



MINISTERIET FOR BØRN, LIGESTILLING,
INTEGRATION OG SOCIALE FORHOLD



Ankestyrelsen

ANKESTYRELSEN
MÅL- OG RESULTATPLAN
2015-2018

SAMMENFATNING

Mål- og resultatplan for Ankestyrelsen indgås mellem Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forholds departement repræsenteret ved departementschefen og Ankestyrelsen repræsenteret ved styrelseschefen.

Mål- og resultatplanen er udarbejdet med et flerårigt sigte, men specificerer mål for 2015. For så vidt angår mål for sagsbehandlingstider pågår der i Ankestyrelsen et analysearbejde af sagsporteføljer og ressourcer med henblik på tilvejebringelse af et datagrundlag for mål for sagsbehandlingstiden i perioden 2016–2018. Således vil mål 2–6 samt mål 11 om sagsbehandlingstider blive genforhandlet medio 2015 med henblik på opstilling af forventede mål for sagsbehandlingstider i 2016–2018. Genforhandlingen vil ske på baggrund af Ankestyrelsens analyser af sagsporteføljer og ressourcer, som styrelsen gennemfører i første halvår af 2015.

Der afrapporteres årligt på Ankestyrelsens opfyldelse af mål- og resultatplanen.

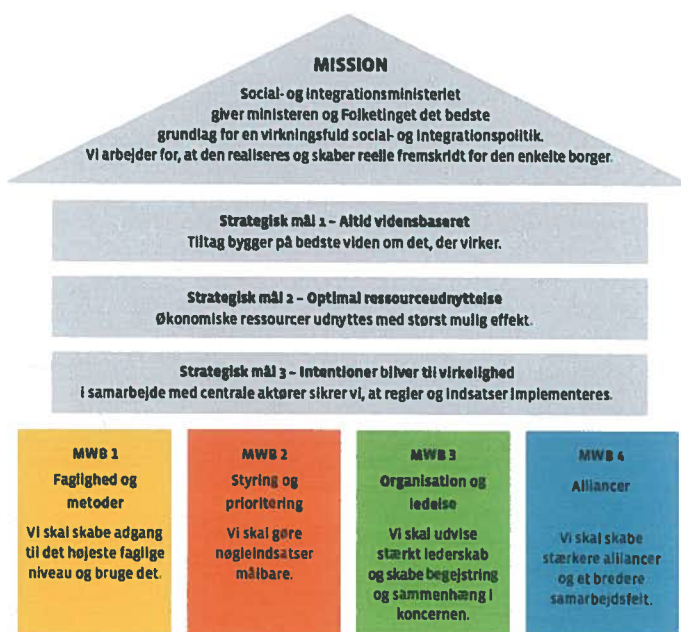
ANKESTYRELSENS STRATEGISKE MÅLBILLEDE

DEN FÆLLES STRATEGI FOR KONCERNEN

Koncernstrategien definerer Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forholds mission, strategiske mål og såkaldte "Must Win Battles" for perioden 2012–2015. Strategien er for hele koncernen, men de enkelte institutioner og enheder bidrager på forskellig vis til, hvorvidt koncernen lykkes med den. Figuren nedenfor illustrerer koncernens strategi.

Strategien indeholder tre overordnede strategiske mål, der tager udgangspunkt i, hvor koncernen står lige nu. Målene er pejlemærker for hele koncernen og skal bruges, når der prioriteres, planlægges og udføres opgaver. De strategiske mål er; at tiltag bygger på bedste viden om det, der virker, at økonomiske ressourcer udnyttes med størst mulig effekt, samt at ministeriet i samarbejde med centrale aktører sikrer, at regler og indsatser implementeres.

Derudover fastsætter koncernstrategien fire særligt prioriterede indsatsområder for ministeriet – de såkaldte "Must Win Battles" (MWB), som er de kampe, der skal kæmpes og vindes, for at koncernen når sine mål. Første MWB handler om indsatsen for at skabe adgang til det højeste faglige niveau og bruge det. Andet MWB drejer sig om indsatsen for at gøre nøgleindsatser målbare. Tredje MWB vedrører indsatsen for at sikre løbende modning og udvikling af koncernen. Fjerde og sidste MWB omhandler indsatsen for at skabe stærkere alliancer og et bredere og mere dynamisk samarbejdsfelt.



