

mindst de relevante specialenheder.

Revision af handlingsplanen sker med inddragelse af alle styrelsens medarbejdere, første gang inden udgangen af 1993.

Dagpengekantoret (herunder opgaverne i forbindelse med Dagpengeudvalget og forsikringsordningerne) er ikke umiddelbart omfattet af handlingsplanen. Kantoret forudsættes integreret i Ankestyrelsens øvrige virksomhed i løbet af et års tid.

II. Ankestyrelsens hovedmål

Ankestyrelsens overordnede mål kan defineres således:

Ankestyrelsen skal være en effektiv og moderne statslig styrelse, der træffer sagligt korrekte afgørelser, hurtigt, begrundet og forståeligt og i øvrigt i korrekt form og på korrekt måde,

spiller en aktiv praksiskoordinerende og vejledende rolle, formidler sin viden fra praksis i forhold til samarbejdspartnere, offentligheden og gennem deltagelse i det lovforberedende arbejde,

er det naturlige valg ved placering af sidsteinstans-afgørelser og praksiskoordinering på det sociale- og tilgrænsende områder og

er en arbejdsplads, som kan rekruttere og fastholde kvalificerede og engagerede medarbejdere, der sikrer opfyldelsen af disse mål gennem en kvalitets- og servicepræget varetagelse af opgaverne.

Selv om Ankestyrelsen igennem de senere år har arbejdet intenst med at forbedre sagsbehandlingen og serviceniveauet, er der formentlig endnu nogle punkter, hvor styrelsen ikke lever op til omverdenens krav og forventninger. Det vil være væsentligt, hvis der kan opnås en mere præcis viden om styrelsens omdømme, opgavevaretagelsen set udefra og om ønsker fra omverdenen til styrelsen.

Der iværksættes derfor en brugerundersøgelse blandt Ankestyrelsens interessenter i efteråret.

Undersøgelsen gentages efter en passende tid med henblik på om de iværksatte initiativer har medført en ændret opfattelse. Forestås af sekretariatet.

Formålet med undersøgelsen er at få kortlagt, om Ankestyrelsens egen vurdering af kvaliteten og den kvalitetsforbedring, der bør ske, er i overensstemmelse med omverdenens vurdering. Undersøgelsen skal omfatte hele Ankestyrelsens virksomhed i bred forstand, dvs. såvel selve afgørelserne, som serviceniveauet og styrelsens øvrige virksomhed.

Ankestyrelsen er som andre offentlige institutioner underlagt krav om en stadig stigende effektivitet. Dette er i de senere år imødekommet ved en stærkt stigende produktivitet. Det er målet i de kommende år at fastholde denne produktivitet, samtidig med en forøgelse af kvaliteten – først og fremmest gennem nedsættelse af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. De midler, der peges på i det følgende sigter derfor mod en kvalitetsforøgelse. I nogle tilfælde vil dette dog også i sig selv medføre en samtidig forøgelse af produktiviteten. På denne baggrund iværksættes følgende:

Med udgangspunkt i budget- og budgetoverslagstal og de i denne plan indeholdte forslag fastsættes produktivitetsmål for årene 1993-96. Forestås af sekretariatet. Handletidspunkt: Straks.

III. Mål: Afgørelserne.

Hovedmål:

Træffe sagligt korrekte afgørelser, hurtigt, begrundet og forståeligt og i korrekt form og på korrekt måde.

Delmål:

Alle afgørelser skal være i overensstemmelse med lovgivningen, og skønnet skal være inden for rammerne af sædvanlig praksis. Der skal som garanti for retssikkerheden være ensartethed og gennemskuelighed i afgørelserne.