

## 26. Sagstidsmåling 2010 (2010-134454)

Socialforvaltningen fremlægger resultatet af sagstidsmålinger 2010 vedrørende overholdelse af sagsbehandlingsfrister samt underretningspligten.

### INDSTILLING OG Beslutning

Socialforvaltningen indstiller,

1. at Socialudvalget tager indstillingen og notatet om sagstidsmålinger 2010 (bilag 1) til efterretning.

### Problemstilling

Socialudvalget skal ifølge beslutning af 17. maj 2006 (SUD165/2006) orienteres om resultatet af den årlige sagstidsmåling samt den opfølgning og indsats, det giver anledning til.

Socialudvalget orienteres hermed om den opfølgende sagstidsmåling, der er gennemført i september-november måned 2010, i Socialcenter København, Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen.

Herudover orienteres Socialudvalget om sagstidsmålingen for maj måned 2010 vedrørende Børnefamiliecenter København og Rådgivningscenter København.

### Løsning

Sagsbehandlingstiderne er generelt for lange. Dette var dog forventet, da forvaltningen har organiseret behandlingen i nye enheder i myndighedscentre, og de er stadig ved at blive kørt ind. Desuden har forvaltningen stillet krav om at myndighedscentrene skal forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen, så afgørelserne træffes på et mere fyldestgørende og korrekt grundlag. Myndighedscentrenes mere robuste enheder, mindre sårbarhed og bedre rammer for ledelse, forventes i 2011 sammen med andre initiativer at give den ønskede forbedring af overholdelsesprocenterne.

#### 1. Resultater af måling: Sagsbehandlingstiden

*Socialcenter København, Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen*

Sagstidsmålingen viser generelle overholdelsesprocenter de pågældende steder på henholdsvis 59, 77 og 87 pct. Det generelle krav til en overholdelsesprocent på +90 pct. er således ikke opfyldt.

Socialforvaltningen finder ikke resultatet af målingen for tilfredsstillende. På 12 af de 22 målte sagstyper er overholdelsesprocenten på + 80 pct. opfyldt, medens det ikke gælder for de 10 øvrige sagstyper. Der henvises til notatet om sagstidsmålingen (bilag 1).

*Børnefamiliecenter København og Rådgivningscenter København*

Sagstidsmålingen viser generelle overholdelsesprocenter de pågældende steder på henholdsvis 86 og 92 pct. Det generelle krav til en overholdelsesprocent på +90 pct. er således opfyldt i Rådgivningscenter København og tilnærmelsesvist opfyldt i Børnefamiliecenter København.

*Forvaltningens initiativer*

Myndighedscentrene har i anledning af resultatet af sagstidsmålingerne for 2010 udarbejdet

handleplaner, der skal forbedre overholdelse af sagsbehandlingsfrister og underretning af borgerne. Der henvises til bilag 1.

Det kan samtidig oplyses, at Handicapcenter København vedrørende behandling af sager om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens §§ 41-42 med virkning fra den 22. november 2010 har iværksat en model med sagsbehandling i 3 spor, som forventes at betyde, at nye sager behandles indenfor sagsbehandlingsfristen. Med hensyn til de ventende sager vil de forholdsvis enkle sager være færdige i januar 2011 og de komplekse sager være færdige senest maj 2011. Forudsætningen for de 3 spor har været implementeringen af LEAN-tilgangen og ”nedbrydningen” af sagsbehandlingen i de rette trin og processer.

I Socialcenter København forventes centraliseringen af sagsbehandlingen vedrørende merudgifter til voksne efter servicelovens § 100 sammen med øgede ressourcer til Modtageenheden ligeledes at betyde en forbedring af overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne i 2011.

## **2. Skriftlig underretning af borgeren ved forsinkelse med sagsbehandlingen**

*Handicapcenter København, Socialcenter København og Hjemmeplejevisitationen*

Sagstidsmålingen viser generelle overholdelsesprocenter de pågældende steder på henholdsvis 48, 66 og 86 pct.

Der er sket en markant stigning i overholdelsesprocenten for skriftlig underretning, men Socialforvaltningen finder ikke, at overholdelsesprocenten vedrørende underretning af borgerne er tilfredsstillende. Retssikkerhedsloven beskriver et formkrav, som skal overholdes med 100 pct. Der henvises til ovenfor om Socialforvaltningens forskellige initiativer i anledning af det ikke tilfredsstillende resultat.

*Børnefamiliecenter København og Rådgivningscenter København*

I Børnefamiliecenter København og Rådgivningscenter København har der i målingen kun været henholdsvis 1 og 8 sager, hvor sagsbehandlingsfristen/underretningspligten ikke er overholdt.

## **Økonomi**

Ingen

## **Videre proces**

Næste sagstidsmåling foretages i maj 2011.

## **BILAG**

1. Notat om Socialforvaltningens sagstidsmålinger 2010

Anette Laigaard

/ Jens Elmelund

## **bilag**

### [Bilag 1 - Notat om Socialforvaltningens sagstidsmålinger 2010](#)

#### **Socialudvalgets beslutning den 08.12.2010**

Indstillingen blev godkendt.

Et flertal i udvalget bestående af A, B, C, F, O og Ø tilkendegav, at det findes helt uacceptabelt at sagsbehandlingstiderne i den grad ikke overholdes. Særligt bekymrende er det, at dette problem især rammer byens svageste borgere. På denne baggrund pålægges Socialforvaltningen, at punktet om sagsbehandlingstider skal på igen til et møde primo 2011, hvor forvaltningen mere detaljeret redegør for, hvorfor det er så svært at overholde fristerne samt komme med fremadrettede løsninger og at de ansvarlige chefer gøres opmærksom på at udvalget finder sagstidsmålingerne stærkt urimelige.