ANKESTYRELSENS MISSION OG HOVEDOPGAVER

Ankestyrelsen er, som klageinstans og praksiskoordinerende myndighed på velfærdsområdet og arbejdska-deområdet, en administrativ myndighed, der træffer afgørelser på det sociale, det børne- og familieretlige og det beskæftigelsesretlige område. Ankestyrelsens væsentligste funktion er at garantere borgernes retssikkerhed og fastlægge praksis på landsplan ved blandt andet at træffe principielle afgørelser og føre tilsyn på enkelte områder.

Ankestyrelsen foretager også analyser og dataindsamling, formidler viden og er i dialog med borgere, myndigheder og organisationer. Ankestyrelsen leverer sekretariatsbistand til 4 selvstændige nævn og et udvalg; Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg, Arbejds miljøklagenævnet, Adoptionsnævnet, Ligebehandlingsnævnet samt Klagenævnet for Specialundervisning. Ankestyrelsen og nævnene er uafhængige af instrukser og udtalelser fra myndigheder eller andre om den enkelte sags behandling og afgørelse. For familieretsområdet gælder, at Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold er øverste myndighed.

MISSION	Ankestyrelsen styrker retssikkerheden: <ul style="list-style-type: none"> • Vi træffer korrekte afgørelser • Vi fastlægger praksis • Vi indsamler og analyserer data • Vi er i dialog med borgere, myndigheder og organisationer
----------------	--

Vision	Ankestyrelsen: <ul style="list-style-type: none"> • skaber grundlaget for, at borgeren får den korrekte afgørelse hos kommuner og andre myndigheder • samler og formidler viden på hele velfærdsområdet • sikrer hurtig sagsbehandling og klar kommunikation
---------------	---

Med udgangspunkt i Ankestyrelsens mission og vision opstilles følgende hovedopgaver for styrelsen:

HOVEDOPGAVE 1	Juridisk sagsbehandling, bevillingsstyrede område
HOVEDOPGAVE 2	Juridisk sagsbehandling, indtægtsdækket område
HOVEDOPGAVE 3	Vejledning, praksiskoordinering og tilsyn
HOVEDOPGAVE 4	Undersøgelser, analyser og statistik
HOVEDOPGAVE 5	Sekretariatsbetjening af nævn og udvalg

MÅL

Med udgangspunkt i styrelsens hovedopgaver er der fastsat følgende 11 strategiske mål for perioden 2015 - 2018. De enkelte måls vægt er angivet i parentes efter beskrivelsen. Den samlede mål- og resultatplan summerer til 100 point.

HOVEDOPGAVE 1-2	MÅL 1	Klagere får en afgørelse på kortest mulig tid - Kommunale sager	(10)
	MÅL 2	Klagere får en afgørelse på kortest mulig tid - Arbejdsskade	(10)
	MÅL 3	Klagere får en afgørelse på kortest mulig tid - Beskæftigelse	(5)
	MÅL 4	Klagere får en afgørelse på kortest mulig tid - Børn og Familie	(5)
	MÅL 5	Klagere får en afgørelse på kortest mulig tid - Social	(5)
	MÅL 6	Maksimal sagsbehandlingstid - Alle sagsområder	(10)
	MÅL 7	Klagere får korrekt retsstilling	(15)
	MÅL 8	Sagsbehandlingen er af høj kvalitet	(15)
HOVEDOPGAVE 3	MÅL 9	Korrekt praksis på adoptions- og forældreansvarsområdet	(10)
HOVEDOPGAVE 4	MÅL 10	Ankestyrelsen bidrager ved systematisk opfølgning til bedre kvalitet i kommunernes sagsbehandling og afgørelser	(10)
HOVEDOPGAVE 5	MÅL 11	Klagere får en afgørelse indenfor kort tid (nævnssager)	(5)

Ankestyrelsens strategiske mål afspejler dele af koncernstrategien og styrelsens bidrag til opfyldelsen af den. Ankestyrelsens mål vedrører primært koncernstrategiens strategiske mål 3 vedrørende koncernens arbejde for - i samarbejde med centrale aktører - at sikre, at regler og indsatser implementeres i overensstemmelse med intentionerne. Her bidrager Ankestyrelsen blandt andet til at sikre korrekt praksis i kommuner og Statsforvaltningen, samt øge kvaliteten (korrektheden) af underinstansernes sagsbehandling og afgørelser.

