



Notat til Statsrevisorerne om  
beretning om statsamternes  
produktivitet og effektivitet

Oktober  
2008

revision  
revision

revision

**Opfølgning i sagen om statsamternes produktivitet og effektivitet  
(beretning nr. 2/02)**

29. september 2008

RN A511/08

**I. Indledning**

1. Jeg oplyste i mit notat til Statsrevisorerne af 1. marts 2006, jf. Endelig betænkning over statsregnskabet for finansåret 2004, s. 22 ff., at jeg fortsat ville følge det daværende Indenrigs- og Sundhedsministeriums, i dag Velfærdsministeriets, initiativer vedrørende arbejdet med at nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på det sociale nævns område til højst 13 uger.

2. Statsrevisorerne fandt det væsentligt for en god borgerservice, at der fortsat måles og følges op på produktivitet, sagsbehandlingstider og brugertilfredshed – også efter, at statsamternes opgaver overgår til de nye statsforvaltninger.

3. Dette notat er baseret på møder med og redegørelser fra Velfærdsministeriet om sagsbehandlingstider, resultatmål og ministeriets initiativer. Endvidere har Rigsrevisionen holdt et møde med Statsforvaltning Sjælland, Nykøbing Falster, om statsforvaltningens sagsbehandlingstider for det sociale nævn og beskæftigelsesankenævnet.

4. Notatet har i udkast været forelagt Velfærdsministeriet, og ministeriets bemærkninger er indarbejdet i notatet.

**II. Kommunalreformen og styringen af statsforvaltningerne**

5. Kommunalreformen pr. 1. januar 2007 medførte flere større ændringer for statsamterne. Disse blev lagt sammen til 5 regionale statsforvaltninger, og flere statsforvaltninger blev samlet i nye hovedsæder.

Endvidere medførte ændringen, at nævnsområdets opgaver blev opdelt på det sociale nævn og et nyt beskæftigelsesankenævn. Klagesager vedrørende Beskæftigelsesministeriets område, herunder klagesager om jobtilbud, blev overført fra det sociale nævn til beskæftigelsesankenævnet.

6. Velfærdsministeriet indgår hvert år en resultatkontrakt med de enkelte statsforvaltninger. Endvidere indgår ministeriet en direktørkontrakt med hver enkelt statsforvaltningsdirektør.

7. Resultatkontrakten er et styringsredskab, som skal udmønte statsforvaltningernes mission og vision.

Kontrakten indeholder en række mål og resultatkrav for året. Mål for sagsbehandlingstiderne indeholder bl.a. måltallet vedrørende den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 13 uger for det sociale nævn og beskæftigelsesankenævnet under ét. Måltallet på 13 uger har været gældende siden 2004.

8. Velfærdsministeriet har oplyst, at ministeriet løbende drøfter udviklingen i sagsbehandlingstiderne på ministeriets koordinationsmøder med direktørerne for statsforvaltningerne, der afholdes ca. hver 2. måned.

### III. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for det sociale nævn og beskæftigelsesankenævnet

9. Tabel 1 nedenfor viser den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for statsforvaltningernes 2 nævn i 2007 og i 1. halvår 2008.

**Tabel 1. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for statsforvaltningernes 2 nævn i 2007 og i 1. halvår 2008 (Antal uger)**

	2007	1. halvår 2008
Hele landet	14,0	14,6
Statsforvaltning Nordjylland	11,5	13,0
Statsforvaltning Midtjylland	18,8	24,5
Statsforvaltning Syddanmark	12,8	11,1
Statsforvaltning Sjælland	17,1	16,2
Statsforvaltning Hovedstaden	11,7	10,8

Kilde: Velfærdsministeriets oversigter af 21. januar 2008 og 15. august 2008.

Det fremgår af tabel 1, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 2 nævn for hele landet var 14 uger i 2007. Dette er 1 uge over resultatkravet på 13 uger. 3 af de 5 statsforvaltninger havde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på under 13 uger, mens 2 havde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid, der lå betydeligt over 13 uger. I 1. halvår 2008 steg den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for hele landet yderligere til ca. 15 uger. Særligt for Statsforvaltning Midtjylland er situationen forværret, idet den gennemsnitlige sagsbehandlingstid her udgjorde over 24 uger i 1. halvår 2008.

10. Velfærdsministeriet har oplyst, at problemerne med sagsbehandlingstiden hos Statsforvaltning Midtjylland overordnet set skyldes, at antal verserende sager på det sociale område i de første måneder af 2008 er steget med 15 % i forhold til de samme måneder i 2007. Endvidere har statsforvaltningen i 2007 og i 1. halvår 2008 haft mange vakante stillinger, ligesom flere medarbejdere har været langtidssygemeldt eller på barsel. Endvidere har flere erfarne medarbejdere forladt statsforvaltningen eller har ikke ønsket at flytte fra Århus til Ringkøbing.

11. Statsforvaltning Midtjylland har oplyst, at det på nuværende tidspunkt er særligt påkrævet at igangsætte flere initiativer for at kunne øge produktiviteten og nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Derfor har statsforvaltningen etableret en resultatlønsordning for medarbejderne for at færdigbehandle gamle sager fra bl.a. det tidligere Statsamt Århus. Statsamtet havde pr. 1. januar 2007 en samlet pukkel på ca. 1.500 sager, hvilket må anses for en udløber af de meget betydelige omlægninger i nævnensstrukturen og placeringen af sekretariatsarbejdspladserne i Region Midtjylland.

