

Redegørelse om måling af sagsbehandlingstider i maj 2005

RESUMÉ	2
---------------	----------

MÅLING AF SAGSBEHANDLINGSTIDER	3
---------------------------------------	----------

RETSSIKKERHEDSLOVEN	3
---------------------	---

RESULTAT AF MÅLING	4
--------------------	---

FRISTOVERHOLDELSE	4
-------------------	---

SKRIFTLIG UNDERRETNING VED FORSINKELSE	6
--	---

SAMMENFATNING	6
----------------------	----------

BILAG	7
--------------	----------

Resumé

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har i 2001, 2002, 2003 og senest i maj 2005 gennemført måling af sagsbehandlingstider i forhold til frister fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Målingerne viser, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har en stabil og meget høj generel overholdelsesprocent, der ved ingen af målingerne har ligget under 90 pct. Ved den seneste sagstidsmåling lå overholdelsesprocenten således på 90 pct. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid kan på baggrund af indberetningerne beregnes til 15,9 kalenderdage.

For ydelser, hvor der modtages mange ansøgninger, er der også en høj overholdelsesprocent. Dog gælder, at der for enkelte områder, tekniske hjælpemidler og førtidspension, 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 undtagesvis 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

Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget har i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, fastsat frister for behandling af ansøgninger om hjælp efter social- og beskæftigelseslovgivningen, og har på sit møde den 8. december 1999 besluttet, at der skal måles på forvaltningens overholdelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister i én måned om året.

Der er nu gennemført målinger i februar 2001, november 2002, november 2003 og senest i maj 2005.

Målingen i februar 2001 omfatter alene Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen (BR-Kommunen, dvs. ekskl. de fire forsøgsbydele Indre Nørrebro, Valby, Kongens Enghave og Indre Østerbro).

Da ordningen med forsøgsbydele ophørte med udgangen af 2001, omfatter de efterfølgende sagstidsmålinger også de fire tidligere forsøgsbydele.

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 forbindelse med målingen i 2003 er indberetninger for første gang sket via et nyudviklet IT-system (Erindringssystemet), som også er benyttet i forbindelse med den aktuelle sagstidsmåling. I bilaget til redegørelsen er en oversigt over sagsbehandlingsfrister i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. Oversigten viser også overholdelsesprocenten for de enkelte sagstyper, hvor der har været indberetninger.

En enkelt frist er ikke med i sagstidsmålingen, idet der ikke er en egentlig målbar frist. Der er her tale om optagelse i vuggestue, børnehave, dagpleje m.m., hvor der anvises efter rækkefølge på venteliste.

Sagstidsmålingen omfatter alle, der har afgørelseskompetence på ansøgninger om hjælp efter social- eller beskæftigelseslovgivningen, hvis der er fastsat en sagsbehandlingsfrist.

Retssikkerhedsloven

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

Forpligtelsen til at fastsætte sagsbehandlingsfrister gælder ifølge Socialministeriets vejledning til retssikkerhedsloven ikke, hvor forvaltningen uden en ansøgning fra en borger (ikke-ansøgningssager) rejser spørgsmål om, hvorvidt der er behov for hjælp.

Endelig fremgår det af vejledning, at forpligtelsen til at fastsætte sagsbehandlingsfrister gælder, hvor resultatet af myndighedens behandling vil munde ud i en afgørelse, som kan indbringes for de sociale klagemyndigheder. Dette gælder også for afgørelser, som kunne være indbragt for klagemyndigheden, hvis adgangen til klage ikke var afskåret i loven. Som eksempler på hvor der herefter også er pligt til at fastsætte sagsbehandlingsfrister nævnes i vejledningen ansøgninger om plads i en børnehave (servicelovens § 12) eller ansøgninger om personlig hjælp og pleje (servicelovens § 71).

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.

Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget har godkendt en række sagsbehandlingsfrister for forvaltningens behandling af ansøgninger om hjælp efter social- og beskæftigelseslovgivningen, der er fastsat i overensstemmelse med Socialministeriets vejledning.

Hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes, skal ansøgeren efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, skriftligt have besked om, hvornår en afgørelse kan forventes.

Resultat af måling

Der er som nævnt gennemført fire målinger af sagsbehandlingstider, henholdsvis i 2001, 2002, 2003 og senest i maj 2005.

Fristoverholdelse

Ved målingen i maj 2005 er der indberettet 16.351 afgørelser, hvoraf 14.745 er afgjort inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister, svarende til en generel overholdelsesprocent på 90.

Nedenfor i tabel 1 er vist resultatet af de gennemførte sagstidsmålinger i perioden 2001 til 2005.

Tabel 1. Sagstidsmålinger i 2001 – 2005

	Februar 2001	November 2002	November 2003	Maj 2005
Antal afgørelser	13.979	16.791	16.289	16.351
Gen. pct. ¹⁾	90,14 pct.	92,62 pct.	92,51 pct.	90,18 pct.
Behandlingstid ²⁾	- ³⁾	12,6	14,6	15,9

Noter

- 1) Generel overholdelsesprocent beregnes som en procent på baggrund af alle afgørelser uanset ydelsestype, der er truffet i måleperioden.
- 2) Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid beregnes som et antal kalenderdage på baggrund af alle afgørelser uanset ydelsestype og sagsbehandlingsfrist, der er truffet i måleperioden.
- 3) Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er ikke opgjort i forbindelse med sagstidsmålingen i 2001.

Den generelle overholdelsesprocent ligger således stabilt på et højt niveau, idet overholdelsesprocenten på intet tidspunkt ses at ligge under 90 pct.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ses steget lidt over de seneste tre målinger, idet den er steget fra 12,6 kalenderdage i 2002 til 15,9 kalenderdage i 2005.

Stigningen i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid må ses i sammenhæng med indførelse af mere kompleks lovgivning samtidig med et vist behov for yderligere ressourcer. Udvalget har da også i en række beslutninger arbejdet for, at der tilføres lokalforvaltningen økonomi til nyanstillinger.

Sammenfattende kan der dog konstateres stabil en høj generel overholdelsesprocent, og i tilknytning hertil tillige at en borgers ansøgning om hjælp behandles hurtigt.

De 16.351 indberettede afgørelser er fordelt på 68 forskellige sagstyper. Det indebærer, at der er sagstyper, hvor der ikke er indberettet så mange afgørelser. Modsat er der så andre sagstyper, hvor der modtages mange ansøgninger og dermed også træffes mange afgørelser.

Ses der på sagstyper med blot mere end 100 indberettede afgørelser i måleperioden gælder, at der - med få undtagelser - er tale om en overholdelsesprocent på alle sagstyper på over 80.

For så vidt angår tekniske hjælpemidler, hvor der er indberettet 371 afgørelser, men hvor kun 258 er afgjort inden for fastsatte sagsbehandlingsfrist på 8 uger, ligger overholdelsesprocenten således under 80 pct. Den manglende fristoverholdelse er koncentreret om Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens handicapcentre.

En del af årsagen skal ses i lyset af, at tekniske hjælpemidler generelt er et område, hvor der opleves en markant stigning i ansøgninger. I forhold til forrige sagstidsmåling er der således tale om en stigning på ikke mindre end 41 pct., idet antallet af afgørelser i måleperioderne er steget fra 263 til 371.

Med hensyn til udskiftning af personlige hjælpemidler, skal man her være særligt opmærksom på, at der er tale om en relativ kort frist (1 uge), hvilket indebærer, at enkelte komplekse ansøgninger med deraf længere sagsbehandlingstid påvirker det samlede resultat.

For så vidt angår sager om førtidspension gælder, at området er et komplekst fagligt område, hvor der har været vakante stillinger, som dermed har påvirket måleresultatet.