I mål- og resultatplanen for 2015 er fastsat indikatorer og succeskriterier for målopfyldelse på de strategiske mål i 2015. Uddybningen af indikatorer og succeskriterier fremgår nedenfor.

UDDYBNING AF MÅL

HOVEDOPGAVE 1 og 2: Juridisk sagsbehandling, bevillingsstyret og indtægtssækket virksomhed

MÅL 1 Klagerer får en afgørelse på kortest mulig tid – Kommunale sager

Måling Sagsbehandlingstid for kommunale social- og beskæftigelsessager. Ankestyrelsen opgør sagsbehandlingstiden på baggrund af afsluttede sager i journalsystemet Scan Jour Captia.

Succeskriterium Nedenfor fremgår mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid for kommunale social- og beskæftigelsessager i 2015. Der vises også forventede mål for 2016–2018. Desuden forventes, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid opgjort på månedsbasis vil udgøre 3 måneder den 1. juli 2016. Ankestyrelsen skal løbende orientere Styrelsen for Arbejds- mark og Rekruttering om udviklingen i sagsbehandlingstiderne for klagesager på Beskæftigelsesministeriets område.

Sagsbehandlingstider	2015	2016	2017	2018
Kommunale sager – Gennemsnit	5,0 mdr.	3,25 mdr.	3,0 mdr.	3,0 mdr.

Opfølgning Kvartalsvist.

Begrundelse Ankestyrelsen skal, som administrativ klageinstans, sikre, at klageren får en afgørelse på kortest mulig tid. De opstillede grænser for sagsbehandlingstid definerer den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

Realiseringen af en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 3,25 måneder i 2016 og 3,0 måneder i 2016 og frem skal ses i sammenhæng med, at Ankestyrelsen efter sommerferien i 2015 forventer at ibrugtage et "fast track" til visse ikke-komplekse kommunale social- og beskæftigelsessager.

MÅL 2 Klagerer får en afgørelse på kortest mulig tid – Arbejdsskade

Måling Sagsbehandlingstid for komplekse og ikke-komplekse arbejdsskadesager i hele 2015. Ankestyrelsen opgør sagsbehandlingstiden på baggrund af afsluttede sager i journalsystemet Scan Jour Captia.

Succeskriterium Nedenfor fremgår mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid for komplekse og ikke-komplekse arbejdsskadesager i 2015. Der måles både på den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for hele 2015 og for udgangen af året. Der pågår en analyse af sagsporteføljen og ressourcer med henblik på etablering af datagrundlag for opstilling af mål i 2016–2018.

Sagsbehandlingstider	2015 Ultimo året	2015 Årgennemsnit
Ikke-komplekse arbejdsskadesager	2,5 mdr.	3,0 mdr.
Komplekse arbejdsskadesager	6,5 mdr.	8,0 mdr.

Opfølgning Kvartalsvist

Begrundelse Ankestyrelsen skal, som administrativ klageinstans, sikre, at klageren får en afgørelse på kortest mulig tid. De opstillede grænser for sagsbehandlingstid definerer den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

MÅL 3 Klagere får en afgørelse på kortest mulig tid - Beskæftigelse

Måling Sagsbehandlingstid for ikke-kommunale beskæftigelsessager. Ankestyrelsen opgør sagsbehandlingstiden på baggrund af afsluttede sager i journalsystemet Scan Jour Captia.

Succeskriterium Nedenfor fremgår mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid for ikke kommunale beskæftigelsessager i 2015. Der pågår en analyse af sagsporteføljen og ressourcer med henblik på etablering af datagrundlag for opstilling af mål i 2016-2018.

Sagsbehandlingstider	2015
Beskæftigelsessager - Gennemsnit	4,5 mdr.

