

19-02-2016
Direktionen

Notat om status for implementering og opbygning af Statsforvaltningen

I. Baggrund om Statsforvaltningen

Frem til 1. januar 2007 blev Statsforvaltningens opgaver løst af de forhenværende 15 statsamter, der var 15 selvstændige myndigheder med hver deres ledelse og budgetramme. Fra 1. januar 2007 blev de 15 statsamter nedlagt og erstattet af 5 statsforvaltninger, der hver især var selvstændige myndigheder med hver deres ledelse og budgetramme.

Den daværende regering samt Enhedslisten og Liberal Alliance indgik den 9. november 2012 en politisk aftale om statsforvaltningernes fremtidige struktur. Aftalen indebar, at de fem statsforvaltninger pr. 1. juli 2013 blev sammenlagt til en enhedsforvaltning, og at klagesagsbehandlingen på det sociale og beskæftigelsesretlige område blev overført til Ankestyrelsen. Aftalen indebar endvidere, at alle sagsområder og opgaver, der ikke kræver borgerfremmøde, er blevet centraliseret og samlet ét sted i landet. Slutteligt indebar aftalen, at en del af Statsforvaltningens sagsområder skulle finansieres ved opkrævning af omkostningsdækkende gebyrer. Lov om ny struktur for statsforvaltningerne m.v. blev vedtaget den 16. maj 2013 og trådte i kraft den 1. juli 2013 med en implementeringsperiode af den nye struktur frem til og med 2016.

Den politiske beslutning om at centralisere en række store sagsområder og opgaver medførte behov for at omplacere et meget stort antal medarbejdere i nye funktioner. Mange medarbejdere valgte også at opgive deres stilling, da de ikke ønskede at blive flyttet til et andet sted i landet. Den store udskiftning og omplacering af medarbejdere har betydet, at en meget stor andel af medarbejderne på de forskellige sagsområder er ansat efter sammenlægningen i 2013, således at der i implementeringsperioden er fragået betydelige ressourcer til oplæring, samtidig med, at de nye medarbejdere på sagsområderne ikke har haft den effektivitet og viden, som kan forventes af mere erfarne medarbejdere. Dette har i implementeringsperioden haft en forventelig negativ effekt på produktionen, hvilket i varieret omfang på de enkelte sagsområder medførte en stigning i antallet af verserende sagsforløb og en stigning i sagsbehandlingstiden.

Statsforvaltningen har løbende afrapporteret om status for implementeringsprocessen til forligspartierne.

Statsforvaltningen træffer årligt ca. 180.000 afgørelser. Statsforvaltningen har ca. 500 ansatte.

Statsforvaltningen hører organisatorisk under Social- og Indenrigsministeriet, men løser opgaver for en række forskellige ministerområder, bl.a. Justitsministeriet, Social- og Indenrigsministeriet, Udlændinge-, Integrations- og Boligministeriet, Sundheds- og Ældreministeriet og Kirkeministeriet, ligesom direktøren for Statsforvaltningen er stiftamtmand for landets 10 kirkestifter, samt løser opgaver for kongehuset.

II. Statsforvaltningens økonomi

Statsforvaltningen havde i 2015 et årligt budget på ca. 332 mio. kr. og har i 2016 et årligt budget på ca. 322 mio. kr. Langt hovedparten af budgettet går til lønomkostninger. For 2016 foretages en regulering af de omkostningsdækkende gebyrer, så de for året svarer til omkostningerne. Reguleringen medfører, at gebyrer på skilsmisse- og separationssager nedsættes fra 900 kr. til 420 kr. Gebyret for vilkårsforhandlinger nedsættes fra 1.000 kr. til 950 kr., mens gebyret for ændringssager på børnebidrag forøges fra 1.500 kr. til 2.700 kr. Der vil under hensyntagen til reglerne for omkostningsdækkende gebyrer blive foretaget en årlig genberegning og eventuel regulering af gebyrsatserne.

