

13. Opfølgning på sagstider (2011-11210)

Socialudvalget skal drøfte Socialforvaltningens redegørelse for problemerne med at overholde sagsbehandlingsfristerne samt fremadrettede løsninger.

INDSTILLING OG BESLUTNING:

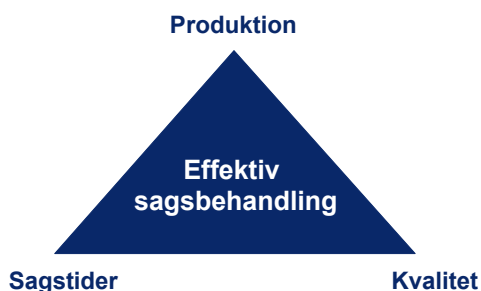
Socialforvaltningen indstiller, at Socialudvalget tager Socialforvaltningens redegørelse og den videre proces til efterretning.

PROBLEMSTILLING:

Ved Socialudvalgets behandling af sagstidsmålingen for 2010 den 8. december (2010-134454) besluttede Socialudvalget, at Socialforvaltningen primo 2011 detaljeret skal redegøre for, hvorfor det er så svært at overholde sagsbehandlingsfristerne samt komme med fremadrettede løsninger. Sagstidsmålingen for 2010 viste, at Socialforvaltningen ikke har overholdt de fastlagte sagsbehandlingsfrister i 10 ud af 22 sagstyper.

LØSNING:

En effektiv og tilfredsstillende sagsbehandling omfatter grundlæggende tre parametre: 1. tilfredsstillende sagstider, 2. en tilfredsstillende sagskvalitet, og 3. en tilstrækkelig sagsproduktion.



De tre parametre skal ses i sammenhæng og påvirker hinanden: Øgede krav til sagsbehandlingskvaliteten kan føre til en mindre sagsproduktion og øgede sagsbehandlingstider. Ligesom en øget tilgang af ansøgninger eller andre ændringer i forudsætningerne for sagsproduktionen kan bringe sagsproduktionen ud af balance og føre til øgede sagsbehandlingstider. Socialforvaltningen har stort fokus på at skabe en effektiv og tilfredsstillende sagsbehandling i forhold til alle tre parametre.

Årsager til lange sagstider

Årsagerne til de lange sagstider kan hovedsageligt henføres til to forhold: Sagsbunker og lange sagsbehandlingsprocesser.

Sagsbunker

For en række sagstyper er der opstået 'bunker' af ubehandlede sager. Sagsbunkerne er opstået som følge af:

Produktionstab i forbindelse med ændret organisering og arbejdsprocesser, fx i forbindelse med dannelsen af myndighedscentre samt arbejdet med at etablere nye enheder og mere hensigtsmæssige processer og øget kvalitet i sagsbehandlingen.

Øgede krav til sagsbehandlingskvaliteten. Kvaliteten i sagsbehandlingen har i en række tilfælde ikke

været god nok, hvilket bl.a. revisionen har påpeget. Socialforvaltningen har derfor skærpet kravene til sagsbehandlerens arbejde, herunder at de indhenter mere dokumentation i sagerne. Det har nedsat antallet af sager, som medarbejderne kan behandle, og gjort sagsbehandlingsprocessen længere.

Sagsbehandlingsprocesser

For enkelte sagstyper er kravene til sagsbehandlingen i dag så omfattende, at det ikke er muligt at overholde den gældende sagsbehandlingsfrist. Det skyldes, at kravene til sagsbehandlingen i dag er højere, end da sagsbehandlingsfristerne blev fastsat i 1998. Lovgivning, ankesystem og revision stiller fx i dag større krav til indhentelse af dokumentation fra borgerne og samarbejdsparter, fx læger og psykologer.

Løsninger

Socialforvaltningen har igangsat to løsninger:

1. Analyse af kritiske sagsbehandlingsområder

Socialforvaltningen har igangsat en dybdegående analyse af kritiske sagsbehandlingsområder i Socialcenter København, Handicapcenter København og Rådgivningscenter København.

Analysen omfatter tre temaer:

Afvikling af bunker og genopretning af sagsbehandlingen

Omfanget af bunker og fejl i eksisterende bevillinger afdækkes. I forlængelse heraf udarbejdes en plan for at afvikle bunkerne og genoprette sagsbehandlingen.

Handicapcenter København har allerede igangsat en målrettet bunkeafvikling for sager om blandt andet tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter til forældre med børn med handicap.

Socialcenter København har blandt andet ansat vikarer for at nedbringe bunken af ansøgninger om hjælp til enkeltudgifter.

Sikker drift

Det undersøges, om der er behov for tiltag for at sikre en tilfredsstillende sagsbehandling, når bunkerne er afviklet og sagsbehandlingen er genoprettet.

Bedre ledelsesinformation og kvalitetssikring

Det undersøges, hvordan Socialforvaltningens ledelse og Socialudvalget kan modtage løbende information om sagsproduktion, sagstider og sagskvalitet.

Analysen afsluttes den 1. marts 2011. Socialudvalget får umiddelbart derefter en detaljeret redegørelse for analysens resultater og en handleplan for de nødvendige tiltag.

2. Eftersyn af sagsbehandlingsfristerne

Socialudvalget godkendte i 2006 de gældende sagsbehandlingsfrister. Der var tale om videreførelse af frister, som var godkendt af det tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsudvalg helt tilbage i oktober 1998.

De nugældende krav til sagsbehandlingen betyder for enkelte sagstyper, at sagsbehandlingsfristen er blevet urealistisk. Socialforvaltningen igangsætter derfor nu et eftersyn af samtlige

sagsbehandlingsfrister. Socialudvalget vil få et samlet forslag til reviderede sagsbehandlingsfrister sammen med sagstidsmålingen for maj 2011.

Socialforvaltningen skal understrege, at opnåelsen af en mere effektiv sagsbehandling med tilfredsstillende overholdelse af sagsbehandlingsfristerne og en tilfredsstillende sagskvalitet er et langt sejt træk: Nedbringelsen af sagsbunkerne gør i en periode overholdelse af sagsbehandlingsfristerne vanskelig, da der i den forbindelse afgøres en række sager, der har overskredet sagsbehandlingsfristen. Samtidig vil sikringen af en tilfredsstillende sagskvalitet og implementeringen af nye og mere hensigtsmæssige sagsbehandlingsprocesser i en periode føre til lavere produktivitet.

ØKONOMI:

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser.

VIDERE PROCES:

Socialudvalget får til marts/april en samlet handleplan med initiativer til bunkeafvikling, genopretning og sikker drift på kritiske sagsområder.

Socialudvalget får umiddelbart efter sommerferien sagstidsmåling for maj 2011 samt udkast til reviderede sagsbehandlingsfrister.

Socialudvalget vil fra medio 2011 få løbende information om sagstiderne på kritiske sagsområder.

Anette Laigaard

/ Jens Elmelund

bilag