Opfølgning Kvartalsvist

Begrundelse Ankestyrelsen skal, som administrativ klageinstans, sikre, at klageren får en afgørelse på kortest mulig tid. De opstillede grænser for sagsbehandlingstid definerer den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

MÅL 4 Klagere får en afgørelse på kortest mulig tid - Børn og Familie

Måling Sagsbehandlingstid for børn- og familiesager. Ankestyrelsen opgør sagsbehandlingstiden på baggrund af afsluttede sager i journalsystemet Scan Jour Captia.

Succeskriterium Nedenfor fremgår mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid for børn- og familiesager i 2015. Der pågår en analyse af sagsporteføljen og ressourcer med henblik på etablering af datagrundlag for opstilling af mål i 2016-2018.

Sagsbehandlingstider	2015
Børn- og familiesager - Gennemsnit	4,5 mdr.

Nedenfor fremgår mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid for sager om tvangsanbringelser og magtanvendelse samt underretningssager. Der vises også forventede mål for 2016-2018.

Sagsbehandlingstider, gennemsnit	2015	2016	2017	2018
Sager om tvangsanbringelse og magtanvendelse	8,0 uger	8,0 uger	8,0 uger	8,0 uger
Underretningssager	8,0 uger	8,0 uger	8,0 uger	8,0 uger

Opfølgning Kvartalsvist

Begrundelse Ankestyrelsen skal, som administrativ klageinstans, sikre, at klageren får en afgørelse på kortest mulig tid. De opstillede grænser for sagsbehandlingstid definerer den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

MÅL 5 Klagere får en afgørelse på kortest mulig tid - Social

Måling Sagsbehandlingstid for ikke-kommunale socialsager, herunder UdbetalingDanmarksager. Ankestyrelsen opgør sagsbehandlingstiden på baggrund af afsluttede sager i journalsystemet Scan Jour Captia.

Succeskriterium Nedenfor fremgår mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid for ikke-kommunale socialsager i 2015. Der måles både på den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for hele 2015 og for udgangen af året. Der pågår en analyse af sagsporteføljen og ressourcer med henblik på etablering af datagrundlag for opstilling af mål i 2016-2018.

Sagsbehandlingstider	2015 Ultimo året	2015 Årgennemsnit
Socialsager	4,5 mdr.	6,0 mdr.

Opfølgning Kvartalsvist

Begrundelse Ankestyrelsen skal, som administrativ klageinstans, sikre, at klageren får en afgørelse på kortest mulig tid. De opstillede grænser for sagsbehandlingstid definerer den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

MÅL 6 Maksimal sagsbehandlingstid - Alle sagsområder

Måling Maksimal sagsbehandlingstid for sager i Ankestyrelsen. Ankestyrelsen opgør sagsbehandlingstiden på baggrund af afgjorte sager i journalsystemet Scan Jour Captia

Succeskriterium Nedenfor fremgår mål for maksimal sagsbehandlingstid for kommunale sager og øvrige sager i 2015. Særlige juridiske forhold kan umuliggøre en afgørelse inden for 12 måneder. Disse forhold fremgår af baggrundspapiret til kontrakten. Der pågår en analyse af sagsporteføljen og ressourcer med henblik på etablering af datagrundlag for opstilling af mål i 2016-2018.

Andel under 12 måneder	2015 Ultimo året
Kommunale sager	100 pct.
Øvrige sager (arbejdsskade og familieret mv.)	100 pct.

Opfølgning Kvartalsvist

Begrundelse Ankestyrelsen skal, som administrativ klageinstans, sikre, at klageren får en afgørelse på kortest mulig tid. De opstillede grænser for sagsbehandlingstid definerer den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

MÅL 7 Klagere får korrekt retsstilling

Måling Afgjorte Byrets-, Landsrets- og Højesteretssager. Ankestyrelsen udarbejder kvartalsvis en status for medhold i retssager ved By-, Lands- og Højesteret.

Succeskriterium Ankestyrelsen får medhold i mindst 95 pct. af retssagerne. Børnesager, hvor hovedspørgsmålet om anbringelse er stadfæstet og alene genbehandlingsfrist ændret, tæller som medhold.

Sagsbehandlingstider	2015	2016	2017	2018
Medhold i retssager	95 pct.	95 pct.	95 pct.	95 pct.