Endvidere har statsforvaltningen besluttet, at i 2008 skal de ældste sager behandles først, så nævnet ved udgangen af året kun har verserende sager, der er under 5 måneder gamle. Statsforvaltningen har på nuværende tidspunkt ca. 200 sager, der er mere end 6 måneder gamle.

Endelig har statsforvaltningen igangsat et LEAN-projekt, hvor arbejdsgangene analyseres med henblik på at nedsætte sagsbehandlingstiden.

12. Jeg konstaterer, at der i Statsforvaltning Midtjylland er igangsat initiativer, som skal sikre, at statsforvaltningen kan realisere en gennemsnitlig sagsbehandlingstid for nævnsområdet på 13 uger. Jeg forventer, at Velfærdsministeriet følger op på initiativerne og sikrer sig, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid snarest bliver 13 uger.

13. Tabel 2 viser den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for henholdsvis de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene i 2007.

**Tabel 2. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene i 2007 (Antal uger)**

	Sociale nævn	Beskæftigelses- ankenævn
Hele landet	13,3	14,7
Statsforvaltning Nordjylland	10,8	12,4
Statsforvaltning Midtjylland	19,1	18,5
Statsforvaltning Syddanmark	13,3	12,3
Statsforvaltning Sjælland	13,9	21,3
Statsforvaltning Hovedstaden	10,6	12,9

Kilde: Velfærdsministeriets oversigter af 21. januar 2008 og 15. august 2008.

Det fremgår af tabel 2, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 2 nævn varierer ganske betydeligt. Fx er sagsbehandlingstiden i beskæftigelsesankenævnet meget lang både i Statsforvaltning Midtjylland og Statsforvaltning Sjælland.

Velfærdsministeriet har videre meddelt, at for Statsforvaltning Midtjylland er sagsbehandlingstiden i 1. halvår 2008 yderligere forøget.

14. Velfærdsministeriet har oplyst, at den høje sagsbehandlingstid for beskæftigelsesankenævnet i Statsforvaltning Sjælland skyldes en betydelig stigning i antal sager for beskæftigelsesankenævnet siden dets oprettelse. Statsforvaltningen har igangsat flere initiativer, bl.a. et pukkelafviklingsprojekt samt et LEAN-projekt, der skal få nedbragt sagsbehandlingstiden for beskæftigelsesankenævnet. Ministeriet vurderer, at effekten heraf formentlig først vil kunne måles i 2009.

15. Velfærdsministeriet har oplyst, at strukturreformen pr. 1. januar 2007 har ført til væsentlige ændringer på nævnsområderne og på placeringen af arbejdspladserne for sekretariatsmedarbejderne. Erfaringsmæssigt tager det en vis tid, inden organisationer, som berøres af fusioner, kommer i en normal driftssituation. Statsforvaltningsområdet, herunder Statsforvaltning Midtjylland og Statsforvaltning Sjælland, har i særlig grad været berørt af fusionerne inden for statsamtsområdet.

Velfærdsministeriet har videre oplyst, at ministeriet vil igangsætte en analyse af statsforvaltningernes resurseforbrug, aktivitetsniveau og effektivitet.

16. Jeg konstaterer, at der er markante udsving i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid mellem de enkelte statsforvaltningers nævn, og at særligt Statsforvaltning Midtjyllands og

Statsforvaltning Sjællands beskæftigelsesankenævn har betydelige vanskeligheder med at behandle sagerne inden for rimelig tid.

17. Jeg konstaterer dog, at Statsforvaltning Sjælland og Statsforvaltning Midtjylland har iværksat initiativer, der skal sikre, at de 2 statsforvaltninger kan realisere en gennemsnitlig sagsbehandlingstid for nævnsområderne under ét på 13 uger. Jeg forventer, at Velfærdsministeriet følger op på initiativerne og sikrer sig, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid snarest bliver 13 uger.

#### **IV. Sammenfatning**

18. Jeg finder det mindre tilfredsstillende, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene samlet set for hele landet i både 2007 og pr. 30. juni 2008 fortsat ligger over resultatkravet om 13 uger for de 2 nævnsområder under ét.

Jeg konstaterer, at Statsforvaltning Sjælland og Statsforvaltning Midtjylland har iværksat initiativer, der skal sikre, at de 2 statsforvaltninger kan realisere en gennemsnitlig sagsbehandlingstid for de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene under ét på 13 uger.

19. Jeg finder, at Velfærdsministeriet i samarbejde med de enkelte statsforvaltningers direktører bør følge op på initiativerne og sikre sig, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nævnsområderne snarest bliver 13 uger.

Jeg vil derfor i et kommende notat orientere Statsrevisorerne om udviklingen i statsforvaltningernes sagsbehandlingstider for nævnsområderne og virkningerne af de initiativer, som er igangsat i Statsforvaltning Sjælland og Statsforvaltning Midtjylland.

Henrik Otbo