For at håndtere bevillingsrammen for 2016 er der i november måned 2015 gennemført en tilpasningsrunde, hvor der blev gennemført 17 afskedigelser og derudover nedlagt 14 vakante stillinger. Der udestår fortsat et markant tilpasningsbehov for budget 2016 for at opnå det nødvendige økonomiske resultat, hvilket under de nuværende omstændigheder betyder, at der i 2016 ligeledes vil ske en væsentlig prioritering og tilpasning af Statsforvaltningens opgaver og det eksisterende serviceniveau under hensyntagen til de politiske og bevillingsmæssige forudsætninger. Det økonomiske tilpasningsbehov i Statsforvaltningen er blandt andet en følge af, at en del af det træk, der er lavet på egenkapitalen i implementeringsperioden siden medio 2013, skal tilbagebetales.

En del af tilpasningerne skal understøttes af en løbende implementering af digitale løftestænger i form af nye digitale sagsprocesser, digitale medbetjeningsløsninger, automatisk journalisering, nyt digitalt mødebookingssystem mv., hvilket giver mulighed for personalemæssige reduktioner.

III. Statsforvaltningens drift

a. Telefonbetjeningen – rådgivning og vejledning

Statsforvaltningen modtager ca. 30.000 opkald til det centrale Info-center hver måned.

Ventetiden på opkald til Statsforvaltningens Info-center er forbedret markant siden medio 2015. I gns. er ventetiden ca. 3,5 minutter, afhængigt af hvornår på dagen/ugen borgerne ringer til os. Ca. 93% af samtlige opkald venter under 10 minutter, og store dele af dagen/ugen er ventetiden omkring 2 minutter.

Statsforvaltningen har i 2014 oprettet Børnenes Skilsmissetelefon, der bemannes af børnesagkyndige rådgivere. Der ses en stigende tilgang af opkald, og der tages imod ca. 60 børnehenvendelser om måneden, dvs. ca. 720 opkald årligt. Derudover besvarer Statsforvaltningen månedligt ca. 30 henvendelser fra børn i brevkassen på vores hjemmeside for børn morogfarskalkilles.dk

Statsforvaltningen har i 2014 også indført mulighed for børnesagkyndig telefonisk rådgivning til forældre. De børnesagkyndige rådgivere modtager ca. 800-1.000 opkald fra forældre om måneden, dvs. op mod 12.000 opkald årligt. Til sammenligning håndterer Børns Vilkår ForældreTelefonen under 1.000 samtaler årligt (Kilde: ForældreTelefonen/Børns Vilkår).

Statsforvaltningen har medio 2015 indført en ordning, hvor borgerne inden for 2-timers intervaller kan bestille et opkald fra Statsforvaltningens Info-center (sker ca. 750 gange månedligt), ligesom borgerne kan skrive til vores kontaktmail og stille spørgsmål, hvorefter de vil blive ringet op (sker ca. 400 gange månedligt).

Statsforvaltningen løfter således en betydelig rådgivnings- og vejledningsopgave over for borgerne hver dag.

b. **Antal verserende sager**

Antallet af verserende sager er generelt nedbragt siden sidste statusnotat af 18. maj 2015, hvor produktionen var massivt udfordret efter implementering af en ny digital arbejdsplatform og et nyt digitalt sagsbehandlingssystem i januar 2015, der medførte et produktionstab i 1. kvartal på 30%. I 1. kvartal 2015 sås der således en markant stigning i antal verserende sager på alle sagsområder.

Table 1. Udvikling i antal verserende sager siden etableringen af enhedsforvaltningen

Sagsområde	Antal verserende forløb opgjort pr. kvartal									
	3. kv. 2013	4. kv. 2013	1. kv. 2014	2. kv. 2014	3. kv. 2014	4. kv. 2014	1. kv. 2015	2. kv. 2015	3. kv. 2015	4. kv. 2015
Separations- og skilsmisssager	6631	3488	3885	3287	2459	1846	4939	4217	2942	2229
Børnebidrag	8759	6328	6464	5406	5074	3918	7677	5271	4599	3499
Samvær, bopæl og forældremyndighed	6169	5233	5830	5379	5035	3922	6020	5804	6589	5276
Faderskabssager	2005	2099	1963	1861	1632	1205	2464	2389	2116	1393
Godkendelse af adoptanter	333	304	209	248	287	299	341	355	341	313
Stedbarns- og familieadoption	325	325	374	400	414	343	430	435	447	397
Navnesager	439	454	407	594	454	553	938	903	1079	1168
Værgemål	3446	3730	3920	4767	4497	4782	6310	6126	5013	4099
EU-opholdssager	-----	-----	1683	1686	2236	1220	1686	1435	1772	1476
Det Psykiatriske Patientklagenævn	48	36	47	67	51	34	62	66	64	37
Det Kommunale tilsyn	502	455	463	524	671	669	805	963	1061	1088
Byggesager	353	309	265	233	242	261	285	309	305	262
Indfødsret og dobbelt statsborgerskab	---	----	10	34	203	217	179	229	1293	1757

