



## Arbejdsdirektoratets orientering af klagere, når sagsbehandlingen trækker ud

FOB nr. 82.20

*Over for arbejdsministeriet rejst spørgsmålet om, hvilke foranstaltninger der måtte være eller ville blive truffet med henblik på at sikre, at bestemmelserne i statsministeriets cirkulærskrivelse nr. 221 af 11. september 1978 om orientering af ansøgere og klagere, når sagsbehandlingstiden trækker ud, iagttages af arbejdsdirektoratet.*

*(J. nr. 1981-1070-02).*

Sagen er nævnt i min beretning for 1981, s. 21, under oversigten over sager inden for arbejdsministeriets sagsområde.

Baggrunden for sagen var, at jeg i en del sager havde konstateret, at arbejdsdirektoratet ikke iagttog bestemmelserne i statsministeriets cirkulærskrivelse nr. 221 af 11. september 1978 om orientering af ansøgere og klagere, når sagsbehandlingstiden trækker ud. I cirkulærskrivelsen har statsministeriet henstillet til samtlige ministerier og styrelser, »at der, når behandlingen af en sag trækker ud, gives vedkommende ansøger eller klager oplysning om, hvorpå sagens behandling beror, og så vidt muligt om, hvornår afgørelsen vil foreligge, samt at erindringsskrivelser fra ansøgere og klagere i almindelighed besvares omgående med oplysning om de nævnte ...

I en skrivelse af 30. september 1981 til arbejdsministeriet anførte jeg bl.a. følgende:

»Da det i den senere tid jævnligt er forekommet, at ombudsmanden i forbindelse med behandlingen af klager over den tid, der er medgået til arbejdsdirektoratets behandling af en sag, har haft anledning til at gøre bemærkning om manglende iagttagelse af statsministeriets cirkulærskrivelse, har jeg - idet jeg henviser til ombudsmandslovens § 6, stk. 5 - fundet at burde anmode arbejdsministeriet om en udtalelse om, hvilke foranstaltninger der måtte være eller blive truffet med henblik på at sikre, at bestemmelserne i den nævnte cirkulærskrivelse iagttages.«

Arbejdsministeriet svarede mig i skrivelse af 23. oktober 1981, at ministeriet havde indhentet en udtalelse af 19. oktober 1981 fra arbejdsdirektoratet, hvortil ministeriet kunne henholde sig. Ifølge udtalelsen fra direktoratet var

spørgsmålet »under behandling i direktoratet - bl.a. i forbindelse med indførelse af EDB i journalen«, og direktoratet ville snarest vende tilbage til sagen.

Arbejdsministeriet tilføjede, at det var ministeriets indtryk, at arbejdsdirektoratet allerede i ret vidt omfang forsøgte at leve op til bestemmelserne i statsministeriets cirkulærskrivelse.

I skrivelse af 2. juli 1982 meddelte arbejdsministeriet mig:

»... at den store sagstilgang til arbejdsdirektoratets forsikringssektion sammenholdt med manglende ressourcer hidtil har medført, at statsministeriets cirkulærskrivelse af 11. september 1978 ikke fuldt ud er blevet efterlevet.

I forbindelse med ressourcetilgangen, der blev bevilget på finansloven for 1982, og den deraf følgende omstrukturering af forsikringssektionen har man fået bedre mulighed for at finde en løsning på problemet.

I første omgang er det over for medarbejderne indskærpet, at bestemmelserne skal efterleves.

Derudover er en ændring i sagsbehandlingsproceduren under iværksættelse, således at det sikres, at der »automatisk« tilgår klageren m.v. besked om, at sagen er under behandling.

Efter 3-4 måneder vil der i uafsluttede sager på ny »automatisk« tilgå klageren besked om, at sagen trækker ud, og hvornår den forventes færdigbehandlet.

For sager, som erfaringsmæssigt er »tunge«, vil medlemmet fra starten af få besked om den forventede længere sagsbehandlingstid.

Den nye sagsbehandlingsrutine forventes at virke effektivt fra slutningen af august 1982.«

Ministeriets nævnte oplysninger var bl.a. baseret på en udtalelse fra arbejdsdirektoratet, som ministeriet modtog den 1. juli 1982. I udtalelsen anførte direktoratet bl.a., at »Denne ordning må forventes at virke effektivt fra slutningen af august 1982, og direktoratet vil da vende tilbage med nøjagtige beskrivelser - herunder koncepter - af ordningen«.

