

Ankestyrelsens strategi

2023-2027

Maj 2023



Ankestyrelsen

Indledning

Ankestyrelsen er sat i verden for at styrke retssikkerheden på det brede velfærdsområde.

VORES INDSATS STÅR PÅ TRE BEN:

- Klagesagsbehandling på social-, beskæftigelses- og arbejdsskadeområdet
- Praksiskoordinering og vejledning af førsteinstanser
- Tilsynsvirksomhed i forhold til kommuner og regioner.

VORES STRATEGISKE AMBITION

Vores ambition for de næste 5 år er at **styrke retssikkerheden og tilliden** til den offentlige forvaltning ved at løse vores kerneopgaver;

klagesagsbehandlingen, praksiskoordineringen og tilsynsvirksomheden åbent, effektivt og i høj kvalitet.

Det gør vi ved at sikre, at

- borgere, der **klager**, får en korrekt afgørelse i rette tid,
- vores **praksiskoordinering** og vejledning er målrettet og i høj kvalitet for at understøtte korrekte afgørelser allerede i første instans,
- det kommunale og regionale **tilsyn** systematisk identificerer og griber ind over for ulovligheder eller manglende efterlevelse af afgørelser truffet af offentlige myndigheder, og
- vi udfører disse opgaver med et stærkt fokus på **transparens, borgerdeltagelse og åbenhed**.

STRATEGISKE FOKUSOMRÅDER

Ankestyrelsen har som andre offentlige myndigheder en lovgivningsmæssig og bevillingsmæssig ramme, ligesom der på anden vis er fastsat krav til og bindinger for Ankestyrelsens opgavevaretagelse og styringsmuligheder.

Ankestyrelsen har med respekt for denne ramme for styrelsens virksomhed – blandt andet på baggrund af input fra interessenter og samarbejdspartnere – identificeret fire strategiske fokusområder.

- **Borgerfokus i kerneopgaverne**
- **Effektivt og samfundsrelevant tilsyn**
- **Åbenhed og videndeling**
- **Engagement og faglig udvikling**

Inden for hvert af de fire fokusområder har vi identificeret strategiske tiltag, som skal bidrage til at realisere Ankestyrelsens overordnede strategiske ambition for 2023-2027.





Borgerfokus i kerneopgaverne

Ankestyrelsen vil opleves som værdiskabende for borgerne, så der fortsat er tillid til, at vores opgaveløsning styrker retssikkerheden på velfærdsområdet.

VI VIL

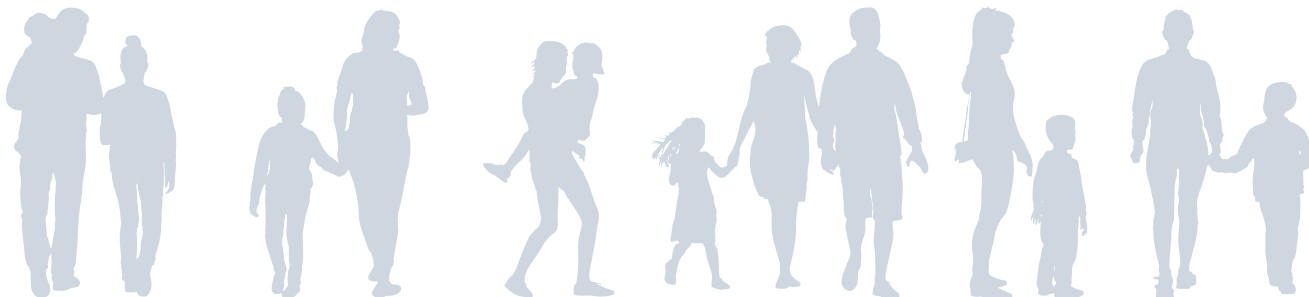
sikre, at borgere oplever, at de er aktive og værdifulde deltagere i egen klagesag, og at vi i løsningen af vores øvrige opgaver agerer involverende, åbne og helhedsorienterede i forhold til borgerne.

DERFOR SKAL VI

- sikre, at gennemsigtighed og tilgængelighed for borgeren er omdrejningspunktet for vores klage-

sagsbehandling, blandt andet ved at udvikle vores skriftlige kommunikation og kommunikationsformer under klagesagsbehandlingen

- kommunikere principielle afgørelser, udtalelser og undersøgelser, der har et borgerperspektiv, professionelt og ensartet til vores omverden
- arbejde systematisk med borgerdeltagelse generelt og i vores borgerrelevante undersøgelser og projekter
- have en helhedsorienteret tilgang til borgere, og indsigt i livssituationen hos de grupper af borgere, som har en sag i Ankestyrelsen.



