



1. marts 2019

Sagsnr.
2019-0044161

Dokumentnr.
2019-0044161-4

Opgørelsesmetode og begreber i forvaltningens afrapportering af servicemål

Principperne for opgørelse af sagsbehandlingstid

Principperne for opgørelse af sagsbehandlingstid er fastsat i KL's aftale med Finansministeriet om servicemål. Der opgøres i kalenderdage for hver enkelt sag, og både første og sidste dag tæller med i sagsbehandlingstiden. Gennemsnittet er det totale antal dage delt med antallet af sager.

Beregningerne for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er udført i hele uger og dage. Der opereres med hele dage, og en uge er lig med syv dage.

Fra 2017 er målesystemets mindste enhed en dag. Det giver det mest retvisende billede af de servicemål, som omverdenen oplever i mødet med forvaltningen. Tidligere har afrapporteringen haft andre målestokke, bl.a. at sagsbehandlingstider mellem en og fem dage blev målt som en uge.

Bruttotid

Alle sagstyper undtaget *Miljøgodkendelse af virksomheder: Ikke risikovirksomheder/risikovirksomheder (kap. 5) – Kompliceret* og *Miljøgodkendelse af virksomheder: Ikke risikovirksomheder/risikovirksomheder (kap. 5) – Meget kompliceret* opgøres i bruttotid.

Bruttotid er den samlede sagsbehandlingstid inklusive eventuelle berostillelser.

Nettotid

I indstillingen optræder i relation til de to sagstyper *Miljøgodkendelse af virksomheder: Ikke risikovirksomheder/risikovirksomheder (kap. 5) – Kompliceret* og *Miljøgodkendelse af virksomheder: Ikke risikovirksomheder/risikovirksomheder (kap. 5) – Meget kompliceret* begrebet nettotid.

Nettotid er sagslængden fratrukket perioder, hvor sagen evt. afventer oplysninger fra ansøger. Grunden til dette er, at der i lyset af sagstypernes komplekse karakter er behov for inddragelse af ekstern ekspertise, hvilket forlænger sagsbehandlingstiden.

Hans Christian Karsten
Vicedirektør

Sekretariat MAB

Njalsgade 13
Postboks 416
2300 København S

EAN nummer
5798009809452