



Sagsbehandlingstiden i arbejdsdirektoratet

Fundet det meget beklageligt, at der medgik næsten 1 år og 11 måneder til arbejdsdirektoratets behandling af en sag om ret til arbejdsløshedsdagpenge.

FOB nr. 83.27

Endvidere fundet det beklageligt, at arbejdsdirektoratet ikke orienterede klageren om, at sagens behandling trak ud.

(J. nr. 1983-984-020).

I skrivelse af 7. oktober 1983 klagede A for B over den tid, der indtil da var medgået til arbejdsdirektoratets behandling af en klage, som A havde indgivet til direktoratet i skrivelse af 5. januar 1982 vedrørende B's og C's adgang til at modtage arbejdsløshedsdagpenge.

Om sagens forelæggelse for arbejdsdirektoratet og ekspeditionerne i den anledning fremgår følgende af de foreliggende oplysninger:

1982:

5. januar:

A klagede for B og C over en afgørelse af 16. december 1981 fra Arbejdsløshedskassen for Selvstændige Erhvervsdrivende. Han oplyste, at hans klienter ikke havde modtaget dagpenge i et par måneder. Deres økonomi var nu meget dårlig, og han anmodede om en hurtig afgørelse.

8. februar:

Arbejdsdirektoratet anmodede arbejdsløshedskassen om en udtalelse samt en kopi af optagelsesbegæring og ledighedserklæringer med bilag for B og C. Samtidig orienterede direktoratet A herom og meddelte, at direktoratet ville vende tilbage til sagen, når de udbedte oplysninger forelå.

30. april:

Arbejdsløshedskassen afgav udtalelse til arbejdsdirektoratet og medsendte kopi af sagens akter, herunder af separationsbevilling af 22. februar 1982 for B og C.

8. oktober:

Arbejdsdirektoratet anmodede Nykøbing F. distriktstoldkammer om oplysninger vedrørende momsregistrering af B og C.

Samme dato:

Direktoratet anmodede skattevæsenet i Sydfalster kommune om oplysninger vedrørende B's og C's indtægts- og formueforhold.

13. oktober:

Skattevæsenet i Sydfalster kommune sendte arbejdsdirektoratet de ønskede oplysninger.

15. oktober:

Nykøbing F. distriktstoldkammer sendte arbejdsdirektoratet de ønskede oplysninger.

1983:

17. januar:

Handels- og Kontorfunktionærernes Arbejdsløshedskasse bad arbejdsdirektoratet om at oplyse, hvorvidt C's dagpenget fra Handels- og Kontorfunktionærernes Arbejdsløshedskasse, regnet fra den 3. januar 1983, umiddelbart kunne godkendes, eller om sagen med Arbejdsløsheds-kassen for Selvstændige Erhvervsdrivende havde indflydelse på C's ret til dagpenge fra Handels- og Kontorfunktionærernes Arbejdsløshedskasse.

24. februar:

Handels- og Kontorfunktionærernes Arbejdsløshedskasse sendte arbejdsdirektoratet kopi af skrivelse af samme dato til forbundets afdeling i Nykøbing F. vedrørende C's forhold.

18. marts:

Arbejdsdirektoratet anmodede skattevæsenet i Sydfalster kommune om yderligere oplysninger om B's og C's indtægts- og formueforhold (vedrørende 1981 og 1982).

22. marts:

Skattevæsenet i Sydfalster kommune sendte arbejdsdirektoratet de ønskede oplysninger.

13. april:

Handels- og Kontorfunktionærernes Arbejdsløshedskasse sendte arbejdsdirektoratet yderligere oplysninger om B's og C's forhold. Arbejdsløsheds-kassen rykkede arbejdsdirektoratet for svar på kassens henvendelse af 17. januar 1983.

22. april:

Arbejdsdirektoratet anmodede i anledning af Handels- og Kontorfunktionærernes Arbejdsløshedskasses henvendelse af 13. april 1983 Arbejdsløshedskassen for Selvstændige Erhvervsdrivende om en fornyet udtalelse vedrørende C.

16. maj:

Handels- og Kontorfunktionærernes Arbejdsløshedskasse rykkede arbejdsdirektoratet for en afgørelse i sagen.

1. august:

Arbejdsdirektoratet rykkede Arbejdsløshedskassen for Selvstændige Erhvervsdrivende for svar på direktoratets skrivelse af 22. april 1983.

Samme dato:

Arbejdsdirektoratet bad skattevæsenet i Sydfalster kommune om yderligere oplysninger om B og C's indtægts- og formueforhold (vedrørende 1982).

