

Indenrigs- og Sundhedsministeriet

Dato: 28. februar 2007
Kontor: Budgetkontoret
J.nr.: 2007-0203-36
Sagsbeh.: JKP
Fil-navn: Statsforvaltning/ft/KOU S 44

Besvarelse af spørgsmål nr. 44 (Alm. del), som Kommunaludvalget har stillet til indenrigs- og sundhedsministeren den 6. februar 2007

Spørgsmål 44:

"Ministeren bedes kommentere vedlagte klip fra DR/Aabenraa den 30. januar 2007 "Ventetiden hos statsforvaltning er lang". "

Svar:

Statsforvaltningen Syddanmark er dannet ved sammenlægning af opgaver og medarbejdere fra Statsamtet Fyn, Statsamtet Sønderjylland, Statsamtet Ribe og fra Statsamtet Vejle samt ved overførsel af opgaver og medarbejdere vedr. adoption og jordbrugskommissioner fra amtskommunerne, som indgår i Region Syddanmark. Sammenlægningen er sket pr. 1. januar 2007.

Overgangen fra statsamter til statsforvaltninger indebærer meget betydelige omlægninger af fysisk, organisatorisk, systemmæssig karakter. Omlægningen i Statsforvaltningen Syddanmark omfatter ca. 165 årsværk.

Omlægningerne har givet anledning til en række problemer, hvoraf nogle har været forventelige, mens andre har været uventet store. Problemerne vedrører publikumsbetjeningen og afviklingen af sagsbehandlingen, mens flytningerne står på, og den periode, hvor medarbejdere og borgere skal vænne sig til de nye placeringer, ændrede opgaver og systemer, nye organisationer m.v. Især har der været problemer med telefonbetjeningen og den løbende journalisering/registrering af indkomne sager.

Der er i det følgende gjort nærmere for problemerne i Statsforvaltningen Syddanmark og for de initiativer, som Statsforvaltningen har iværksat for at afhjælpe disse.

Statsforvaltningens hovedkontor er placeret i Aabenraa. Hovedkontoret skal placeres i lokaler på Storetorv i Aabenraa, som skal bygges om, inden lokalerne kan tages i brug af Statsforvaltningen. Ombygningen har første kunnet iværksættes efter årsskiftet, fordi Aabenraa Kommune, som tidligere har lejet bygningen, først har skullet flytte ud af bygningen.

I øjeblikket er Statsforvaltningens medarbejdere placeret i midlertidige lokaler på tre forskellige adresser i Aabenraa, hvilket ifølge sagens natur belaster driften og borgerbetjeningen og giver vanskelige arbejdsbetingelser for statsforvaltningens ansatte.

Medarbejderne fra nævnssekretariatene i Statsamtet Sønderjylland og Statsamtet Fyn er således flyttet ind i midlertidige lokaler i det nye hovedkontor i begyndelsen af januar måned 2007 sammen med statsforvaltningens sekretariat. Medarbejderne overført fra amterne er midlertidigt placeret i de tidligere nævnslokaler på Madevej og H.P. Hanssens Gade i Aabenraa.

Afdelingskontoret i Ribe er foreløbig placeret i Statsamtet Ribes lokaler på Bøge Allé i Ribe. Flytningen af medarbejdere fra Ribe, der skal have fremtidigt tjenestested i Aabenraa, afventer færdiggørelsen af 1. etape af hovedkontoret og vil ske primo marts 2007. De øvrige medarbejdere i Ribe skal placeres i Amtsgården i Ribe, som er ved at blive indrettet til de statslige brugere. Indflytningen i amtsgården forventes at kunne ske ca. 1. juni 2007.

Afdelingskontoret i Odense er medio januar 2007 flyttet fra Odense Slot til Statsamtet Fyns lokaler i Jernbanegade i Odense.

Derudover har statsforvaltningen modtaget nogle familieretsmedarbejdere fra Statsamtet Vejle, som midlertidigt er placeret i H.P. Hanssens Gade i Aabenraa. Nævnsmedarbejdere fra Statsamtet Vejle forventes at flytte til hovedkontoret i Aabenraa i marts 2007, mens øvrige medarbejdere fra Statsamtet Vejle flytter til Aabenraa ultimo april 2007.

Statsforvaltningen har i perioder haft betydelige problemer med telefonbetjeningen.

Dels har der været tekniske problemer i forbindelse med omlægningen af telefonsystemet i forbindelse med den organisatoriske omlægning og flytningen samt indførelsen af IP-telefoni. Dels har det vist sig, at bemanningen til telefonbetjening ikke har været tilstrækkelig. Hertil kommer, at der er tale om et nyt system med nye numre, flere medarbejdere og nye lokaliteter, som kræver en vis tilvænningsperiode både for omstillingsmedarbejdere og sagsbehandlere.

Statsforvaltningen har taget initiativ til at styrke omstillingen med yderligere personaleressourcer og har fået oprettet flere indgående linjer i telefonomstillingen.

Derudover har Statsforvaltningen oprettet en vagtordning for familieretsområdet, der fungerer i hele telefonåbningstiden, ligesom der er indført personlige træffetider for alle medarbejdere inden for familieretsområdet, som har en stor borgerkontakt. Statsforvaltningen vurderer, at de etablerede telefonvagtordninger for familieretten generelt er velfungerede.

Journalfunktionen har generelt været en flaskehals i forbindelse med overgangen til statsforvaltninger pr. 1. januar 2007.

Journalfunktionen er en nøgelfunktion ved registrering af tilgang og afgang af sager, herunder registrering af indgået post og henvendelser, ved dokumentation af de skridt, der er taget ved sagens behandling og ved sagsstyringen. Sagsbehandlingen er afhængig af adgang til journalsystemet, som er IT-baseret og indgår som en del af statsforvaltningernes sagsbehandlingssystem.

Problemerne med journalfunktionen skyldes bl.a., at det har været nødvendigt at omjournalisere alle igangværende sager pr. 1. januar 2007 på grund af overgang til ny journalplan efter krav fra arkivmyndighederne. Det har af tekniske grunde ikke været muligt at foregribe omjournaliseringerne tidsmæssigt eller at anvende gammel og ny journalplan i en overgangsperiode efter årsskiftet.

I forbindelse hermed er der sket en ophobning af ikke-registreret post, som er modtaget i perioden fra lukningen i de gamle statsamter og til genåbningen på den nye adresse i Statsforvaltningen. Det betyder, at der er sket en ophobning af flere ugers ikke-registreret post i januar 2007, hvilket især berører det familieretlige område.

Statsforvaltningens journalfunktion er desuden påvirket af, at der er sket en betydelig udskiftning af rutineret journalpersonale i forbindelse med oprettelsen af Statsforvaltningen Syddanmarks hovedkontor i Aabenraa.

Statsforvaltningen har oplyst, at der foretages en sortering af ny indgået post for at sikre, at udmeldte frister overholdes. Derudover sker der en intensiv oplæring i journalen, telefonomstillingen og sagsbehandling.

Statsforvaltningen oplyser samtidig, at den har sat ekstra ressourcer ind på områderne, og at de initiativer, Statsforvaltningen har iværksat inden for de seneste uger peger i retning af en bedring af situationen.

Det må forventes, at perioden, indtil statsforvaltningen er kommet endeligt på plads i lokalerne i Aabenraa og Ribe, fortsat vil kunne give anledning til visse problemer for borgerbetjeningen. Statsforvaltningen vil dog bestræbe sig på, at generne for borgerne bliver mindst mulige, således at ventetider søges nedbragt og normaliseret i videst muligt omfang.