Effektivt og samfundsrelevant tilsyn



Ankestyrelsens tilsyn med kommuner og regioner medvirker sammen med Ankestyrelsens klagesagsbehandling og praksiskoordinering til at sikre tilliden til den offentlige forvaltning.

VI VIL

sikre, at omverdenen oplever, at tilsynet arbejder effektivt, systematisk og transparent med sager af generel samfundsmæssig betydning, og vi følger konsekvent op i forhold til kommunerne, herunder med eventuel anvendelse af fogedfunktionen.

DERFOR SKAL VI

- anvende vores samlede viden fra klagesager, undersøgelser og læringsaktiviteter endnu mere systematisk i tilsynets udvælgelse af sager
- i højere grad kommunikere om tilsynets funktion, de betydningsfulde sager og om arbejdet med udvælgelsen af de sager, som tilsynet tager op
- i forbindelse med afslutningen af en sag mere systematisk forholde os til, om der er behov for at følge op over for den enkelte kommune ift. de tiltag, som kommunen skal iværksætte.

Åbenhed og videndeling

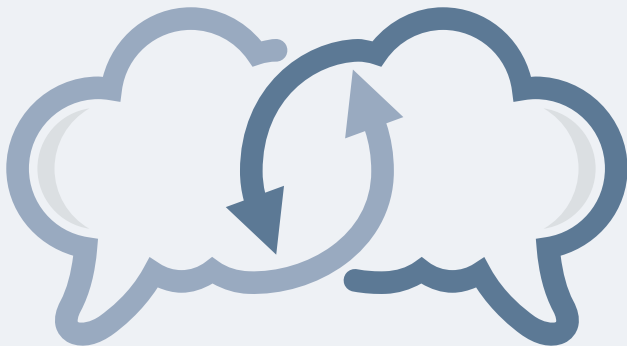
Ankestyrelsen vil i højere grad opfattes af det omgivende samfund som en åben og transparent styrelse, og som en styrelse der yder vidensbaserede bidrag til samfundsdebatten.

VI VIL

kommunikere let tilgængeligt, professionelt og målrettet for at sikre kendskab til rammerne for Ankestyrelsens kerneopgaver, og proaktivt generere og dele vores data og viden.

DERFOR SKAL VI

- kommunikere tydeligt, hvad vores kerneopgaver er, hvilke kompetencer, vi har, og hvilke processer, vi følger
- systematisk generere og formidle data og viden fra vores afgørelser, tilsyn og praksiskoordinering med henblik på at nå ud til en bredere kreds
- fortsat være i dialog med vores interessenter og samarbejdspartnere for at sikre indsigt i deres arbejde og føling med dagsordener, hvor der kan være behov for vidensbaserede input fra Ankestyrelsen
- proaktivt bidrage med fakta til samfundsdebatten.



Engagement og faglig udvikling

Ankestyrelsen leverer afgørelser, praksiskoordinering og tilsyn af høj faglig kvalitet, samtidig med at vi har korte sagsbehandlingstider. Det kan vi kun, hvis vi lykkes med at rekruttere og fastholde dygtige og engagerede medarbejdere.

VI VIL

sikre, at medarbejdere oplever Ankestyrelsen som en attraktiv arbejdsplads, hvor man kan udvikle sig fagligt, får anerkendelse for og arbejdsglæde ved at levere en kvalificeret og rettidig opgaveløsning på vores kerneområder.

DERFOR SKAL VI

- have fokus på den enkeltes faglige udvikling, arbejdsliv og hvad der giver arbejdsglæde, herunder på at give feedback og anerkende engagement og den gode indsats
- styrke og udvikle den måde vi leder på, og involvere medarbejderne i arbejdet med at finde de gode løsninger og løbende give dem mulighed for tage ansvar og udvikle sig
- sikre, at kontorerne kan indrette sig på den måde, som skaber størst muligt engagement, og samtidigt sikre, at de når deres mål
- optimere processer og identificere veje, så vi kan nå vores mål også på andre måder end ved at skulle "løbe hurtigere".



Kontaktliste

Ring til os

Telefon: 33 41 12 00

Åbningstid: Mandag til fredag fra klokken 09 til 15

Send os et brev

Ankestyrelsen, 7998 Statsservice

Send os en mail

Mail: ast@ast.dk

Sikker mail: sikkermail@ast.dk

Det letteste for mange er at bruge vores kontaktformular.

Den finder du på vores hjemmeside: www.ast.dk

Her bor vi

Aalborg: Nytorv 7, 2. sal, 9000 Aalborg

København: Teglholmsgade 3, 2450 København SV

Læs mere

www.ast.dk

Følg os på LinkedIn



Udgivet af: Ankestyrelsen 2023

Fotos: Ankestyrelsen

Grafisk design og tryk: Stibo Complete

www.ast.dk

ISBN nr.: 978-87-7811-486-0