Opfølgning Kvartalsvist

Begrundelse Ankestyrelsen skal, som administrativ klageinstans, sikre, at klageren får en korrekt retsstilling af hensyn til den enkeltes retssikkerhed. Hvorvidt Ankestyrelsens afgørelser er korrekte kan afgøres af domstolene, hvis klager lægger sag an. Derfor kan spørgsmålet om klagerens retsstilling måles på baggrund af afgjorte Byrets-, Landsrets- og Højesteretssager.

MÅL 8 Sagsbehandlingen er af høj kvalitet

Måling Kvalitetsmåling af sagsbehandlingen samt måling af brugernes oplevelse af Ankestyrelsens service, herunder hvor tilfredse de er med kvaliteten af Ankestyrelsens ydelser.

Måling af kvaliteten af sagsbehandlingen

Ankestyrelsen gennemfører i 2015 en intern central kvalitetsmåling, som er en stikprøvekontrol på arbejdsskade og det bevillingsstyrede område, som omfatter sager vedrørende børn, familie, social og beskæftigelse. Der anvendes en ny metode, som er udviklet i 2014, jf. resultatkontrakten for 2014.

Metoden indebærer, at tilfældigt udvalgte sager fra hvert sagsområde måles på i alt seks punkter, som indgår vægtet i det samlede resultat: begrundelse, klagebemærkninger, retsgrundlag, rigtighed, klarhed/forståelighed samt helhedsindtryk.

Herudover skal Ankestyrelsen supplere den centrale kvalitetsmåling på arbejdsskadeområdet og det bevillingsstyrede område med interne tillægsmålinger på af direktionen særligt udvalgte områder.

Måling af brugernes oplevelse af Ankestyrelsens service

Brugertilfredsheden omfatter brugernes tilfredshed med rådgivning og vejledning, information og kommunikation, herunder webkommunikation og telefonservice.

Brugerundersøgelsen vil omfatte private brugere, først og fremmest borgere, der har eller har haft en sag under behandling, og professionelle brugere, herunder partsrepræsentanter og kommuner.

Der foretages primo 2015 en pilotundersøgelse, som bliver baseline for en brugertilfredshedsmåling i 3. kvartal 2015. Der vil på baggrund af resultaterne af den kvantitative undersøgelse af brugertilfredshed i 2015 blive opstillet udviklingsplaner for 2016 og fremefter.

Succeskriterium Målingen af kvaliteten af sagsbehandlingen viser et kvalitetsniveau på minimum 85 point ud af 100 mulige. Brugertilfredshedsmålingen i 3. kvartal skal vise en forbedring af tilfredsheden i forhold til baseline målingen, som foretages i 1. kvartal.

Sagsbehandlingstider	2015	2016	2017	2018
Kvalitet af sagsbehandlingen	85 point	85 point	85 point	85 point

Opfølgning Afrapporteringen sker i forbindelse med opfølgning på mål- og resultatplanen for 2015, men der afgives en status for arbejdet med kvalitets- og brugertilfredshedsmålingen efter gennemførelsen af baselinemålingen og herefter hvert kvartal.

Begrundelse Ankestyrelsen skal, som administrativ klageinstans, sikre, at klageren får en sagsbehandling af høj kvalitet. Ankestyrelsen har opstillet en række kvalitetsparametre, som indgår i en stikprøvekontrol af sagsbehandling og afgørelser på Ankestyrelsens sagsområder. Resultatet af stikprøvekontrollen anvendes til læring og udvikling i de relevante faglige enheder. Der gennemføres i 2015 lærings- og udviklingsforløb i to udvalgte fagenheder med anvendelse af Kammeradvokaten som konsulent for at sikre fortsat høj kvalitet i sagsbehandlingen.

Ankestyrelsen skal som administrativ klageinstans tillige sikre, at klagerne, kommuner og andre brugere oplever, at de får en god behandling. Brugertilfredshedsundersøgelsen anvendes til intern dialog om og udvikling af kvaliteten af sagsbehandlingen og kontakten til brugere.

