

Delmål:

Kontakten til Ankestyrelsens kunder skal give et positivt billede af styrelsen som en fagligt kompetent, effektiv og serviceorienteret organisation.

Midler:

Der etableres et servicecenter, der står for førstegangskontakten og efterfølgende personlig og telefonisk kontakt til Ankestyrelsen. Centret består af den centrale telefonomstilling, betjentfunktionen, den centrale journalfunktion og den centrale mødeforberedelse. Centret skal i vidt omfang kunne besvare forespørgsler på egen hånd bl.a. ved hjælp af øjeblikkelige skærmopkald. Forestås af sekretariatet. Etableres pr. 1. juli 1992.

Der etableres fast vagtordning og fraværslister i de enkelte enheder.

Der gennemføres kurser i service/kundebetjening. Forestås af personalekonsulenten.

Telefonbetjeningen startes med en telefonsvarer. Forestås af sekretariatet.

Bekræftelsen på modtagelsen af anken moderniseres, der oplyses navn på sagsbehandler, og adgangen til aktindsigt nævnes. Forestås af blanketudvalget.

Der udarbejdes en pjece om sagsgangen i Ankestyrelsen til udsendelse sammen med bekræftelsen. Forestås af sekretariatet.

Forespørgsler om, hvornår en sag er eller kan forventes mødeberammet, besvares så vidt muligt.

Delmål:

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid nedbringes til 3 måneder.

Midler:

Hele organisationsudviklingsprojektet, men især

- den nye struktur med bl.a. specialiserede enheder, jf. organisationsdiagram,
- klarere ledelsesforhold med én ankechef i hver enhed,
- etablering af souschefstillinger,
- flest mulige opgaver skal løses i enhederne,
- videst mulig delegation til sagsbehandlere og enhedssekretærer,
- videst mulig anvendelse af EDB i opgaveløsningen og
- nyt journalsystem (Scan-Jour).

Forsøgsordninger med enklere og hurtigere visitation, specielt med henblik på de lægelige vurderinger. Forestås af enhed 2.

Forvisitation af sager med henblik på at lette sager behandles særlig hurtigt. Kontormeddelelse nr. 1/89 om forlodsbehandling af sager tages op til revision. Forestås af enhed 2.

Udmelding af produktionsmål til enhederne systematiseres og udbygges. Forestås af sekretariatet.

Omvendt postgang i arbejdsskadesager. Er aftalt med arbejdsskadestyrelsen med virkning fra 1. september 1992.

Sagsbehandlingstiden nedsættes gradvis således:

1993: 5 måneder

1994: 4 måneder

1995: 3½ måned

1996: 3 måneder.

Ankebekræftelsens tidsangivelse ændres tilsvarende:

1. juli 1992: 8 måneder

1. januar 1993: 6 måneder

1. januar 1994: 5 måneder

1. januar 1995: 4 måneder.

Sager, hvor behandlingstiden overskrider den fastsatte gennemsnitlige sagsbehandlingstid med mere end 1 måned, forelægges for ankechefen med oplysning om årsagen til forsinkelsen. Overskrides den dobbelte gennemsnitlige sagsbehandlingstid, forelægges sagen tilsvarende for vi-