. Der er således en løbende indsats for at sikre høj kvalitet i sagsbehandlingen og rimelige sagsbehandlingstider.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder dog, at der særligt i forbindelse med overholdelse af den skriftlige underretningspligt, hvor en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes, er behov for øget indsats. Forvaltningen vil derfor iværksætte konkrete initiativer til en forbedring af den skriftlige underretningspligt.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder det centralt for borgerens retsstilling, at der hurtigt gives kvalificerede svar på henvendelser, og der vil derfor forsat være en høj grad af fokus på indsats for at sikre kvalitet i sagsbehandlingen og for at undgå lange sagsbehandlingstider.

Når en borger henvender sig om hjælp i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, modtager borgeren vejledning og herunder Serviceguiden, hvori også forvaltningens sagsbehandlingsfrister er medtaget.

Endelig gælder, at borgeren som led i forvaltningens vejledningsforpligtelse tillige orienteres om relevante sagsbehandlingsfrister i forbindelse med ansøgninger.

Bilag

- Bilag 2: Resultat af måling af sagsbehandlingstider i maj 2009