I skrivelse af 13. august 1982 meddelte jeg arbejdsministeriet, at jeg havde taget det oplyste til efterretning. Jeg anmodede om at modtage underretning om, hvad der videre skete i sagen, herunder om de beskrivelser af ordningen, som direktoratet i slutningen af august 1982 ville sende ministeriet.

I skrivelse af 26. oktober 1982 meddelte arbejdsministeriet mig, at ministeriet havde modtaget en skrivelse af 21. oktober 1982 fra arbejdsdirektoratet »om de tekniske journalproblemer, der forhindrer arbejdsdirektoratet i at iværksætte den planlagte procedure vedrørende underretning af klagere«.

Arbejdsministeriet havde anmodet arbejdsdirektoratet om at sørge for, at bestemmelserne i cirkulærskrivelsen fra statsministeriet »også bliver iagttaget i indeværende periode, hvor der arbejdes efter en forenklet journaliseringsprocedure, indtil den tekniske reorganisering af arbejdsdirektoratets journal er tilendebragt og den planlagte »automatiske« underretningsprocedure kan sættes igang«.

Arbejdsministeriet havde anmodet arbejdsdirektoratet om inden den 1. december 1982 at redegøre for, hvorledes det blev sikret, at statsministeriets cirkulærskrivelse blev efterlevet i perioden med den forenkledede journaliseringsprocedure og - eventuelt senere - at redegøre for den »automatiske« underretningsprocedure, der måtte afvente den tekniske reorganisering af arbejdsdirektoratets journal.

Arbejdsministeriet ville underrette mig, når redegørelsen fra arbejdsdirektoratet forelå.

Med skrivelse af 20. december 1982 sendte arbejdsministeriet mig kopi af arbejdsdirektoratets redegørelse i skrivelse af 17. december 1982. Ministeriet henholdt sig til direktoratets redegørelse, der indeholdt følgende:

»Direktoratet skal oplyse, at følgende procedure foreløbigt er gældende, indtil journalen kan indgå i en ønsket automatik:

Gældende for alle sagsbehandlende forsikringskontorer er, at alle henvendelser bliver besvaret med en kvitteringsskrivelse samtidig med at eventuel høringsprocedure iværksættes.

Der påregnes i de fleste sager en normal sagsbehandlingstid på cirka 4 måneder. Der ses her bort fra direktoratets »sagspukkel«. Den henholdende skrivelse indeholder derfor i disse tilfælde ingen nærmere tidsangivelse.

Efter cirka 4 måneder vil der ske en fremtagelse af sagen, og anden henholdende skrivelse vil blive udsendt med oplysning om, hvornår svar nu kan forventes.

For den samlede forsikringsafdeling er vedlagte instruks under udsendelse.

Direktoratet vil vende tilbage med yderligere oplysninger, når journalen kan indgå i en underretningsprocedure.«

Den instruks, som direktoratet vedlagde, indeholdt følgende:

» *Vedrørende sagsbehandling*

1. På givne foranledning henledes opmærksomheden på, at det påhviler sagsbehandlerne at tilstræbe en *rimelig kort sagsbehandlingstid*, samt at holde klagere eller andre orienteret om sagens gang.

Dette sker dels ved »kvitteringsskrivelse«, når henvendelsen er modtaget, dels ved orienterende skrivelser, såfremt sagsbehandlingen trækker ud, og det bør da så vidt muligt anføres, hvorpå sagens behandling beror, samt hvornår en afgørelse kan forventes.

Dette bør ske senest 4 måneder efter modtagelsen - undtagen i de tilfælde, hvor der på forhånd er givet oplysning om længere sagsbehandlingstid.

2. *Erindringskrivelser* i en sag bør besvares *omgående* med tilsvarende information som foran anført.

3. *Telefoniske henvendelser* til en sag skal *altid registreres*, enten som en telefonrapport til journalisering på sagen, eller som et notat på sagens referatark eller dersom interne sagskartoteker benyttes, kan notat på vedkommende kort også anvendes.«

I skrivelse af 24. marts 1983 meddelte arbejdsministeriet mig, at den omtalte instruks var udsendt som »*Forsikringsmeddelelse*« af 2. marts 1983.

Jeg meddelte herefter arbejdsministeriet, at jeg havde taget det oplyste til efterretning, og at jeg ikke foretog videre i anledning af min skrivelse af 30. september 1981 til arbejdsministeriet om arbejdsdirektoratets iagttagelse af statsministeriets cirkulærskrivelse af 11. september 1978.