c. **Ligge- og sagsbehandlingstiden i Statsforvaltningen**

Statsforvaltningen har løbende arbejdet med at indføre liggetidsmål for sagsbehandlingen og liggetidsmål er bl.a. et mål i Statsforvaltningens resultatplan med Social- og Indenrigsministeriet. Beregningen for liggetiden viser, hvor længe de verserende sager gennemsnitlig har været under behandling på en given dato, mens den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er et udtryk for hvor længe de sager, der er afgjort, har verseret indtil de blev afsluttet. Målet for liggetid er indført i et forsøg på i højere grad at give borgerne en indikation af, hvor lang tid der går, før man aktuelt kan forvente en afgørelse, mens den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er mere bagudskuende i forhold til de sager, der allerede er afsluttet. Begge opgørelsesmetoder er medtaget i notatet.

Sagernes ligge- og sagsbehandlingstid har udviklet sig positivt på flere sagsområder siden sammenlægningen. Nogle sagsområder er dog fortsat udfordret af højere ligge- og sagsbehandlingstider – se nærmere redegørelse i afsnit nedenfor.

Tabel 2. Gennemsnitlig liggetid målt i uger for ikke-afsluttede sagsforløb

Sagsområde	Liggetid opgjort i uger pr. den sidste i måneden for 2015											
	Jan. 2015	Feb. 2015	Marts 2015	April 2015	Maj 2015	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sep. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015	Dec. 2015
Separations- og skilsmisssager	10	6	7	8	9	8	9	8	7	7	7	8
Børnebidrag	17	10	10	12	13	13	14	13	13	12	12	13
Samvær, bopæl og forældremyndighed	17	10	10	10	11	11	12	11	11	11	11	11
Faderskabssager	15	9	9	10	11	10	11	11	11	11	11	12
Godkendelse af adoptanter	25	15	14	16	18	14	21	23	20	20	20	21
Stedbarns- og familieadoption	38	28	27	28	29	30	26	25	26	27	29	28
Navnesager	18	12	12	12	12	12	11	11	12	13	14	15
Værgemål	20	17	18	20	21	20	20	21	21	20	20	21
EU-opholdssager 1)	-----	-----	-----	12	12	11	11	10	12	12	12	12
Det Psykiatriske Patientklagenævn	2	2	2	4	4	5	5	6	6	6	6	6
Det kommunale tilsyn	38	29	31	30	32	32	33	32	34	34	34	36
Byggelovssager	23	20	21	21	23	21	21	22	22	18	18	18
Indfødsret og statsborgerskab	11	10	8	8	9	9	9	11	5	7	9	11

Liggetid er først opgjort løbende med virkning fra 2015 – der foreligger således ikke data før.

1) Sager vedrørende primære ansøgere. Der er ikke tilgængelige tal fra 1. kvrt.

Tabel 3. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid

Sagsområde	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i antal uger opgjort pr. kvartal									
	3. kvrt 2013	4. kvrt 2013	1. kvrt 2014	2. kvrt 2014	3. kvrt 2014	4. kvrt 2014	1. kvrt 2015	2. kvrt 2015	3. kvrt 2015	4. kvrt 2015
Separations- og skilsmisssager	9	8	7	7	6	5	8	9	9	6
Børnebidragssager	17	16	11	11	13	12	12	12	13	12
Forældremyndigheds- og bopælsager	8	8	8	8	7	7	6	8	8	8
Samværssager	13	13	13	12	12	11	9	12	13	11
Faderskabssager	11	11	12	12	12	9	10	10	9	8
Godkendelse af adoptanter	8	13	10	9	10	12	7	8	10	10
Stedbarns- og familieadoption	14	13	12	16	16	16	16	17	22	19
Navnesager	6	9	10	8	8	11	14	18	16	17
Værgemålssager	9	12	14	16	16	15	16	18	20	17
EU-opholdssager	-	-	3	3	2	4	3	3	2	3
Det Psykiatriske Patientklagenævn	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Det kommunale tilsyn	16	22	15	12	17	16	16	18	25	24
Byggelovssager	30	43	32	25	20	20	22	25	29	30
Indfødsret og statsborgerskab	-	-	5	7	6	9	11	11	9	11

Der kan forekomme efterregulering af tallene for 4. kvrt. 2015 ifm. endelig gennemgang af årets data.