HOVEDOPGAVE 3: Vejledning, praksiskoordination og tilsyn

MÅL 9 Korrekt praksis på adoptions- og forældreansvarsområdet

Måling	<p>Ankestyrelsen gennemfører i 2015 en praksisundersøgelse af Statsforvaltningens afgørelser om samvær. Undersøgelsen vil tage udgangspunkt i resultaterne af Ankestyrelsens forundersøgelse af hjemviste sager fra 2013 samt erfaringerne fra gennemførte undervisningsforløb 2014.</p> <p>Undersøgelsens fokus vil således i lighed med forundersøgelsen fra 2013 være en vurdering af, i hvilket omfang Statsforvaltningen har inddraget barnets perspektiv ved afgørelser om samvær.</p> <p>På samme måde foretager Ankestyrelsen en praksisundersøgelse af de formidlende organisationers sagsbehandling vedrørende navnlig opfyldelsen af Haagerkonventionens formelle krav i forlængelse af den i 2013 gennemførte praksisundersøgelse og tilbagemeldingen herpå.</p>
Succeskriterium	<p>I 2015 gennemfører Ankestyrelsen en opfølgende praksisundersøgelse af henholdsvis Statsforvaltningens afgørelser om samvær og de formidlende organisationers sagsbehandling, hvor det vurderes i hvilket omfang sagsbehandlingen hos Statsforvaltningen og de formidlende organisationer er i overensstemmelse med lovgivning og praksis.</p>
Opfølgning	<p>Af rapporteringen på undersøgelserne sker i forbindelse med opfølgning på mål- og resultatplanen for 2015, men der afgives en begrundet skønsmæssig status hvert kvartal.</p>
Begrundelse	<p>Ankestyrelsens tilsynsaktiviteter, som har et henholdsvis understøttende og kontrollerende formål, skal bidrage til at øge kvaliteten i den sagsbehandling, der foregår i Statsforvaltning og i de formidlende organisationer.</p> <p>Med målet fastholdes i 2015 et særligt fokus på at udvikle og kvalificere undervisnings- og dialogmødeforløb, der som led i fremtidige tilsynsaktiviteter på det familieretlige område også kan danne grundlag for mere generelle opkvalificeringsforløb.</p>

HOVEDOPGAVE 4: Undersøgelser, analyser og statistik

MÅL 10 Ankestyrelsen bidrager ved systematisk opfølgning til bedre kvalitet i kommunernes sagsbehandling og afgørelser

Måling Ankestyrelsen skal som samlet klagemyndighed forestå en systematisk opfølgning på kommunernes sagsbehandling. Opfølgningen er baseret både på Ankestyrelsens behandling af klagesager og på mere generelle analyser af den kommunale praksis. I den forbindelse bemærkes, at Ankestyrelsen årligt drøfter gennemførelse af praksisundersøgelser på Beskæftigelsesministeriets område med Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering.

Ankestyrelsen etablerede i 2. halvår af 2014 en ny portal for ankestatistik, hvor kommuner og andre løbende kan trække aktuelle data for modtagne og behandlede sager i Ankestyrelsen opdelt på lovområder. Portalen skal medvirke til, at der kommer øget fokus på sagsbehandlingen i kommunen. Ankestyrelsen vil herudover udsende en kort vejledning til kommunerne om portalen.

Ankestyrelsen udsender halvårligt nøgletal over modtagne og behandlede sager på social- og beskæftigelsesområdet til de enkelte kommuner i form af en kort rapport til hver enkelt kommune. Statistikken skal bidrage til, at der i de enkelte kommuner politisk og ledelsesmæssigt er fokus på kvaliteten i sagsbehandlingen.

Succeskriterium

Mål	2015
Målrettede forløb for udvalgte kommuner	På baggrund af ankestatistikken og viden fra sagsbehandlingen gennemfører Ankestyrelsen i 2015 minimum to målrettede vejledningsforløb for 5-10 kommuner, der på to udvalgte områder vurderes at have særlige udfordringer i sagsbehandlingen. Der sikres i tilknytning til forløbene mulighed for en opfølgende dialog og undervisning i 2016.
Tematiseret formidling af praksis for kommuner	Ankestyrelsen afholder i 2015 minimum to faglige temamøder for kommuner på henholdsvis social- og beskæftigelsesområdet - regionalt eller landsdækkende. Ankestyrelsen vil udvælge temaer ud fra oplysninger fra ankestatistikken, undersøgelser af kommunernes praksis og Ankestyrelsens viden fra sagsbehandlingen. Fokus vil være, at udvælge områder hvor kommunerne vurderes at have særlige udfordringer i sagsbehandlingen.