Langt hovedparten af centrene har en høj generel overholdelsesprocent, men netop grundet hjælpemiddelområdet ses der for handicapcentre visse problemer med at sikre den generelle overholdelsesprocent. Det er dog positivt at se, at der siden forrige sagstidsmåling kan konstateres en fremgang for 3 af handicapcentrene.

For det fjerde handicapcenter gælder, at der har været konkrete forhold, herunder vakante stillinger i perioden, hvor sagstidsmålingen blev gennemført, som har præget resultatet.

Generelt er der forventning til at kompetenceudvikling i lokalforvaltningen vil få en positiv indflydelse i forbindelse sikring af overholdelse af sagsbehandlingsfrister. Særligt for handicapområdet vil der tillige blive udarbejdet handleplan for, hvordan der sker en forbedring af overholdelsen af sagsbehandlingsfrister.

Skriftlig underretning ved forsinkelse

I forbindelse med sagstidsmålingen i 2002 og de efterfølgende målinger er der tillige gennemført en undersøgelse af, i hvilket omfang lokalcentrene har overholdt pligten til skriftligt at underrette borgeren, hvis en frist for behandling af en ansøgning ikke har kunnet overholdes.

Målingerne viser, at der kun undtagelsesvis foretages skriftlig underretning af borgeren. På den anden side vil borgeren som oftest 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 16.351 afgørelser, hvoraf 14.745 afgørelser blev truffet inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Det indebærer, at der skulle have været foretaget skriftlig underretning til ansøgere i 1.606 sager. I alt er der formelt givet skriftlig underretning til borgeren i 171 sager. Men som nævnt ovenfor vil borgeren på baggrund af den løbende kontakt oftest være bekendt med, hvor borgerens sag beror.

Sammenfatning

Indledningsvis skal der peges på den meget positive udvikling, som er gennemført over de senere år:

- den generelle overholdelsesprocent af sagsbehandlingsfrister er fortsat høj og udgør ved seneste sagstidsmåling 90 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 15,9 kalenderdage.

Denne udvikling skal ses i sammenhæng med fokusering på området samt de initiativer, der er iværksat. Gennem de senere år er der således sket en intensiveret indsats for en bedre kvalitet i sagsbehandlingen og for at nedbringe sagsbehandlingstiderne.

Dette sker konkret omkring den brugerrettede forvaltning og i forbindelse med kvalitetssikring og kompetenceudvikling. Det centrale i denne indsats er fokusering på rationel og hurtig sagsbehandling.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen 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.

Med hensyn til sagsbehandlingsfrister er de tilgængelige i pjecen "Hvornår får jeg svar?", som forventes ajourført i 2006. Herudover er alle sagsbehandlingsfrister tilgængelige på Københavns Kommunes hjemmeside på Internettet (www.kk.dk), hvor de fremgår i forbindelse med omtale af ydelser og satser.

Endelig gælder, at borgeren som led i forvaltningens vejledningsforpligtelse også orienteres om relevante sagsbehandlingsfrister.

Bilag

- Resultat af måling af sagsbehandlingstider i maj 2005

Sagstidsmåling 2. til 31. maj 2005*(Sagsbehandlingsfrist i dage er angivet i parentes)***Antal Pct.****Dagtilbud, privat pasning m.m.***(Lov om social service kapitel 4-6)*

‣ Optagelse i basisgrupper i daginstitutioner (42)		
‣ Basisdagpleje (21)		
‣ Dispensation fra venteliste (21)		
‣ Økonomisk friplads (21)	1.278	100,00%
‣ Socialpædagogisk friplads (42)	6	100,00%
‣ Særlige daginstitutionstilbud til børn (42)	1	100,00%
‣ Privat pasning (21)	1	100,00%
‣ Særligt supplerende tilskud til orlovsydelse til enlige forældre (14)		

Børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag m.m.*(Lov om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag kapitel 1, 2a og 3)*