Der arbejdes i Statsforvaltningen med klare mål og krav i hhv. resultatplanen indgået med Social- og Indenrigsministeriet og i direktørens kontorkontrakter indgået med hver enkelt kontorchef for de forskellige sagsområder. Der laves systematisk opfølgning med ugentlig og månedlig statistik for udviklingen ift. sagsproduktion, sagsbehandlingstider, til/afgang af sager, produktivitet, ventetider, andel af sager med lang liggetid mv. på alle sagsområder.

IV. Nærmere redegørelse ift. udvalgte sagsområder

A. Værgemål

- a) Værgemålsområdet behandler en række indbyrdes meget forskellige sagstyper:
- Sager om **etablering af værgemål** for borgere, der ikke selv er i stand til at træffe beslutning om egne forhold. Der kan iværksættes værgemål om personlige forhold, om økonomiske forhold eller om begge dele samtidigt. I disse sager iværksættes en omfattende sagsbehandling, da beslutningen om værgemål har indgribende betydning over for den pågældende borger: i lovgivningen er der en række krav til underretning og høring af pårørende og andre, der har kendskab til den person, der søges værgemål for, underretning og høring af den pågældende selv, samt indhentelse af oplysninger om helbredsmæssige, økonomiske og andre forhold af betydning for behandling af ansøgningen.
 - Værger kan både være familiemedlemmer eller professionelle værger – hovedparten af værger er familiemedlemmer.
 - Sager om **mindreåriges midler**, f.eks. hvis en mindreårig har modtaget en større arv, erstatningssum mv.
 - Sager om **frigivelse af midler** fra en person under værgemål, dvs. hvor værger eller andre søger om, at en del af den svages midler skal frigives/ anvendes. Der kan f.eks. søges om frigivelse af midler til rejser, gaver, køb af bil, hest mv.
 - **Sager om vederlag** til de professionelle værger, da dette betales af den svages formue
 - Sager om tilladelse til, at **mindreårige etablerer egen virksomhed** og dermed kan påtage sig økonomiske forpligtelser
 - Sager om **værgers aflæggelse af regnskab**
 - Sager om **flytning til plejehjem uden samtykke**
- b) Områdets driftsstatus:
- Der er sket et markant fald i antallet af verserende sager siden sidste statusnotat af 18. maj 2015. På tidspunktet for sidste statusnotat var der ca. 6.300 verserende sager inkl. regnskabssager, men dette er nedbragt til i alt 4.099 sager, dvs. sagsbunken er nedbragt med ca. 2.200 sager.

Nedbringelse af antal verserende sager og af sagsbehandlingstiden i sager om etablering af værgemål har i 2015 været prioriteret særligt højt, da der er tale om borgernære sager med stor betydning for ansøgeren. Der er således siden marts 2015 sket en nedbringelse af sagsbunken om etablering af værgemål med ca. 400 sager og området er nu i et langt sundere flow. Disse sager er dog også meget indgribende, og derfor må der altid forventes en vis sagsbehandlingstid af hensyn til at sikre borgernes retssikkerhed.

Statsforvaltningen har til brug for ministeriets statusnotat af 18. maj 2015 oplyst, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i løbet af 3. kvartal 2015 for sager om etablering af værgemål forventedes at kunne nedbringes, så målet i Statsforvaltningens resultatplan for 2015 om maksimalt 15 ugers gennemsnitlig sagsbehandlingstid kunne opfyldes. Ved udgangen af 2015 var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for december måned 13 uger for sager om etablering af sager om værgemål og det er således lykkedes at nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for denne type sager.

I statusnotatet af 18. maj 2015 har Statsforvaltningen ligeledes oplyst, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for hele værgemålsområdet samlet forventedes at kunne komme ned på omkring 7,5 uger ved udgangen af 2015. Dette er ikke lykkedes og forventningen til det samlede område har således været for optimistisk. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for værgemålsområdet samlet set var således i december 14,7 uger, mens det for hele året var 17,8 uger.

