

## 11. Sagstidsmåling 2010 (2011-19511)

Resultat af sagstidsmåling i november 2010.

### INDSTILLING OG Beslutning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indstiller,

1. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tager resultatet af sagstidsmålingen i november 2010 til efterretning.

### Problemstilling

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i november 2010 gennemført en sagstidsmåling omfattende alle afgørelser truffet i november 2010, hvor der er fastsat sagsbehandlingsfrister i medfør af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Indstillingen omfatter resultatet af denne sagstidsmåling. Der henvises i øvrigt til redegørelse om måling af sagsbehandlingstider i november 2010 (Bilag 1).

### Løsning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i medfør af § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område fastsat frister for behandling af ansøgninger om hjælp.

Socialministeriet har i vejledning til lov om retssikkerhed og administration på det sociale område anbefalet, at sagsbehandlingsfristerne er realistiske, således at de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80 til 90 pct. af sagerne inden for den pågældende sagstype.

Sagsbehandlingsfristerne i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er fastsat i overensstemmelse hermed, og er således vejledende, idet der ikke forudsættes en 100 pct. overholdelse.

### Sagstidsmåling i november 2010

På næste side i tabel 1 er vist resultatet af den gennemførte sagstidsmåling, omfattende alle forvaltningens afgørelser i november 2010, hvor der er fastsat en sagsbehandlingsfrist.

**Tabel 1. Resultat af sagstidsmåling af forvaltningens afgørelser i november 2010**

november 2010	
Antal afgørelser	10.943

<sup>1</sup> Generel overholdelsesprocent beregnes som en procent på baggrund af alle afgørelser i måleperioden uanset

Generel overholdelsesprocent <sup>1</sup>	96,2
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid <sup>2</sup>	7

Resultatet af sagstidsmålingen viser, at der er en generel overholdelsesprocent på mere end 96 pct., hvilket ligger en del over det forudsatte niveau på 80-90 pct. Resultatet viser også, at borgeres ansøgninger om hjælp i almindelighed behandles hurtigt. Således er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 7 kalenderdage.

Sammenholder man tallene i den nu afholdte måling med tallene fra sagstidsmålingen i maj 2009 kan man konstatere, at den generelle overholdelsesprocent er steget fra 93,6 pct. til 96,2 pct. og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er faldet fra 10 til 7 kalenderdage, hvilket Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder meget tilfredsstillende.

Der er en vis spredning mellem forskellige afgørelsestyper i forhold til overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Der er således en række afgørelsestyper, hvor fristerne er overholdt i alle tilfælde, og i langt de fleste tilfælde overholdes fristerne i mindst de 80 pct. af afgørelserne, der er forudsat.

De afgørelsestyper, hvor sagsbehandlingsfristen ikke er overholdt i mindst 80 pct. af afgørelserne, omfatter således alene 36 ud af i alt 10.943 afgørelser i måleperioden, hvilket er mindre end 1 pct. af samtlige afgørelser

Sagstidsmålingen viser imidlertid, at der er problemer med at overholde sagsbehandlingsfristerne på revalideringsområdet, i forbindelse med fleksjob og fleksydelse samt støtte til høje boligudgifter.

På både revaliderings- og fleksjobområdet har det i andre sammenhænge vist sig, at der er behov for en særlig indsats for at styrke og sikre kvaliteten i sagsbehandlingen. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har derfor også fortsat særligt fokus på disse områder. Det skal i den forbindelse nævnes, at arbejdet med at afklare arbejdsevnen og berettigelsen til bl. a. revalidering og fleksjob i løbet af 2010 er samlet i en enhed med henblik på at professionalisere arbejdet. Parallelt hermed er arbejdet med revalideringsberettigede borgeres videre forløb ligeledes samlet i en enhed.

I forbindelse med sagstidsmålingen er der tillige målt på overholdelse af den skriftlige underretningspligt. Det følger således af § 3, stk. 2 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, at borgeren skriftligt skal underrettes om, hvornår der kan forventes en afgørelse, hvis en konkret sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes.

Resultatet af sagstidsmålingen viser, at der i 400 sager ud 10.943 afgørelser ikke er foretaget underretning af borgeren om, at sagsbehandlingsfristen ikke kunne overholdes. I mange af disse sager er der imidlertid løbende kontakt mellem borgeren og forvaltningen, hvorfor borgeren som regel vil være bekendt med status i sin sag.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder uanset dette, at resultatet er uacceptabelt og vil tilse, at der fremadrettet via arbejdsgange og iværksættelse af et målrettet ledelsestilsyn opnås en bedre overholdelse af den skriftlige underretningspligt.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder det centralt for borgerens retsstilling, at der hurtigt gives kvalificerede svar på borgerens henvendelser, og at borgerne oplever en god kvalitet i

sagstype.

<sup>2</sup> Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid beregnes som et antal kalenderdage på baggrund af alle afgørelser i måleperioden uanset sagstype og sagsbehandlingsfrister.

forvaltningens service.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil derfor forsat have en høj grad af fokus på kvalitetsforbedrende initiativer med henblik på at sikre kvaliteten og nedbringe fejl i sagsbehandlingen og for at undgå lange sagsbehandlingstider.

### **Økonomi**

Indstillingen har ikke økonomiske konsekvenser.

### **Videre proces**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil forsat have særlig opmærksomhed på sagsbehandlingstiderne og forvaltningens overholdelse af underretningspligten. Forvaltningen vil endvidere have særligt fokus på revaliderings- og fleksjobområdet og følge udviklingen tæt bl.a. via forvaltningens ledelsestilsyn og sagstidsmålinger specifikt på disse områder samt via klagesagsstatistik.

### **Bilag**

1. Redegørelse om måling af sagsbehandlingstider i november 2010 i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen med tilhørende bilag.

Morten Binder

/Thomas Thellersen Børner

### **bilag**

[1. Redegørelse om måling af sagsbehandlingstider i november 2010](#)

[1A, Resultat af sagstidsmåling.xls](#)

[1B Sagsbehandlingsfrister i BIF](#)