‣ Ordinært og ekstra børnetilskud (21)	217	88,00%
‣ Ordinært og ekstra børnetilskud - Ansøgning efter EU-regler eller konventioner (42)	8	88,00%
‣ Adoptionstilskud (21)	6	100,00%
‣ Børnetilskud til uddannelsessøgende forældre (21)	4	100,00%
‣ Forskudsvis udbetaling af børnebidrag (21)	94	97,00%

Børn og unge med handicap*(Lov om social service kapitel 6 og 7)*

‣ Merudgiftsydelse - månedligt standardbeløb (28)	212	86,00%
‣ Hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn	51	86,00%
‣ Ledsageordning for 16-18 årige (28)		

Særlig støtte til børn og unge*(Lov om social service kapitel 8)*

‣ Konsulentbistand, henstilling om dagtilbud, et uddannelsessted eller lignende (42)	15	100,00%
‣ Økonomisk støtte til ophold på kost- eller efterskole, når forældremyndighedsindehaveren ikke selv har midler til det (42)	4	100,00%
‣ Anbringelse af barnet eller den unge udenfor hjemmet (56)	5	100,00%
‣ Formidle praktiktilbud hos en offentlig eller privat arbejdsgiver mv. (42)		
‣ Praktisk, pædagogisk eller anden støtte i hjemmet (42)	1	100,00%
‣ Familiebehandling eller lignende støtte (56)	7	100,00%
‣ Socialpædagogisk dagbehandlingstilbud (56)	8	100,00%
‣ Døgnophold for både forældremyndighedens indehaver, barnet eller den unge m.v. (42)		
‣ Aflastningsordning (56)	3	100,00%
‣ Personlig rådgiver for barnet eller den unge (42)	1	100,00%
‣ Udpegning af fast kontaktperson for barnet eller den unge og for hele familien (42)	4	75,00%
‣ Økonomisk støtte til udgifter, der bevirker at en anbringelse uden for hjemmet kan undgås, at en hjemgivelse kan fremskyndes, eller at støtten i væsentlig grad kan bidrage til en stabil kontakt mellem forældre og børn under et eller flere børns anbringelse uden for hjemmet (42)	8	100,00%

Tilbud til unge fra 18 til 22 år*(Lov om social service kapitel 9a)*

▶ Opretholdelse af personlig rådgiver for den unge (42)	1	100,00%
▶ Opretholdelse af fast kontaktperson for den unge (42)	1	100,00%
▶ Tildeling af personlig rådgiver for den unge, som er eller var anbragt uden for hjemmet umiddelbart inden det fyldte 18. år. (42)		
▶ Udpegning af fast kontaktperson for den unge, der er eller var anbragt uden for hjemmet umiddelbart inden det fyldte 18. år (42)		
▶ Etablering af udslningsordning i det hidtidige anbringelsessted, der er eller var anbragt uden for hjemmet umiddelbart inden det fyldte 18. år (56)		
▶ Opretholdelse af anbringelse af den unge uden for hjemmet (56)		

Kontanthjælp, revalidering m.m.*(Lov om aktiv socialpolitik kapitel 4, 6, 7, 10 og 10a)*

▶ Kontanthjælp, løbende hjælp til forsørgelse (21)	916	93,00%
▶ Revalidering (90)	60	73,00%
▶ Særlig støtte under revalidering (28)	29	86,00%
▶ Støtte til etablering af selvstændig virksomhed (90)	3	100,00%
▶ Ledighedsydelse (14)	3	67,00%
▶ Særlig ydelse (14)	9	67,00%
▶ Kontanthjælp i særlige tilfælde, herunder hjælp til enkeltudgifter, sygebehandling og efterlevelshjælp (21)	1.350	88,00%

Beskæftigelsestilbud, fleksjob, løntilskud til førtidspensionister*(Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats kapitel 10-15 og 18)*