Det er Statsforvaltningens vurdering, at det inden for de givne rammer ikke fagligt og processuelt vil være realistisk at nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid til 7,5 uger for området samlet, når de faglige og retssikkerhedsmæssige standarder skal overholdes på et område med så indgribende betydning for de implicerede borgere. Der er således siden centraliseringen af området indført andre sagsprocesser og kvalitetsstandarder end i de tidligere fem selvstændige statsforvaltninger, og de ændrede sagsprocesser medfører i nogle situationer, at sagerne er aktive i længere tid, men indebærer samtidig, at borgernes sager støttes mere og bedre under sagsoplysningen. Ambitionen er fortsat at nedbringe den gennemsnitlige ligge- og sagsbehandlingstid for området samlet set mest muligt.

Samlet set for hele værgemålsområdet har oprydningen og afviklingen af det store antal sager i 2015 medført en stigning i den gns. sagsbehandlingstid hen over 2015, idet der er afsluttet et stort antal gamle sager med lang liggetid. I den proces har særligt sager med direkte konsekvenser for den svage part været prioriteret, mens f.eks. regnskabssager har været udskudt. Regnskabssagerne trækker derfor i en overgangsperiode den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager om værgemål op. Ved udgangen af 2015 er den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid dog faldende og dette forventes at fortsætte i takt med, at området stabiliseres yderligere.

c) Områdets udfordringer og iværksatte tiltag:

Statsforvaltningen har haft udfordringer med sagsbehandlingstiden på værgemålsområdet siden oprettelsen af enhedsforvaltningen i 2013, idet en stor del af medarbejderne fratrådte ved den geografiske omstrukturering og Statsforvaltningen i perioden siden sammenlægningen har oplevet stor løbende udskiftning i personalet og ledelsen. Der har på den baggrund været iværksat en række initiativer, der skulle medvirke til at nedbringe sagsbunken og nedbringe sagsbehandlingstiden – der er bl.a. sket en opnormering af antal medarbejdere, iværksat et betydeligt merarbejde mv., ligesom der er tilført nye og flere ledelsesressourcer.

I 2016 implementeres en række digitale løftestænger, der skal understøtte en effektiv sagsbehandling og medvirke til kortere liggetid og sagsbehandlingstid. Den positive udvikling, der er set på området i 2. halvår 2015 forventes således at fortsætte i 2016.

B. Børnebidrag

a) Bidragsområdet behandler en række forskellige typer sager om bidrag:

- Sager om fastsættelse og ændring af børnebidrag
- Sager om konfirmations- og beklædningsbidrag
- Sager om uddannelsesbidrag
- Sager om bidrag ifm. barnets fødsel, dåb og død
- Sager om ægtefællebidrag

b) Områdets driftsstatus:

Statsforvaltningen træffer årligt ca. 24.000 afgørelser om bidrag. Siden enhedsforvaltningens etablering 1. juli 2013 er det løbende antal verserende sager nedbragt fra 8.759 sager til 3.499 sager. Dvs. den løbende

sagsbeholdning er nedbragt med mere end 5.250 sager og er således i en meget positiv udvikling, der fremadrettet også vil påvirke den gns. sagsbehandlingstid positivt. Den aktuelle gns. sagsbehandlingstid jf. ovenstående tabel 3 er påvirket af det store antal sager med lang liggetid, der er afviklet i 2015 efter produktionsefterslæbet i 1. kvartal af året.

c) Områdets udfordringer og iværksatte tiltag:

Bidragsområdet er et af de sagsområder, der blev centraliseret ifm. etablering af enhedsforvaltningen. Dette medførte en meget stor udskiftning af de tidligere tilknyttede medarbejdere, hvilket førte til en stor stigning af de verserende sager og en stigende sagsbehandlingstid. På bidragsområdet har der løbende været iværksat et omfattende merarbejde og arbejdet ud fra LEAN-principper for at opnå en forbedret effektivitet. Sagsområdet er et af de områder, hvor der forventes et effektiviseringspotentiale som følge af kommende medbetjeningsløsninger og nye digitale sagsprocesser, der implementeres i 2016.

