



Notat til Statsrevisorerne om
beretning om statsamternes
produktivitet og effektivitet

Marts
2010

revision
revision

revision

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

2. marts 2010

RN A503/10

I. Indledning

1. Jeg lovede i mit notat til Statsrevisorerne af 29. september 2008, at jeg fortsat ville følge udviklingen i statsforvaltningernes sagsbehandlingstider for nævnsområderne, herunder virkningen af de initiativer, som var igangsat i Statsforvaltningen Sjælland og Statsforvaltningen Midtjylland. Notatet findes i Endelig betænkning over statsregnskabet for finansåret 2007, s. 228-231.

Statsrevisorerne fandt det væsentligt for god borgerservice, at der også i de nye statsforvaltninger måles og følges op på produktivitet og sagsbehandlingstider.

Derfor fandt Statsrevisorerne, at Indenrigs- og Socialministeriet, i dag Indenrigs- og Sundhedsministeriet, burde følge op på de enkelte statsforvaltningers initiativer og herunder sikre sig, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på nævnsområdet, dvs. de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene, opfylder de fastsatte mål.

2. Rigsrevisionen har som led i opfølgningen afholdt møder med og modtaget data og redegørelser fra Indenrigs- og Socialministeriet.

3. I dette notat redegøres for statsforvaltningernes resultatkrav til sagsbehandlingstiderne på nævnsområdet og for udviklingen i sagsbehandlingstiderne.

II. Resultatkrav til sagsbehandlingstiderne på nævnsområdet

4. Hver statsforvaltning har både et socialt nævn og et beskæftigelsesankenævn. Disse nævn behandler klager over kommunernes afgørelser inden for henholdsvis det sociale område og beskæftigelsesområdet.

5. Indenrigs- og Socialministeriet indgår hvert år en resultatkontrakt med de enkelte statsforvaltninger. Resultatkontrakten indeholder et samlet resultatkrav til den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på nævnsområdet, dvs. de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene. Resultatkravet til sagsbehandlingstiden var i perioden 2003-2008 fastsat til 13 uger. Resultatkravet fastsættes administrativt, da lovgivningen på nævnsområdet ikke indeholder bestemmelser om sagsbehandlingstidernes længde.

6. Indenrigs- og Socialministeriet har oplyst, at resultatkravene til sagsbehandlingstiderne søges fastsat, så de er ambitiøse, men også realistiske i forhold til de lovgivningsmæssige, økonomiske og strukturelle forudsætninger i øvrigt, som gælder for statsforvaltningernes virksomhed. Ministeriet har ligeledes oplyst, at der generelt stiles mod en gennemsnitlig

sagsbehandlingstid på 13 uger for de 2 nævnsområder, men at ændringer over tid i forudsætningerne for statsforvaltningernes virksomhed vil påvirke resultatkravene.

7. Som det fremgik af mit notat til Statsrevisorerne af 29. september 2008, har det generelt ikke været muligt for statsforvaltningerne at overholde de 13 uger. Ministeriet og statsforvaltningerne blev i forbindelse med indgåelsen af resultatkontrakten for 2009 enige om, at det ville være urealistisk at opretholde de 13 uger som resultatkrav for alle statsforvaltninger. Resultatkrav, som på forhånd må anses for uigennemførlige, er ifølge ministeriet uden reel styringsværdi og må antages at virke demotiverende over for ledelse og medarbejdere. Ministeriet har derfor i 2009 aftalt individuelle resultatkrav for 2 af statsforvaltningerne, henholdsvis 15 uger for Statsforvaltningen Sjælland og 20 uger for Statsforvaltningen Midtjylland.

8. Ministeriet har videre oplyst, at behovet for at fastsætte individuelle resultatkrav til statsforvaltningernes gennemsnitlige sagsbehandlingstider skyldes forskelle i de enkelte statsforvaltningers situation ved indgangen til 2009, fx i mængden af verserende sager, bemandingssituation og sagsbehandlingens rutine og erfaring. Ministeriet har oplyst, at resultatkravene på nævnsområdet for 2010 ligeledes vil være individuelle for de enkelte statsforvaltninger. Med den foreliggende viden om niveauet for sagsmængden, verserende sager og økonomiske rammer for statsforvaltningerne forventer ministeriet – alt andet lige – at sagsbehandlingstiden fortsat vil være længere end 13 uger i nogle af statsforvaltningerne. På sigt stiller ministeriet imidlertid mod en harmonisering af sagsbehandlingstiderne, idet det er ambitionen, at der i løbet af 2011 eller senest fra starten af 2012 realiseres et fælles resultatkrav til sagsbehandlingstiden på 13 uger.