Opfølgning Der afgives en status på de igangsatte projekter hvert kvartal.

Begrundelse Ankestyrelsen medvirker via det praksiskoordinerende arbejde til, at kommunernes afgørelser på det sociale og beskæftigelsesmæssige område træffes i overensstemmelse med lovgivningen, og med ankereformen, der trådte i kraft 1. juli 2013, er mulighederne for en mere systematisk sagsopfølgning i Ankestyrelsen styrket på en række områder.

HOVEDOPGAVE 5: Sekretariatsbetjening af nævn og udvalg

MÅL 11 Klagerer får en afgørelse indenfor kort tid (nævnssager)

Måling Sagsbehandlingstid i Klagenævnet for Specialundervisning samt Arbejds miljøklage-, Ligebehandlings- og Adoptionsnævnet.

Ankestyrelsen opgør sagsbehandlingstiden på baggrund af afsluttede sager i journalsystemet Scan Jour Captia.

Succeskriterium Nedenfor fremgår mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid for 2015. Der pågår en analyse af sagsporteføljerne og ressourcerne på nævnsområdet med henblik på etablering af datagrundlag for opstilling af mål i 2016-2018.

Sagsbehandlingstid, gennemsnit	2015
Arbejds miljøklagenævnet	6,0 mdr.
Ligebehandlingsnævnet	7,0 mdr.
Klagenævnet for Specialundervisning	4,0 mdr.
Adoptionsnævnet*	3,5 mdr.

*Adoptionsnævnet medtages i forhold til at give et billede af de nævn, som Ankestyrelsen er sekretariat for, selvom det er et område med kun ca. 50 sager årligt.

Opfølgning Kvartalsvist

Begrundelse Ankestyrelsen skal, som sekretariat for Klagenævnet for Specialundervisning samt Arbejds miljøklage-, Ligebehandlings- og Adoptionsnævnet, sikre, at klageren får en afgørelse på kortest mulig tid. De opstillede grænser for sagsbehandlingstid definerer den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

FORMALIA

Mål- og resultatplanen fastsætter strategiske mål for de kommende fire år. I mål- og resultatplanen for 2015 er fastsat indikatorer og succeskriterier for målopfyldelse på de strategiske mål i 2015. Indikatorer og succeskriterier revideres årligt.

For så vidt angår mål 2-6 samt mål 11 om sagsbehandlingstider gælder, at disse vil blive genforhandlet i juni 2015 med henblik på opstilling af forventede mål for sagsbehandlingstider i 2016-2018. Genforhandlingen vil ske på baggrund af Ankestyrelsens analyser af sagsporteføljer og ressourcer, som styrelsen gennemfører i første halvår af 2015.

Genforhandling og justering af øvrige mål kan finde sted, hvis der sker væsentlige ændringer i forudsætningerne for mål- og resultatplanen, eller hvis der i øvrigt er enighed om det.

Opfølgning på mål- og resultatplanen sker på baggrund af Ankestyrelsens kvartalsvise afrapportering på mål- og resultatplanens indikatorer. Departementet udsender bestilling på opfølgning, og Ankestyrelsen leverer opfølgning godkendt af Ankestyrelsens direktør. Opfølgningen er handlingsorienteret således, at der på baggrund af den kvartalsvise opfølgning kan afholdes møder mellem departementet og Ankestyrelsen, hvis der er udsigt til, at målet ikke opnås. I dialogen skal peges på mulige korrigerende handlinger.

Der afrapporteres på første kvartal medio april, andet kvartal primo august og tredje kvartal medio oktober. I februar opgøres den samlede målopfyldelse på mål- og resultatplanen i forbindelse med Ankestyrelsens årsrapport.

København, den 19. december 2014

Jesper Zwisler

Departementschef,
Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold

København, den 19. december 2014

Thorkil Juul

Styrelseschef,
Ankestyrelsen