5. august:

Skattevæsenet sendte arbejdsdirektoratet de ønskede oplysninger.

8. august:

Handels- og Kontorfunktionærernes Arbejdsløshedskasse rykkede på ny for en afgørelse i sagen.

21. september:

Handels- og Kontorfunktionærernes Arbejdsløshedskasse rykkede på ny for en afgørelse i sagen.

5. oktober:

B rykkede telefonisk arbejdsdirektoratet for en afgørelse og fik oplyst, at der var »en ekspedition undervejs«. Direktoratet kunne dog ikke love noget tidspunkt for afgørelse i sagen.

7. oktober:

A klagede til mig over behandlingstiden i arbejdsdirektoratet.

10. oktober:

Arbejdsdirektoratet rykkede på ny Arbejdsløshedskassen for Selvstændige Erhvervsdrivende for svar på arbejdsdirektoratets skrivelse af 22. april 1983.

3. november:

Arbejdsdirektoratet indhentede telefonisk yderligere oplysninger i sagen hos skatteforvaltningen i Sydfalster kommune.

Samme dato:

Direktoratet indhentede - ligeledes telefonisk - de ønskede oplysninger fra Arbejdsledigheds-kassen for Selvstændige Erhvervsdrivende.

28. november:

Arbejdsdirektoratet meddelte A afgørelse i sagen.

I en udtalelse af 28. november 1983 i anledning af klagen til mig anførte arbejdsdirektoratet:

»...

Vedrørende behandlingstiden bemærkes, at den stadig øgede sagsmængde i direktoratets forsikringskontorer beklageligvis medfører en lang ekspeditions-tid for en stor del af de for direktoratet forelagte sagers vedkommende.

...«

Arbejdsministeriet anførte i en udtalelse af 7. december 1983 i anledning af klagen til mig bl.a. følgende:

»...

Arbejdsministeriet kan henholde sig til det af arbejdsdirektoratet oplyste, idet man skal udtale, at den lange sagsbehandlingstid er særdeles beklagelig.

Man skal dog henlede ombudsmandens opmærksomhed på de fortsatte bestræbelser, der er i gang, for at nedbringe arbejdsdirektoratets sagsbehandlingstid. Dette vil blive uddybet nærmere i den næste generelle redegørelse vedrørende arbejdsdirektoratets sagsbehandlingstid, ...

Med hensyn til ombudsmandens spørgsmål om, i hvilket omfang klageren har modtaget orientering i overensstemmelse med statsministeriets cirkulærskrivelse nr. 221 af 11. september 1978, skal arbejdsministeriet udtale, at det er beklageligt, at direktoratet ikke har orienteret klageren om, at sagsbehandlingstiden trak ud.

...«

Efter en gennemgang af sagens akter, herunder de modtagne udtalelser, fandt jeg det fornødent at anmode arbejdsdirektoratet og arbejdsministeriet om uddybende udtalelser, og i skrivelse af 20. januar 1984 til arbejdsministeriet anførte jeg bl.a. følgende:

»...

Jeg har som bekendt tidligere brevvekslet med arbejdsministeriet om arbejdsdirektoratets iagttagelse af statsministeriets cirkulærskrivelse, og denne sag førte til, at arbejdsdirektoratet udfærdigede en »Forsikringskontormeddelelse« af 2. marts 1983 vedrørende sagsbehandling. I meddelelsen er bl.a. anført retningslinier om orientering af klagerne på direktoratets initiativ.

I den foreliggende sag er forholdet det, at arbejdsdirektoratet i skrivelse af 8. februar 1982 anerkendte modtagelsen af skrivelsen af 5. januar 1982 fra (A). Direktoratets skrivelse indeholdt ikke noget om en forventet sagsbehandlingstid.

Efter de foreliggende oplysninger har arbejdsdirektoratet ikke på noget tidspunkt på eget initiativ givet (A) en orientering om sagens behandling. (B) rettede selv - umiddelbart før indgivelsen af klagen til mig - telefonisk henvendelse til arbejdsdirektoratet og modtog da en orientering om behandlingen af sagen (i oktober 1983).

Jeg har bemærket mig, at arbejdsdirektoratet også kort tid efter den 2. marts 1983 har foretaget ekspeditioner i sagen.