9. Jeg er enig med Indenrigs- og Socialministeriet om, at det er afgørende, at de fastsatte resultatkrav er både ambitiøse og realistiske. Det kan derfor være nødvendigt at aftale individuelle resultatkrav for enkelte statsforvaltninger i en kortere periode, hvis de oprindelige resultatkrav vurderes at være åbenlyst uopnåelige.

10. Det er imidlertid ikke god borgerservice, hvis sagsbehandlingstiderne i nogle dele af landet ligger på et markant højere niveau end i andre dele af landet. Jeg finder det derfor afgørende, at ministeriet prioriterer dette område højt med henblik på, at der hurtigst muligt kan arbejdes efter et fælles ambitiøst resultatkrav til sagsbehandlingstiden i alle statsforvaltninger.

Jeg skal i den forbindelse pege på, at flere statsforvaltninger gennem årene har kunnet levere kortere sagsbehandlingstider end de fastsatte 13 uger.

Jeg vil fortsat følge sagen.

III. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for de sociale nævn og beskæftigelsesankenævne

11. Jeg har bedt Indenrigs- og Socialministeriet redegøre for udviklingen i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for statsforvaltningernes 2 nævn.

Tabel 1 viser den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 2 nævn i perioden 2007-2009.

Tabel 1. Statsforvaltningernes samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene (Antal uger)

	2007	2008	2009
Hele landet	14,4	15,3	16,1
Hovedstaden	11,7	11,3	13,4
Sjælland	17,1	16,2	11,0
Syddanmark	12,8	12,1	16,1
Midtjylland	18,8	24,1	26,9
Nordjylland	11,5	12,8	13,1

Note: 2009-tallene indeholder ikke tal for december måned.

Kilde: Beregnet på grundlag af Indenrigs- og Socialministeriets oversigt af 5. januar 2010.

Det fremgår af tabel 1, at statsforvaltningernes samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for hele landet var 16,1 uger i 2009. Den samlede sagsbehandlingstid for hele landet er således steget, da sagsbehandlingstiden var 14,4 uger i 2007 og 15,3 uger i 2008. Tabellen viser desuden, at sagsbehandlingstiden fra 2008 til 2009 er steget i 4 ud af 5 statsforvaltninger.

12. Statsforvaltningernes resultatkrav til sagsbehandlingstiden er på 13 uger. Ministeriet har dog som nævnt fastsat individuelle resultatkrav for Statsforvaltningen Sjælland og Statsforvaltningen Midtjylland i 2009 på henholdsvis 15 og 20 uger.

Tabel 1 viser, at én statsforvaltning, Statsforvaltningen Sjælland, har levet op til resultatkravet. Statsforvaltningen havde i 2009 en sagsbehandlingstid på gennemsnitligt 11 uger og levede dermed op til resultatkravet på 15 uger, men også til det sædvanlige krav på 13 uger.

Tabel 1 viser videre, at Statsforvaltningen Hovedstaden og Statsforvaltningen Nordjylland har haft mindre overskridelser i 2009. Tabellen viser endelig, at særligt Statsforvaltningen Midtjylland, men også Statsforvaltningen Syddanmark i 2009 har haft sagsbehandlingstider, der ligger markant over statsforvaltningernes resultatkrav.

13. Rigsrevisionen har som led i opfølgningen gennemgået den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i perioden 2007-2009 for hvert af de 2 nævnsområder, dvs. henholdsvis de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene.

14. Tabel 2 viser den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de sociale nævn i perioden 2007-2009.

Tabel 2. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de sociale nævn i perioden 2007-2009 (Antal uger)

	2007	2008	2009
Hele landet	13,6	14,3	15,6
Hovedstaden	10,6	11,6	12,2
Sjælland	14,4	11,7	8,7
Syddanmark	13,3	13,1	18,5
Midtjylland	18,1	23,0	25,9
Nordjylland	11,8	12,3	12,8

Note: 2009-tallene indeholder ikke tal for december måned.

Kilde: Beregnet på grundlag af Indenrigs- og Socialministeriets oversigt af 5. januar 2010.