▶ Afgørelse om beskæftigelsestilbud (21)	227	90,00%
▶ Konkret beskæftigelsestilbud (28)	636	100,00%
▶ Løntilskud til førtidspensionister, "Skånejob" (28)	5	100,00%
▶ Fleksjob (90)	22	86,00%
▶ Kontant støtte til arbejdsredskaber m.v. ved fleksjob (28)	1	100,00%
▶ Økonomisk tilskud (fleksjob) til selvstændige erhvervsdrivende (90)	1	100,00%
▶ Kontant støtte til hjælpemidler, arbejdsredskaber m.v. (28)	20	75,00%
▶ Støtte til mentorfunktion (28)	8	100,00%
▶ Befordringsgodtgørelse i forbindelse med tilbud (28)		
▶ Tilskud til opkvalificering m.v. ved ansættelse uden løntilskud (28)		

Syge- og barselsdagpenge*(Lov om dagpenge ved sygdom eller fødsel kapitel 1, 7 og 11)*

▶ Dagpenge (14)	1.403	82,00%
▶ Dagpenge til forældre med alvorligt syge børn under 18 år (28)	15	87,00%
▶ Refusion til arbejdsgiver (42)	5.387	93,00%
▶ Dækning til arbejdsgiver ved kronisk lidelse (56)	17	88,00%

Individuel boligstøtte*(Lov om individuel boligstøtte kapitel 8, 10, 10a og 11)*

▶ Råd og vejledning om forventet boligstøtte (14)	375	100,00%
▶ Boligsikring og boligydelse (60)	1.123	87,00%
▶ Beboerindskud (14)	61	100,00%

Førtidspension, personlige tillæg m.m.*(Lov om social pension kapitel 3 og lov om delpension)*

▶ Førtidspension (90)	36	39,00%
▶ Ansøgning om førtidspension efter de nye regler fra 1. januar 2003 (90)	64	72,00%
▶ Delpension (28)	2	100,00%
▶ Bistands- eller plejetillæg (56)	1	100,00%
▶ Personlige tillæg (21)	810	90,00%
▶ Helbredstillæg (21)	651	95,00%
▶ Invaliditetsydelse (90)		

Personlig hjælp, omsorg og pleje m.m. til voksne*(Lov om social service kapitel 14 og 15)*

▶ Personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år (7)	61	64,00%
▶ Hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder (14)	2	100,00%
▶ Privat hjælp til praktiske opgaver (14)	21	81,00%
▶ Afløsning og aflastning af ægtefælle mfl. (14)	1	100,00%
▶ Kontant tilskud til handicappede, der har behov for hjælp og pleje m.m. i mere end 20 timer pr. uge (56)	1	100,00%
▶ Tilskud til handicappede, der ansætter hjælpere til pleje, overvågning m..m. (56)	1	100,00%
▶ Ledsageordning til voksne (28)	4	50,00%
▶ Kontaktperson til døvblinde (28)		
▶ Tilbud om støtte-kontaktperson (7)	5	60,00%
▶ Kontant tilskud til voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne (56)	7	71,00%

Hjælpe midler og forbrugsgoder*(Lov om social service kapitel 19)*

▶ Støtte til individuel transport (28)	7	100,00%
▶ Personlige hjælpemidler (28)	421	81,00%
▶ Personlige hjælpemidler, udskiftning (7)	241	72,00%
▶ Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning (56)	371	70,00%
▶ Støtte til bil (180)	11	73,00%
▶ Støtte til bil, udskiftning (150)	2	50,00%

Beskyttet beskæftigelse m.m.*(Lov om social service kapitel 18)*

- ▶ Tilbud om beskyttet beskæftigelse til personer med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne (42)

Botilbud*(Lov om social service kapitel 18)*

▶ Midlertidige botilbud til personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer (42)	1	100,00%
▶ Længerevarende boformer til personer med betydelige og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har behov for omfattende hjælp, pleje eller omsorg (42)		
▶ Midlertidige botilbud til personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne (aflastning, optræning m.v.) (42)		

Stofmisbrugere*(Lov om social service kapitel 18)*

▶ Tilbud om behandling af stofafhængighed (14)	23	87,00%
I alt	16.351	90,18%