På den baggrund beder jeg om at modtage udtalelser fra arbejdsdirektoratet og arbejdsministeriet om årsagen til, at retningslinierne i statsministeriets cirkulærskrivelse ikke har været iagttaget. Jeg beder om, at det af udtalelserne specielt kommer til at fremgå, hvad årsagen er til, at retningslinierne heller ikke er iagttaget efter udsendelsen af »Forsikringskontormeddelelse« af 2. marts 1983 og jeg beder oplyst, om sagen giver anledning til indskærpelse af meddelelsen.

...«

I skrivelse af 22. februar 1984, som også angik andre lignende sager, udtalte arbejdsdirektoratet:

»...

Den i nærværende sager anvendte standardbesvarelse (»kvittering«) i forbindelse med et medlems klage er senere i 1982 blevet ændret, således at medlemmet nu, straks ved modtagelsen af arbejdsdirektoratets første skrivelse i en sag vedrørende selvstændig virksomhed, bliver gjort opmærksom på, at ekspeditionstiden kan blive lang, ...

Overgangen til disse ændrede »kvitteringsskrivelser« var et af resultaterne af direktoratets overvejelser om, på hvilken måde man bedst kunne leve op til kravene om information til medlemmerne om den efterhånden forlængede - og for lange - ekspeditionstid, der var resultatet af den øgede ledighed og en række andre forhold, som vil være ministeriet og ombudsmanden bekendt, jfr. tidligere brevveksling herom.

Det var direktoratets opfattelse, at en sådan generel henvisning til den lange ekspeditionstid i sager, hvor det på forhånd var kendt, at denne ville trække ud i særlig grad, måtte anses for mere hensigtsmæssig end en ordning, hvor-

efter der efter en vis tid blev givet meddelelse om ekspeditionstidens forventede længde.

En ordning af denne sidstnævnte karakter ville under de herskende forhold kunne virke yderligere sagsforsinkende, ligesom en tilkendegivelse straks ved klagens indgivelse om en forventet lang ekspeditionstid formentlig i det hele måtte være at foretrække - også set fra klagerens side.

Direktoratet mener, at man efter den ændrede svarskrivelses indførelse har kunnet konstatere en mærkbar nedgang i antallet af rykkere fra medlemmerne. Det bemærkes, at »Forsikringskontormeddelelse« af 2. marts 1983 følger den forannævnte fremgangsmåde op, idet der i meddelelsen er taget hensyn til sager med særlig langvarig behandlingstid, hvor medlemmet på forhånd har fået meddelelse om behandlingstiden.

For så vidt de rejste spørgsmål har relation til sager, der var verserende forud for udsendelsen af »Forsikringskontormeddelelsen«, skal man anføre, at nævnte »Forsikringskontormeddelelse« knytter sig til ... brevveksling og forhandlinger i øvrigt med ombudsmanden og arbejdsministeriet om en forbedret forretningsgang i forhold til klagere.

»Forsikringskontormeddelelsen« er derfor udtryk for en fælles opfattelse af, at den hidtidige fremgangsmåde led af mangler, der herved skulle søges imødegået.

Det følger af det anførte, at man såvel i afsluttede - herunder nærværende tre sager - som formentlig også i endnu verserende ældre sager kan konstatere mangler af den karakter, der - med udgangspunkt i *andre* for ombudsmanden indbragte sager - gav anledning til udsendelsen af »Forsikringskontormeddelelsen«.

Om årsagerne til disse mangler, jfr. spørgsmålene herom ..., finder direktoratet at kunne henvise til de tidligere af direktoratet afgivne redegørelser om situationen i direktoratet i de senere år med hensyn til den betydeligt forøgede sagsmængde, udvidelsen af medarbejderstaben og de deraf følgende vanskeligheder i forbindelse med indpasning af disse i de arbejdsmæssige rutiner, den hyppige udskiftning af medarbejdere, strukturændringer, de mange ændringer af regelsættene m.v.

...«

Arbejdsministeriet anførte i skrivelse af 7. marts 1984, der ligeledes vedrørte de to andre lignende sager, bl.a. følgende:

»...

Ministeriet kan - for så vidt angår tiden før udsendelsen af forsikringskontormeddelelsen - henholde sig til arbejdsdirektoratets udtalelse.

For så vidt angår tiden efter udsendelsen af forsikringskontormeddelelsen fremgår det af arbejdsdirektoratets datoliste, at direktoratet ikke har orienteret klageren om, at sagsbehandlingstiden trak ud. Direktoratet har således ikke

fulgt retningslinierne i statsministeriets cirkulærskrivelse nr. 221 af 11. september 1978, hvilket ministeriet finder yderst beklageligt.

