

Indenrigs- og sundhedsministerens redegørelse til Statsrevisorernes beretning nr. 2 2002 om statsamternes produktivitet og effektivitet

Under henvisning til Statsrevisoratets brev af 25. november 2002 samt § 18, stk. 2 i lov om revisionen af statens regnskaber m.m. vil Indenrigs- og Sundhedsministeriet i det følgende redegøre for de foranstaltninger og overvejelser, som beretning nr. 2 2002 om statsamternes produktivitet og effektivitet giver anledning til.

Redegørelsen, der fremsendes i 15 eksemplarer og på diskette, er samtidig sendt til Rigsrevisor.

Produktivitet

I forbindelse med den løbende styring af statsamtsområdet er der for at forbedre ressourceanvendelsen taget initiativ til at fastlægge produktivetsmål (tid pr. sag) på hvert hovedområde i statsamternes resultatkontrakter for 2003.

Produktivetsmålene fastlægges med udgangspunkt i det enkelte statsamts produktivitet for 2002. Det er med målfastsættelsen tilstræbt at forbedre produktiviteten generelt og herunder også indsnævre de indbyrdes forskelle i statsamternes produktivetsniveau. I statsamtets konkrete målfastsættelse lægges der især vægt på produktivetsforbedringer inden for de hovedområder, hvor statsamtet ligger under gennemsnittet for statsamternes produktivitet. 2003 vil blive benyttet som forsøgsår for at indhente erfaringer til det fortsatte arbejde med udvikling af statsamternes produktivitet.

På baggrund af tal for produktiviteten har ministeriet udvalgt 2 statsamter for at analysere deres arbejdsprocesser og fremfinde best practise - det vil sige den bedste tilrettelagte arbejdsproces. Formålet er, at statsamterne kan lære af hinanden, således at erfaringer fra de statsamter, der har nogle effektive arbejdsprocesser, overføres til statsamter med mindre effektive arbejdsprocesser. Analysen og bearbejdningen af statsamternes effektive arbejdsprocesser er afsluttet primo 2003. Resultatet er udsendt til de øvrige statsamter. Dette pilotprojekt vil fremover blive fulgt op med flere besøg i statsamter med effektive arbejdsprocesser for at indsamle erfaringer, som løbende vil kunne bidrage til at forbedre produktiviteten i alle statsamter.

Sagsbehandlingstider i statsamterne

Indenrigs- og Sundhedsministeriet følger løbende statsamternes sagsbehandlingstider, da sagsbehandlingstider er et vigtigt mål for en god og effektiv sagsbehandling over for brugerne. Fastlæggelsen af statsamternes mål for sagsbehandlingstiden for 2003 skal bidrage til at formindske forskellene i sagsbehandlingstiderne mellem statsamterne, herunder også forskelle på det sociale nævns område. Ministeriet har derfor sat fokus på de statsamter, hvis sagsbehandlingstider ligger væsentligt over de gennemsnitlige opnåede sagsbehandlingstider i 2001.

Skabelonen til resultatkontrakterne mellem Indenrigs- og Sundhedsministeriet og de enkelte statsamter for 2003 er i forhold til 2002 endvidere suppleret med et obligatorisk initiativmål for sagsbehandlingstiden. Statsamter, som i 2002 har haft en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på over 15 uger på Det Sociale Nævns område, skal således beskrive lokale initiativer, som statsamtet vil gennemføre for at kunne leve op til den overordnede målsætning om en

gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger.

Kvalitetsmålinger i statsamterne

Der er gennemført kvalitetsmålinger i 2002 vedrørende samværssager og værgemålsager. Kvalitetsmålingerne udarbejdes i samarbejde med de hvervgivende ministerier. I forbindelse med kvalitetsmålingerne på værgemålsområdet har der været divergerende opfattelser mellem statsamterne og hvervgiverne på enkelte punkter om, hvad der giver kvalitet i sagsbehandlingen. Kvalitetsmålinger har derfor vist sig som et velegnet instrument til at drøfte kvalitetskrav med de hvervgivende ministerier og harmonisere sagsbehandlingen.

Ministeriet planlægger for de kommende år at gennemføre kvalitetsmålinger på andre områder, så krav til sagsbehandlingen løbende kan blive justeret og harmoniseret på flere områder. I 2003 skal der gennemføres kvalitetsmålinger inden for det socialretlige område.

Brugerundersøgelser

Statsamterne har i efteråret 2002 gennemført brugerundersøgelser ud fra et nyt koncept med færre spørgsmål. Resultaterne fra brugerundersøgelserne kan bruges i det enkelte statsamt til at vurdere, om der er behov for ændringer i servicen over for borgerne.

Resultaterne fra brugerundersøgelserne må betegnes som tilfredsstillende. Således er hovedparten af brugerne tilfredse med den service og sagsbehandling, de har fået i statsamterne. Resultaterne fra målingen i 2002 vil blive anvendt som grundlag til at opstille mål i resultatkontrakterne for 2003 for brugertilfredsheden.

Det vurderes, at undersøgelseskonceptet kan anvendes til generelt at udpege potentielle områder for serviceforbedringer, ligesom konceptet kan anvendes som en slags regelmæssige "serviceeftersyn", herunder anvendes til at afdække, om der over tid sker forbedringer, henholdsvis fald i brugernes vurdering af statsamternes serviceniveau.

Det er hensigten, at der i de kommende år regelmæssigt skal gennemføres brugerundersøgelser.

Bevillingsmodel

Indenrigs- og Sundhedsministeriet er indstillet på at fortsætte arbejdet med at vurdere behovet for justeringer og tilpasninger i principperne for fordelingen af statsamtsbevillingen mellem de enkelte statsamter. Vurderingerne vil som udgangspunkt blive fastlagt i forbindelse med bevillingsfordelingen for de kommende år.

Det kan endvidere oplyses, at ministeriets overvejelser om omlægning i statsamtsstrukturen beror på Strukturkommissionens overvejelser af den offentlige sektors opgaver og struktur. Resultatet af kommissionens arbejde forventes at foreligge ved udgangen af 2003.

Det kan herunder oplyses, at Indenrigs- og Sundhedsministeriets lovforslag nr. 188 om ændring af lov om kommunernes styrelse med flere love (Forbedring af muligheder for indsigt i den kommunale administration, tilsynsreform m.v.), som er fremsat 13. marts 2003, bl.a. indebærer, at tilsynet med kommunerne og amtskommuner skal varetages af 5 statsamter.

Med venlig hilsen
Lars Løkke Rasmussen

/Jens Kristian Poulsen