Det fremgår af tabel 2, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de sociale nævn for hele landet har været stigende i perioden 2007-2009. I 2007 var sagsbehandlingstiden 13,6 uger. I 2008 var sagsbehandlingstiden øget til 14,3 uger og i 2009 yderligere til 15,6 uger.

Tabel 2 viser videre en ganske betydelig variation i sagsbehandlingstiderne statsforvaltningerne imellem. 3 statsforvaltninger, Statsforvaltningen Hovedstaden, Statsforvaltningen Sjælland og Statsforvaltningen Nordjylland, har i 2009 haft en gennemsnitlig sagsbehandlingstid, der er lavere end 13 uger.

Tabel 2 viser imidlertid også, at Statsforvaltningen Midtjylland og Statsforvaltningen Syddanmark i 2009 har haft gennemsnitlige sagsbehandlingstider på henholdsvis 25,9 og 18,5 uger, hvilket ligger markant over de respektive resultatkrav på henholdsvis 20 og 13 uger.

15. Tabel 3 viser den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for beskæftigelsesankenævnene i perioden 2007-2009.

Tabel 3. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for beskæftigelsesankenævnene i perioden 2007-2009 (Antal uger)

	2007	2008	2009
Hele landet	14,3	16,2	16,7
Hovedstaden	13,2	11,0	14,5
Sjælland	18,7	19,8	13,3
Syddanmark	12,4	11,0	13,6
Midtjylland	16,6	25,7	28,6
Nordjylland	10,6	13,3	13,4

Note: 2009-tallene indeholder ikke tal for december måned.

Kilde: Beregnet på grundlag af Indenrigs- og Socialministeriets oversigt af 5. januar 2010.

Tabel 3 viser, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for beskæftigelsesankenævnene for hele landet har været stigende i perioden 2007-2009. Sagsbehandlingstiden var i 2007 14,3 uger. I 2008 var sagsbehandlingstiden øget til 16,2 uger og yderligere til 16,7 uger i 2009.

16. Tabel 3 viser videre, at 4 statsforvaltninger i 2009 har en sagsbehandlingstid, der kun i mindre omfang overskrider 13 uger. Statsforvaltningen Midtjylland har i 2009 i lighed med de foregående år en sagsbehandlingstid, der overskrider statsforvaltningens resultatkrav ganske betydeligt. Sagsbehandlingstiden var således 16,6 uger i 2007 stigende til 28,6 uger i 2009.

17. Gennemgangen af sagsbehandlingstiderne på hvert af de 2 nævnsområder viser, at Statsforvaltningen Midtjylland på begge områder har lange sagsbehandlingstider. Gennemgangen viser desuden, at det særligt er på beskæftigelsesankenævnsområdet, at der er tale om sagsbehandlingstider, der overskrider resultatkravene. Endelig viser gennemgangen, at Statsforvaltningen Sjælland har formået at reducere sagsbehandlingstiderne betydeligt på begge nævnsområder.

18. Som det fremgår af mit notat til Statsrevisorene af 29. september 2008, blev der i 2008 iværksat flere initiativer, der skulle nedsætte sagsbehandlingstiden og øge produktiviteten i 2 statsforvaltninger. I Statsforvaltningen Midtjylland drejede det sig bl.a. om indførelse af resultatløns for medarbejdere for at færdigbehandle gamle verserende sager og om iværksættelse af et LEAN-projekt. Statsforvaltningen Sjælland havde ligeledes iværksat forskellige initiativer for at reducere sagsbehandlingstiden, herunder et LEAN-projekt, bedre organisering af opgaverne og specialisering.

19. En gennemgang af de 2 statsforvaltningers sagstal viser, at begge statsforvaltninger har haft en positiv udvikling i antallet af afsluttede sager i perioden 2007-2009. Gennemgangen viser imidlertid også, at begge statsforvaltninger i samme periode har haft en stigende tilgang af sager.

Gennemgangen viser desuden, at Statsforvaltningen Midtjylland i hele perioden har fået markant flere sager ind, end statsforvaltningen har afsluttet. Dette forhold betyder, at der er sket en ophobning af sager, og sagsbehandlingstiden er dermed steget.

Statsforvaltningen Sjælland fik i lighed med Statsforvaltningen Midtjylland flere sager ind, end statsforvaltningen afsluttede i 2007 og 2009. I 2008 afsluttede Statsforvaltningen Sjælland flere sager, end statsforvaltningen fik ind, hvilket har bidraget til forbedringen i sagsbehandlingstiderne.

20. Jeg konstaterer, at begge statsforvaltninger har iværksat initiativer for at reducere sagsbehandlingstiden. Begge statsforvaltninger har således afsluttet flere sager i 2009 end i 2008.

Jeg konstaterer ligeledes, at initiativerne i Statsforvaltningen Sjælland har betydet, at statsforvaltningen i 2009 har overholdt kravet om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger for nævnsområdet, og at statsforvaltningen har haft den laveste sagsbehandlingstid af de 5 statsforvaltninger. Jeg konstaterer imidlertid også, at initiativerne i Statsforvaltningen Midtjylland ikke har været tilstrækkelige til at opveje tilgangen af sager, og at dette har resulteret i en utilfredsstillende udvikling i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

21. Indenrigs- og Socialministeriet har oplyst, at de gennemsnitlige sagsbehandlingstider for de 2 nævn i Statsforvaltningen Midtjylland ikke er tilfredsstillende. Ministeriet har endvidere oplyst, at Statsforvaltningen Midtjylland nu har iværksat yderligere initiativer, som skal resultere i en gennemsnitlig sagsbehandlingstid for nævnsområderne på 13 uger.

Initiativerne omfatter bl.a. en organisatorisk omlægning af nævnssekretariatet og tilførsel af yderligere ledelseskraft til området. Samtidig er området tilført 3 sagsbehandlere. Yderligere personaleresurser vil blive tilført lige så hurtigt, som tilførsel af flere medarbejdere kan antages at øge produktionen, når der tages hensyn til resurseforbruget ved at oplære nye medarbejdere. Statsforvaltningen planlægger endvidere at gennemføre tiltag, som har særligt fokus på afviklingen af gamle sager.

Herudover har ministeriet reserveret 4 mio. kr. til pukkelafrvikling på nævnsområdet i Statsforvaltningen Midtjylland, men også i andre statsforvaltninger, hvis det skønnes aktuelt.

22. På baggrund af ministeriets egen statistik har Indenrigs- og Socialministeriet desuden oplyst, at arbejdstiden pr. afgørelse på nævnsområdet er faldet, hvorved produktiviteten samlet set er øget. Stigningen i produktiviteten har imidlertid ikke været tilstrækkelig til at opveje stigningen i tilgangen af nye sager. I 2009 var tilgangen af sager på 36.325, mens tilgangen af sager i 2008 var på 31.902. Der har således været en mertilvækst på ca. 4.300 sager i 2009. Den samlede mængde af verserende sager på de 2 nævnsområder er derfor steget væsentligt i 2009 sammenholdt med 2008. Ultimo november 2009 var der således 12.054 verserende sager mod 9.485 verserende sager ved udgangen af 2008.

23. Indenrigs- og Socialministeriet har videre oplyst, at et konsulentfirma har gennemført en undersøgelse af statsforvaltningernes produktivitet og effektivitet i foråret 2009. Undersøgelsen blev iværksat efter aftale med Finansministeriet i forbindelse med, at der blev fremsat forslag til finansloven for 2009. Baggrunden var bl.a., at budgetoverslagstallet for statsforvaltningerne for 2010 var reduceret med 46 mio. kr., svarende til ca. 10 % af statsforvaltningernes driftsbevilling for 2009.

24. Konsulentundersøgelsen viste, at der er betydelige forskelle i produktiviteten mellem de enkelte statsforvaltninger. Konsulentundersøgelsen viste således, at der for statsforvaltningerne samlet set er beregnet et potentiale for effektivitetsforbedringer på ca. 41 mio. kr., hvis alle statsforvaltninger havde samme produktivitet som den bedste inden for hvert sagsområde. Det fremgår dog også af undersøgelsen, at dette effektiviseringspotentiale ikke kan realiseres på kort sigt, og at der i 2010 og 2011 kun er et effektiviseringspotentiale på ca. 5 mio. kr. Ifølge konsulentrapporten vil det kræve større moderniseringer af it-systemer, hvis statsforvaltningerne fremover skal tilpasse og effektivisere arbejdsgange og arbejdsprocesser.

25. Indenrigs- og Socialministeriet har oplyst, at statsforvaltningerne på finansloven for 2010 skal udmønte effektiviseringer på 5 mio. kr., svarende til det niveau, der blev vurderet som realistisk i konsulentrapporten. Statsforvaltningerne har samtidig som led i "Aftale om finansloven for 2010" fået tilført 22 mio. kr. i 2010 til at fastholde aktiviteten på det familieretlige område på nævnsområdet.

26. Ministeriet har oplyst, at ministeriet på baggrund af konsulentundersøgelsen i samarbejde med statsforvaltningerne har iværksat en række tiltag til effektivisering af opgaverne, herunder LEAN-projekter, øget videndeling samt overvejelser om øget specialisering og arbejdsdeling mellem statsforvaltningerne.

Endvidere har ministeriet gennemført en foranalyse, der skal resultere i bedre it-understøttelse af statsforvaltningernes sagsbehandling.

Som opfølgning på foranalysen vil der i foråret 2010 blive gennemført fælles tiltag på nævnsområdet. Arbejdet omfatter identificering af best practice og standardisering af arbejdsgangene på tværs af statsforvaltningerne. Resultaterne herfra skal indgå i kravspecifikationerne til et elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem (ESDH).

Ministeriet forventer, at moderniseringen af it-understøttelsen af statsforvaltningernes arbejde, herunder implementeringen af ESDH, vil strække sig over en flerårig periode.

27. Jeg finder det, i lighed med ministeriet, ikke tilfredsstillende, at den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 2 nævn fortsat ligger væsentligt over 13 uger. Jeg finder det heller ikke tilfredsstillende, at statsforvaltningernes sagsbehandlingstider på nævnsområdet samlet set har været stigende i perioden 2007-2009.

Jeg finder det dog positivt, at statsforvaltningerne har nedbragt den tid, de bruger på den enkelte sag. Dette har imidlertid ikke været tilstrækkeligt til at opveje en øget tilgang af sager.

Jeg finder det tilfredsstillende, at Indenrigs- og Socialministeriet har fået gennemført en undersøgelse af statsforvaltningernes produktivitet og effektivitet. Undersøgelsen har bidraget til at afdække områder, hvor ministeriet i samarbejde med statsforvaltningerne kan iværksætte initiativer, der på længere sigt kan være med til at sikre en positiv udvikling og faldende sagsbehandlingstider.

Jeg har noteret mig, at ministeriet har iværksat yderligere tiltag, som med udgangspunkt i best practice skal harmonisere arbejdsgangene på nævnsområderne, så erfaringer og viden kan overføres mellem statsforvaltningerne og bidrage til, at sagsbehandlingstiderne reduceres. Det er dog også min opfattelse, at Indenrigs- og Socialministeriet bør følge området meget tæt for at sikre, at initiativerne hurtigt fører til den tilsigtede nedsættelse af sagsbehandlingstiden, og i modsat fald vurdere, om der er behov for yderligere tiltag, som i løbet af en kortere periode kan sikre en nedsættelse af sagsbehandlingstiderne.

Jeg vil fortsat følge udviklingen i sagsbehandlingstiderne.

IV. Sammenfatning

28. Jeg kan konstatere, at udviklingen i statsforvaltningernes gennemsnitlige sagsbehandlingstid på nævnsområdet samlet set ikke har været tilfredsstillende. Sagsbehandlingstiderne for de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene overstiger i flere tilfælde resultatkravet for sagsbehandlingstiderne, som siden 2003 har været fastsat til 13 uger. Hertil kommer, at sagsbehandlingstiden i én af de 5 statsforvaltninger befinder sig på et helt utilfredsstillende niveau.

29. Statsforvaltningerne har været præget af større ændringer som følge af kommunalreformen i 2007 og har i perioden herefter oplevet en stigning i tilgangen af sager på nævnsområdet. Jeg finder det på den baggrund tilfredsstillende, at produktiviteten i statsforvaltningerne er øget. Jeg konstaterer dog samtidig, at dette ikke har været tilstrækkeligt til at opveje stigningen i sagstilgangen.

30. Jeg vil påpege, at der er tale om en sag, som jeg har fulgt siden 2003. Udviklingen har af flere årsager ikke været tilfredsstillende.

Jeg finder det på den baggrund afgørende, at ministeriet i samarbejde med statsforvaltningerne målrettet sikrer, at sagsbehandlingstiderne nedbringes til et fælles lavt niveau, så der sikres god borgerservice i hele landet.

31. Jeg vil derfor følge udviklingen på følgende områder:

- resultatkrav til sagsbehandlingstiderne på nævnsområdet
- udviklingen i sagsbehandlingstiderne på området.

Jeg vil orientere Statsrevisorerne om resultatet af min opfølgning.