C. Separations- og skilsmisssager

a) Områdets driftsstatus:

Statsforvaltningen behandler årligt ca. 23.000 sager om separation/skilsmisse. Sagsområdet er velfungerende og i stabil drift med stabilt forbedret produktivitet, gns. sagsbehandlingstid og faldende antal sager.

b) Områdets udfordringer og iværksatte tiltag:

Sagsområdet er et af de områder, der allerede har høstet store effektiviseringer med digitale medbetjeningsløsninger og nye digitale sagsprocesser, der er implementeret ultimo 2015. På den baggrund har det været muligt at gennemføre personaletilpasninger på sagsområdet og samtidig forbedre resultaterne.

D. Sager efter forældreansvarsloven

a) Sagsområdet omfatter bl.a. sager om:

- Fastsættelse, ændring og ophør af samvær
- Forældremyndighed og bopæl
- Forældremyndighed efter død
- Konfliktmægling, børnesagkyndig rådgivning, børnegrupper mv.

b) Områdets driftsstatus:

Statsforvaltningen behandler årligt ca. 26.500 anmodninger efter forældreansvarsloven. Der afholdes årligt ca. 16.500 møder med borgerne i disse sager. Statsforvaltningen behandler herudover ca. 10.000 sager om registrering af aftaler om forældremyndighed.

Området har med udgangen af 2015 ca. 5.280 verserende sager, mens der ved udgangen af 2014 var ca. 3.922 verserende sager. Sagsstigningen er opstået i forbindelse med overgangen til nyt sagsbehandlingssystem i 1. kvartal 2015. Samtidig var den meget lave beholdning af sager ved udgangen af 2014 opstået som følge af et meget massivt merarbejde som forberedelse til overgangen til nyt IT-system. Det vurderes, at der inden for de givne rammer vil skulle være en sagsbeholdning på ca. 4.500-5.000 sager for at sikre en stabil drift og en hensigtsmæssig sagsbehandlingstid. Der arbejdes således målrettet på fortsat at nedbringe antallet af verserende sager.

Den gns. sagsbehandlingstid for sager om samvær er siden 1. juli 2013 nedbragt fra 13 uger til nu 11 uger. Den gns. sagsbehandlingstid for sager om bopæl og forældremyndighed har ligget stabilt omkring 8 ugers sagsbehandlingstid. For både samvær og forældremyndighed/bopæl er den pt. målte gns. sagsbehandlingstid påvirket af de mange sager, der er afviklet med lang liggetid siden produktionsefterslæbet i 1. kvartal 2015.

c) Områdets udfordringer og iværksatte tiltag:

- For så vidt angår sager om samvær, forældremyndighed og bopæl har Statsforvaltningen medio 2015 indført en ny mødeform – samarbejds møder – der primært er bemandet med børnesagkyndige rådgivere og har fokus på forældrenes samarbejdsrelation i stedet for på jura og krav. Disse møder har fået meget positiv respons fra forældrene. Samtidig er der åbnet for flere opfølgende møder, hvis forældrene har brug for flere møder om deres samarbejde. Derudover har Statsforvaltningen udvidet den afsatte mødetid pr. familie, indført opfølgende samtaler med forældrene efter børnesamtaler, etableret Børnenes Skilsmissetelefon mv., hvilket samlet set har givet et kvalitetsløft, der vurderes at give en bedre proces og løsning for de involverede børn og forældre.
- Statsforvaltningen har siden 1. oktober 2015 implementeret de nye regler i 'chikanepakken' i sagsbehandlingen. Bl.a. har der været otte udkørende rådgivninger i fogedsager, hvor en af Statsforvaltningens børnesagkyndige rådgivere har været hjemme hos forældrene og drøfte mulige løsninger som alternativ til en fogedafhentning af børnene – i fire af sagerne har det medført, at forældrene er blevet enige om en løsning og har hævet fogedsagen.
- Statsforvaltningens afd. København har siden 2013 og frem til udgangen af 2015 gennemført et forsøgsprojekt med forældrekurser og forældregrupper – projektet er gennemført med støtte fra Egmont Fonden. De deltagende forældre har haft et meget stort udbytte af kurserne og har været meget glade og positive i deres evaluering af dette tilbud.
- Fra januar 2016 igangsættes satspuljeprojektet 'Forældre sammen – hver for sig' i Statsforvaltningens afd. Aabenraa og afd. Odense, hvor forældre i alle førstegangssager vil blive tilbudt at deltage i et spor, der bl.a. indebærer indledende samtale, 12 timers forældrekursus, opfølgende samtaler og individuelle samtaler. Det er forudsat, at der deltager ca. 1.200 forældrepar om året i det 4-årige projekt. Projektet følges forskningsmæssigt af SFI.
- Statsforvaltningen har indledt et samarbejde med Børns Vilkår om bisidning til børn, der skal til samtale i Statsforvaltningen. Projektet er finansieret af Egmont Fonden, og der har hidtil været gennemført ca. 150 børnesamtaler med bisidning.
- Der har den 28. oktober 2015 været afholdt møde i Statsforvaltningens Interessentforum for det familieretlige område, hvor en lang række interesseorganisationer (Børns Vilkår, Mødrehjælpen, Foreningen Far, LOKK osv.), advokater, Ankestyrelsen mv. deltog til drøftelse af faglige udfordringer mv. Der afholdes møde to gange årligt i dette forum.

