



## **Bilag 1**

Sagsnr.  
2011-19511

Dokumentnr.  
2011-108238

### **Redegørelse om måling af sagsbehandlingstider i november 2010**

<b>Måling af sagsbehandlingstider</b>	<b>3</b>
<b>Den sociale retssikkerhedslov</b>	<b>3</b>
<b>Resultat af måling</b>	<b>4</b>
Fristoverholdelse	4
Skriftlig underretning hvor en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes	5

<b>Sammenfatning</b>	<b>6</b>
<b>Bilag</b>	<b>7</b>

## **Resumé**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i november 2010 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 november 2010 svarende til 10.943 afgørelser, viser, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har en stabil og meget høj generel overholdelsesprocent på 96,2 pct. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid kan på baggrund af indberetningerne beregnes til 7 kalenderdage.

For ydelser, hvor der modtages mange ansøgninger, er der også en

høj overholdelsesprocent. Dog gælder, at der for enkelte områder, særligt revalideringsområdet og fleksjobområdet, ikke er tilstrækkeligt 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 1B 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 1. november 2010 til 30. november 2010, uanset om ansøgning er modtaget før eller i måleperioden.

## **Fristoverholdelse**

Ved målingen i november 2010 er der indberettet 10.943 afgørelser, hvoraf 10.522 er afgjort inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister, svarende til en generel overholdelsesprocent på 96,2.

Nedenfor i tabel 1 er vist en sammenligning af resultaterne af de gennemførte sagstidsmålinger i maj 2009 henholdsvis i november 2010.

**Tabel 1. Sagstidsmålinger i 2009 – 2010**

	<b>Maj 2009</b>	<b>November 2010</b>
Antal afgørelser	10.326	10.943
Generel overholdelsesprocent <sup>1</sup>	93,6	96,2
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid <sup>2</sup>	10	7

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

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

Den generelle overholdelsesprocent ligger således stabilt på et højt niveau.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er på baggrund af de indberettede afgørelser beregnet til 7 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 1A viser resultatet af sagstidsmålingen fordelt på sagstyper.

Heraf fremgår, at de 10.943 indberettede afgørelser er fordelt på 20 forskellige sagstyper. Henset til at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har fastsat 51 sagsbehandlingsfrister (Bilag 2B), 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 revaliderings- og fleksjobområdet generelt er for ringe overholdelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har da også særligt fokus på disse områder.

### **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 10.943 afgørelser, hvoraf 10.522 afgørelser er truffet inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Det indebærer, at der skulle have været foretaget skriftlig underretning til ansøgere i 421 sager. I alt er der formelt givet skriftlig underretning til borgeren i 21 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 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.

## **Sammenfatning**

Indledningsvis skal der peges på:

- den generelle overholdelsesprocent af sagsbehandlingsfrister er høj og udgør 96,2 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 7 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 1A: Resultat af måling af sagsbehandlingstider i november 2010
- Bilag 1B: Sagsbehandlingsfrister i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen