

3. Beslutning om registrering af sagsbehandlingstider

Sagsnr.: 22-004308

Lukket

Sagsprocedure

Social- og Handicapudvalget

Resume

Social- og Handicapudvalget har ønsket en orientering om sagsbehandlingstiderne inden for udvalgets område. I sagen beskrives hvordan opfølgning på sagsbehandlingstiderne vil ske fremover. Der vedhæftes som bilag en oversigt over politisk besluttede sagsbehandlingstider indenfor udvalgets område, som varetages i tre centre: Center for Børn & Familier, Center for Job & Socialservice og Center for Sundhed & Pleje.

Indstilling

Center for Børn & Familier, Center for Job & Socialservice samt Center for Sundhed & Pleje indstiller, at udvalget beslutter at registrering af sagsbehandlingstider påbegyndes.

Sagsbeskrivelse

Byrådet skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne offentliggøres og skal fremgå tydeligt på kommunens hjemmeside. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Der kan ikke fastsættes én frist for samtlige sager på det sociale område, men der er intet til hinder for, at kommunalbestyrelsen kan fastsætte den samme tidsfrist på flere forskellige områder. Det er samtidig op til kommunen, hvordan den mest hensigtsmæssigt inddeler sagsbehandlingsområderne. Fristerne afhænger derfor af lokale prioriteringer af, hvordan kommunens samlede ressourcer bedst anvendes og kan afhænge af de enkelte sagstyper. Der er nogle områder, hvor lovgivningen er bestemmende for hvor lang sagsbehandlingstiden maksimalt må være. Det er for eksempel ved børnefaglig undersøgelse, hvor der i den gældende lovgivning står, at undersøgelsen skal afsluttes senest 4 måneder efter, at Kommunalbestyrelsen bliver opmærksom på, at et barn eller en ung kan have behov for særlig støtte.

Sagsbehandlingstider i Greve Kommune

Greve Kommune har fastsat en række sagsbehandlingstider ud fra den gældende lovgivning, sagsbehandlingstiderne er politisk godkendt og offentliggjort på Greve Kommunes hjemmeside. Her kan borgere orientere sig om sagsbehandlingstiden indenfor hvert enkelt område. Det er den sagsbehandlingstid som borgeren kan forvente der går fra ansøgning om hjælp er indgivet til at der træffes en afgørelse i sagen af kommunen. Indstilling til hjælp kan også indgives af en fagperson i kommunen, når kommunen bliver bekendt med at en borger har brug for hjælp.

Der er tale om generelle sagsbehandlingstider. Hvis den konkrete sag tager længere tid, for eksempel fordi al relevant dokumentation endnu ikke kan/er tilvejebragt, så skal borgeren modtage skriftlig besked herom fra kommunen. Her vil borgeren blive oplyst om, hvornår kommunen forventer at sagen kan færdigbehandles.

Faktorer, der har betydning for sagsbehandlingstiden

Der er en række faktorer som har betydning for hvor lang sagsbehandlingstiden bliver i de kommunale ansøgningssager, herunder gennemgås eksempler på de væsentligste faktorer.

En afgørende faktor er, at alle sager i den offentlige forvaltning skal behandles grundigt og overholde en lang række processuelle sagsbehandlingsregler og forvaltningsretlige principper for at sikre, at der træffes en korrekt og lovlige afgørelse.

Når en sag behandles, så er administrationen forpligtet til, at en sag er tilstrækkeligt oplyst. Det betyder, at der skal indhentes relevante oplysninger fra for eksempel borgeren selv, læge, psykiatri, daginstitution, skole samt andre fagpersoner. Det betyder, at den enkelte sags sagsbehandlingstid blandt andet vil afhænge af, hvor hurtigt rådgiveren sender anmodning om relevante oplysninger og hvor hurtigt der efterfølgende modtages de relevante adspurgte oplysninger. Hvor mange oplysninger, der skal indhentes i en sag, vil afhænge af sagstypen og de konkrete omstændigheder i sagen.

Det er administrationens oplevelse, at der i nogle tilfælde er lange svartider fra fx speciallæger og psykiatrien, der er en væsentlig faktor for de sager, hvor sagkyndiges erklæringer skal indhentes.

Når administrationen har modtaget de relevante oplysninger, så skal oplysningerne sendes til partshøring hos borgeren, hvis der er tale om oplysninger til ugunst, det vil sige til ulempe, for borgerens ansøgning. Der vil i den forbindelse typisk være en svarfrist på 7-14 dage.

Der er i visse sagstyper på børneområdet tale om meget kompliceret sagsoplysning, herunder at der skal foretages undersøgelser, førend en sag kan afgøres. Dette gør sig fx gældende i sager om hjemmetræning, hvor der først skal udarbejdes en behovsbeskrivelse i Pædagogisk Psykologisk Rådgivning (PPR) og derefter skal udarbejdes en børnefaglig undersøgelse i Familierådgivningen, som efter lovgivningen kan tage op til 4 måneder at udarbejde. Sagsbehandlingstiden for denne typer sager er derfor fastsat til 6 måneder.

Der er i visse sagstyper på voksenområdet tale om borgere som har en række specifikke behov, og samtidig kan der være få tilbud der matcher den enkelte borgers behov og kun få ledige pladser på disse tilbud, det kan give ventetid for borgeren.

Derudover kan det også have betydning for sagsbehandlingstiderne, når der er personaleomsætning, herunder ubesatte stillinger.

Sagsbehandlingstider i forbindelse med klager til Ankestyrelsen

Borgeren kan også opleve længere ventetid, hvis borgeren vælger at klage til Ankestyrelsen over kommunens afgørelse. Kommunen har 4 uger til at genvurdere sagen inden klagen sendes til Ankestyrelsen. Klager til Ankestyrelsen suspenderer som udgangspunkt ikke kommunens afgørelse. I nogle sager ændrer Ankestyrelsen kommunens afgørelse og det giver ventetid for borgeren før en ydelse kan udbetales eller hjælp kan modtages. Ankestyrelsen kan også træffe beslutning om at hjemvise sagen til fornyet behandling i borgerens kommune, det er typisk hvis Ankestyrelsen vurderer at sagen er ikke tilstrækkelig oplyst, det giver borgeren en ekstra lang sagshandlingstid. Ankestyrelsens sagsbehandlingstid var i 2020 gennemsnitligt 17,5 uger.

Registrering af sagsbehandlingstider i Greve Kommune

Vi har i dag ikke statistik over de nuværende sagsbehandlingstider indenfor Social- og Handicapudvalgets område, som varetages i tre centre. Registrering af sagsbehandlingstider kræver den nødvendige IT-understøttelse til at trække oplysningerne og der er på børneområdet, på voksenområdet og på sundheds- og ældreområdet i Greve Kommune forskellige sagsbehandlingssystemer i brug:

Center for Børn & Familier

I Center for Børn & Familier i Familierådgivningen sagsbehandles der i fagsystemet, DUBU. Det er her muligt at registrere indkomne ansøgninger og efterfølgende afgørelser. Det vil kræve en manuel korrekt registrering i hver sag og der vil derfor være en statistisk følsomhed i forhold til manuelle fejlregistreringer. Familierådgivningen har oplyst, at det fremadrettet vil være muligt at lave registreringer, så sagsbehandlingstider kan blive opgjort. Det forventes, at arbejdet med at registrere nye ansøgninger i DUBU opstartes i foråret 2022. Herefter vil der være behov for en periode på cirka 6 måneder, hvor der vil blive fulgt op på uhensigtsmæssigheder, tilretninger af registreringer og lignende. Center for Børn & Familier kan fra 1. november 2022 påbegynde registrering af sagsbehandlingstider på nye ansøgninger.

Center for Sundhed & Pleje

I Center for Sundhed & Pleje sagsbehandles der i fagsystemet Nexus, som blev implementeret i 2018. Der er i systemet et modul for opgavestyring, som kan bruges til at registrere sagsbehandlingstider. Modulet er planlagt til implementering pr. 1. juni 2022. Center for Sundhed & Pleje kan fra 1. juni 2022 påbegynde registrering af sagsbehandlingstider på nye ansøgninger.

Center for Job & Socialservice

I Center for Job & Socialservice sagsbehandles der også i fagsystemet Nexus, som blev implementeret i 2019 i Rådgiverteamet. Det ovennævnte modul for opgavestyring, som kan bruges til at registrere sagsbehandlingstider, er endnu ikke implementeret på det sociale voksenområde.

Der er for Rådgiverteamet planlagt en opstart af implementering af en ny version af Nexus med udgangen af 2022. Systemet forventes at være fuldt implementeret i slutningen af 2023, hvorefter systemet forventes at kunne anvendes til at registrere sagsbehandlingstider. Overgangen til den nye version af Nexus vil kræve mange ekstra rådgivertimer, da alt relevant dokumentation manuelt skal overføres for hver enkelt borger. Det er forventet, at dette arbejde vil trække ressourcer ud af den drift, der sidder med sagsbehandling af borgersager. Det kan betyde længere sagsbehandlingstid på borgersager i perioden frem til implementeringen er færdig.

Center for Job & Socialservice vurderer, at det er urealistisk manuelt at registrere sagsbehandlingstider på hele voksenalområdet frem til implementeringen af den nye version af Nexus med udgangen af 2023. Det vil trække mange ressourcer ud af den drift, der har ansvaret for sagsbehandling af borgersager på det specialiserede voksenområdet.

Center for Job & Socialservice vil i stedet udvælge to områder til manuel registrering: Socialpædagogisk støtte i eget hjem efter § 85 i lov om social service og midlertidigt botilbud efter § 107 i lov om social service. Der peges på disse to områder, fordi det er de to områder med flest sager, og registreringer her kan derfor give et indblik i sagsbehandlingstiden. Center for Job & Socialservice kan fra 1. juni 2022 påbegynde registrering af sagsbehandlingstider på nye ansøgninger.

Greve Kommune i sammenligning med andre kommuner

Greve Kommune er én blandt flere kommuner, der ikke fører statistik på sagsbehandlingstider og i mange kommuner skyldes det manglende IT understøttelse. Justitia, (en uafhængig juridisk tænketank) udførte i september 2020 en undersøgelse på området. Ud af de 88 kommuner som deltog i undersøgelsen, var det kun 24 kommuner som kunne fremsende statistiske opgørelser af sagsbehandlingstider, og det var kun på begrænsede sagsområder.

Som et eksempel kan det nævnes, at Socialforvaltningen i Københavns Kommune har sagshandlet i fagsystemet CSC Social fra 2012 frem til 2021. I en årrække har Socialforvaltningen brugt CSC Social til at følge op på kommunens sagsbehandlingstider. I 2021 overgik Socialforvaltningen til fagsystemet DOMUS, som er København Kommunes eget fagsystem. Det fremgår endnu ikke om DOMUS kan og skal bruges til at registrere sagsbehandlingstider på samme vis som det tidligere fagsystem.

Lovgrundlag

Lov om social service.

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område §§ 3 og 3 a.

Økonomiske konsekvenser

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser.

Kommunikation

Sagen sendes til behandling i Handicaprådet ved rådets møde d. 21. april. Handicaprådets høringssvar vedhæftes som bilag til denne sag.

Der vedhæftes til sagen en oversigt over politisk besluttede sagsbehandlingstider, der hører under Social- og Handicapudvalgets område.

Bilag

[Oversigt over de politisk besluttede sagsbehandlingstider indenfor udvalgets område](#)