E. Det kommunale tilsyn

a) Områdets driftsstatus:

Området er udfordret af et stort antal verserende sager og stigende sagstilgang, bl.a. som følge af den nye offentlighedslov, der genererer et stort antal klagesager over kommunernes afslag på aktindsigt.

Den gns. sagsbehandlingstid har været væsentligt forhøjet i 2. halvår 2015, som følge af det store antal verserende sager og som følge af afvikling af mange sager med meget lang liggetid i forbindelse med iværksatte samarbejdsprojekter, hvor der har været fokus på at få afsluttet de ældste sager.

b) Områdets udfordringer og iværksatte tiltag:

Sagsområdet er i 2. halvår og frem til nu blevet opnormeret med 3 stillinger og der har været iværksat et betydeligt samarbejde, bl.a. med bistand fra Kammeradvokaten.

Der arbejdes derudover på en øget standardisering af sagsbehandlingen og en forbedret visitation af sagerne ved modtagelsen, således at sagerne hurtigere kan enten afvises eller visiteres videre til egentlig behandling.

Rigsrevisionen har iværksat en undersøgelse af tilsynsområdet med henblik på at afdække, om områdets opgavevaretagelse er tilrettelagt på en effektiv og hensigtsmæssig måde. Rigsrevisionens beretning fremlægges i februar 2016.

F. Navnesager

a) Områdets driftsstatus:

Sagsområdet er udfordret af et stort antal verserende sager og stigende sagsbehandlingstider. Det skyldes imidlertid en nødvendig prioritering af Statsforvaltningens ressourcer, hvor ressourcerne primært er anvendt på sagsområder, der ud fra en retssikkerhedsmæssig betragtning har nødvendiggjort en opnormering. Bl.a. er der trukket ressourcer til behandling af sager om indfødsret og dobbelt statsborgerskab, hvor Statsforvaltningen har fået overført nye opgaver. Sagsområdet vil løbende blive stabiliseret.

G. EU-opholdssager

a) Områdets driftsstatus:

Sagsområdet opfylder målene til sagsbehandlingstiden og vurderes at være i stabil drift.

b) Områdets udfordringer og iværksatte tiltag:

Der er implementeret nyt digitalt sagsbehandlingssystem (EsterH) på alle EU-opholdssager, så disse også digitaliseres i lighed med Statsforvaltningens øvrige sager, hvilket vil medføre en øget produktivitet på de 45.000 sager, der årligt behandles.

Der er årligt en stigende sagstilgang på området, hvilket stiller store krav til ressourceanvendelsen og en effektiv opgaveløsning. Den støt stigende sagstilgang fra særligt de nyeste EU-lande har medført et øget behov for håndtering af sager med dokument- og identitetskontrol, samt et øget behov for behandling af kontrolsager om opholdsgrundlaget generelt.

H. Sager om indfødsret og dobbelt statsborgerskab

a) Områdets driftsstatus:

Statsforvaltningen har hidtil behandlet og afsluttet ca. 900 sager årligt om dansk indfødsret. Der har samtidig været et løbende antal verserende sager på ca. 250 sager.

Den gns. sagsbehandlingstid har i 1. halvår 2015 ligget på ca. 11 uger. Længden af sagsbehandlingstiden skyldes, at der ikke sjældent mangler dokumentation fra borgeren, når ansøgningen/erklæringen modtages. Sagerne beror derfor ofte på borgerens fremskaffelse af den nødvendige dokumentation, herunder dokumenter og erklæringer, der skal skaffes fra udlandet.