Det er dog ministeriets opfattelse, at dette skyldes vanskeligheder i en indkørringsperiode, hvilket har medført, at der er sket forglemmelser i enkelte sager.

Ministeriet har i øvrigt grund til at antage, at forsikringskontomeddelelsen nu fungerer bedre, og den er fulgt op af nye forsikringskontomeddelelser af 10. august 1983 og 7. december 1983, hvilket yderligere skulle sikre, at retningslinierne i statsministeriets cirkulærskrivelse nr. 221 af 11. september 1978 iagttages...

Ministeriet foretager derfor ikke yderligere i denne anledning.

...«

Jeg udtalte følgende i en skrivelse til A:

»Jeg kan først oplyse, at arbejdsdirektoratet gennem flere år har haft sagsbehandlingstider i forsikrings-sager, der er helt utilfredsstillende. En stærk stigning i sagsmængden i direktoratets forsikringskontor i forbindelse med den øgede arbejdsløshed har været årsagen hertil. Arbejdsdirektoratets sagsbehandlingstider og problemer om direktoratets sagsbehandling i øvrigt har været genstand for en omfattende brevveksling mellem ombudsmanden, arbejdsdirektoratet og arbejdsministeriet både i generelle sager og i konkrete klagesager som den foreliggende. Jeg kan endvidere oplyse, at jeg under et møde i marts måned 1983 med bl.a. departementschefen i arbejdsministeriet og direktøren for arbejdsdirektoratet drøftede nogle forhold vedrørende arbejdsdirektoratets sagsbehandling. Der har været iværksat foranstaltninger, og der er planlagt yderligere foranstaltninger med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiderne (herunder afvikling af en stor sagspukkel) og forbedre sagsbehandlingen i øvrigt, herunder sikre, at klageren - når sagen trækker ud - modtager en orientering fra arbejdsdirektoratet.

Behandlingen af den foreliggende sag, fra De indgav klagen i skrivelsen af 5. januar 1982, og indtil arbejdsdirektoratet afgjorde sagen ved skrivelse af 28. november 1983, varede i næsten 1 år og 11 måneder og dermed så længe, at det i forhold til Dem og (B og C) er helt urimeligt.

Jeg har meddelt arbejdsdirektoratet, at jeg finder det meget beklageligt, at der medgik så lang tid til behandling af sagen.

Jeg har ved min nævnte bedømmelse af behandlingstiden taget i betragtning,

at De i skrivelsen af 5. januar 1982 udtrykkeligt gjorde opmærksom på, at der ikke blev udbetalt dagpenge, og at Deres klienters økonomi som følge heraf var meget dårlig,

at Handels- og Kontorfunktionærernes Arbejdsløshedskasse (og (B)) gentagne gange rykkede arbejdsdirektoratet for sagen,

at sagen - bortset fra tiden fra den 8. februar til den 30. april 1982 og fra den 22. april til den 3. november 1983 - i hovedsagen alene beroede på arbejdsdirektoratet, og

at arbejdsdirektoratet ikke i den periode på godt et halvt år i 1983, da sagen beroede på, at Arbejdsløshedskassen for Selvstændige Erhvervsdrivende skulle afgive en fornyet udtalelse, mere energisk, end det var tilfældet, søgte at formå arbejdsløshedskassen til at fremskynde behandlingen af sagen.

Statsministeriet har i den ovenfor omtalte cirkulærskrivelse nr. 221 af 11. september 1978 henstillet til samtlige ministerier og styrelser at følge en ordning, hvorefter der, når en sags behandling trækker ud, gives vedkommende klager underretning om, hvorpå sagens behandling beror, og så vidt muligt om, hvornår afgørelsen vil foreligge, samt at erindrings skrivelser fra klagere i almindelighed omgående besvares med oplysninger som de nævnte.

I den foreliggende sag har arbejdsdirektoratet ikke på noget tidspunkt orienteret Dem eller Deres klienter om, at sagsbehandlingen ville trække ud, før (B) den 5. oktober 1983 rettede telefonisk henvendelse til direktoratet. Heller ikke efter udsendelsen af direktoratets »Forsikringskontor-meddelelse« af 2. marts 1983, der indskærper overholdelsen af statsministeriets ovennævnte cirkulærskrivelse, har direktoratet på eget initiativ orienteret Dem om sagen.

På linie med det, arbejdsministeriet har udtalt, finder jeg, at dette er beklageligt.

Jeg har gjort arbejdsdirektoratet bekendt med min opfattelse.

...«