Den 1. september 2015 trådte de nye regler om dobbelt statsborgerskab i kraft, hvilket umiddelbart i forbindelse med lovens ikrafttræden medførte en markant stigning i antal ansøgninger og dermed antal verserende sager, idet tidligere danske statsborgere kunne søge om igen at blive danske statsborgere, samtidig med at de beholdt det udenlandske statsborgerskab. Samtidig kunne borgere optaget på lov om dansk indfødsret, med krav om forudgående løsning af det hidtidige statsborgerskab, nu også søge Statsforvaltningen om statsborgerskab, uden den hidtil krævede løsning.

b) Områdets udfordringer og iværksatte tiltag:

Statsforvaltningen har i 2015 behandlet i alt ca. 1.400 sager og har samtidig 1.700 verserende sager på området. Det er derfor en fortsat udfordring med at nedbringe sagsantallet efter modtagelsen af de mange nye sager som følge af lovændringen om dobbelt statsborgerskab. Det er lykkedes at bevare en sagsbehandlingstid på ca. 11 uger, da der er overflyttet yderligere medarbejdere til området, bl.a. fra navne- og ægteskabsområdet, og der fastholdes et fokus på at få skabt ligevægt på området, når sagstilgangen forventeligt også stabiliserer sig.

V. Generelle besparelser-, effektiviserings-, digitaliserings- og centraliseringstiltag

Som led i implementeringen af enhedsforvaltningen, var det forudsat i den politiske aftale, at Statsforvaltningen skulle gennemføre effektiviseringer, digitalisering, centralisering og standardisering for at tilpasse organisationen og opgaveløsningen til de kommende års faldende forbrugsmuligheder i bevillingen. Statsforvaltningen har på den baggrund igangsat en række tiltag:

a) Yderligere centralisering af opgaver:

Statsforvaltningen har ved årsskiftet 2015/2016 centraliseret nogle opgaver af hensyn til en effektiv og fagligt kvalitativ opgaveløsning.

- o I sager for Det Psykiatriske Patientklagenævn er opgaven blevet flyttet fra afd. Ringkøbing til afd. Aabenraa og afd. Aarhus, og fra afd. Nykøbing F. til afd. København, idet der de pågældende steder var for få sager til, at der kunne opretholdes den nødvendige faglige ekspertise i sagerne. De to fraflyttede lokationer havde tilsammen ca. 5% af landets sager.
- o I sager om EU-ophold er opgaven flyttet fra afd. Ringsted og afd. Nykøbing F. til afd. København, og fra afd. Ringkøbing til afd. Aarhus. De pågældende steder havde tilsammen ca. 7% af landets sager. Flytningen skyldes behovet for at styrke fagligheden på et område, der kræver stigende ekspertise og kontrol ift, muligt misbrug af dokumenter, identiteter mv. Derudover har det været nødvendigt at samle opgaven i de byer, hvor der jf. politisk aftale er etableret ICS-fællesskaber mellem kommuner, SKAT og Statsforvaltningen og hvor Statsforvaltningen skal deltage i bemanning af eksterne lokationer udover Statsforvaltningens egne EU-skranker – der er jf. politisk aftale etableret ICS-fællesskaber i Aalborg, Aarhus, Odense og København, hvor EU-ansøgere kan møde op og få en samlet sagsbehandling (opholdsbevis, cpr.nummer, skattekort).

b) Besparelsetiltag:

Statsforvaltningens afd. København er i oktober 2015 flyttet til et nyt lejemål på Ellebjergvej i Sydhavnen. Dette medfører en årlig besparelse på husleje på ca. 5 mio. kr., bl.a. som følge af, at det nye lejemål indrettes som åbne kontorlandskaber og der derved kan gås fra ca. 5.500 kvm. til ca. 2.800 kvm.

c) Implementering af digitale løsninger:

Der implementeres løbende nye digitale løsninger, bl.a. præjournalisering, digital mødebooking, kig-i-egen-sag, medbetjeningsløsninger, afløftning af data fra ansøgningsblanketter til sagsflow mv. Samlet set vil det medvirke til, at en lang række arbejdsprocesser effektiviseres og opgaveløsningen kan håndteres med færre medarbejderressourcer, idet mange sagsprocesser automatiseres.