FINANSMINISTERIET

# Sagsbehandlingstider i staten

Oktober 2003

## Sagsbehandlingstider i staten, oktober 2003

I tabeller kan afrunding medføre, at tallene ikke summer til totalen.

Publikationen kan bestilles hos:

Schultz Information
Herstedvang 12
2620 Albertslund
Telefon 43 63 23 00
Fax: 43 63 19 69
E-mail: schultz@schultz.dk
Hjemmeside: www.schultz.dk

eller afhentes hos:

Schultz Information
Herstedvang 4
2620 Albertslund

Henvendelse om publikationen kan i øvrigt ske til:

Finansministeriet
Moderniseringskontoret
Christiansborg Slotsplads 1
1218 København K
Telefon 33 92 42 68

Omslag: b:graphic
Foto: Nicolai Howalt
Tryk: Nordsjællands Trykcenter
Oplag: 2000
Pris: 100 kr. inkl. moms
ISBN: 87-7856-586-3

Elektronisk publikation:
Produktion: Finansministeriet
ISBN: 87-7856-587-1

Publikationen kan hentes på hjemmesiden for regeringens moderniseringsprogram: www.moderniseringsprogram.dk eller Finansministeriets hjemmeside: www.fm.dk.

# Forord

Sagsbehandlingstiden i staten skal være så kort, som det er muligt og forsvarligt. Det er et grundlæggende krav. Lange sagsbehandlingstider kan have store personlige såvel som økonomiske konsekvenser for berørte borgere og virksomheder. Sagsbehandlingstider har også betydning for borgere og virksomheders tilfredshed med den offentlige sektor.

"Sagsbehandlingstider i staten" giver en status for sagsbehandlingstider i staten i 2001 og beskriver de sidste års udvikling i sagsbehandlingstider. Desuden undersøges, hvilke faktorer der har betydning, når kvalitet og sagsbehandlingstid skal forbedres.

Med undersøgelsen vil jeg først og fremmest understrege, hvor vigtigt det er, at de statslige institutioner fastholder fokus på udviklingen i sagsbehandlingstider. Men "Sagsbehandlingstider i staten" er også en anledning til at opfordre kommuner og amter til at sætte fokus på sagsbehandlingstider. Størstedelen af den borger- og virksomhedsrettede sagsbehandling finder netop sted i kommuner og amter.

Regeringen har med det supplerende regeringsgrundlag om "Vækst, Velfærd og Fornyelse II" meldt ud, at der i den offentlige sektor skal være information om pris, kvalitet og sagsbehandlingstid, at der skal være mest mulig åbenhed og at der skal være klare mål og oplysning om resultater. Som et led i denne indsats har regeringen igangsat et arbejde, der skal udmunde i en handlingsplan for "Klare mål og mere åbenhed".

Målet med handlingsplanen er, at de statslige institutioner i større grad orienterer sig mod brugerne, og at der bliver større klarhed over, hvad brugerne kan forvente sig af de statslige institutioner. Sagsbehandlingstid er et godt eksempel på et område, hvor der kan opstilles klare mål, og hvor der kan følges op på om målene opfyldes. Opstilling af og opfølgning på mål for sagsbehandlingstid rettet mod brugerne vil derfor indgå i regeringens handlingsplan om "Klare mål og mere åbenhed".

Thor Pedersen

## Indholdsfortegnelse

**Forord** ..... **3**

**1. Indledning og sammenfatning** ..... **7**
1.1. Indledning ..... 7
1.2. Sammenfatning og anbefalinger ..... 9
1.3. Begrebsapparat ..... 15
1.4. Metode ..... 16

**2. Sagsbehandlingstider i staten** ..... **19**
2.1. Afsluttede sager pr. måned ..... 19
2.2. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i 1996, 1999 og 2001 ..... 20
2.3. Sagsbehandlingstider i 2001 ..... 21
2.4. Opgørelse af sagsbehandlingstider ..... 22
2.5. Udviklingen i sagsbehandlingstid 1996-2001 ..... 23
2.6. Sagsbehandlingstid og høring ..... 26
2.7. Faktorer af betydning for sagsbehandlingstid ..... 28

**3. Digital sagsbehandling** ..... **31**
3.1. Digital forvaltning ..... 31
3.2. Elektronisk sags- og dokument håndtering ..... 32
3.3. ESDH og sagsbehandlingstid ..... 34
3.4. Implementeringstidspunkt for ESDH ..... 35
3.5. ESDH og omlægning af arbejdsgange og organisation ..... 37
3.6. ESDH og kvalitet ..... 39
3.7. Ekstern digital kommunikation ..... 40
3.8. Informationsudvekslingsindekset ..... 41

**4. Mål og målinger af sagsbehandlingstid** ..... **45**
4.1. Mål og målinger ..... 45
4.2. Mål for sagsbehandlingstider ..... 45
4.3. Kontraktstyring ..... 47
4.4. Måling af sagsbehandlingstider ..... 48

**5. Arbejdstilrettelæggelse og regelsættets betydning** ..... **51**
5.1.Organisering og opgavevaretagelse ..... 51
5.2. Understøttelse af arbejdsgange ..... 52
5.3. Regelsættets betydning ..... 53

**6. Kvalitet i sagsbehandlingen ..... 55**
6.1. Hvad er kvalitet i sagsbehandlingen? ..... 55
6.2. Måling af kvalitet ..... 56
6.3. Faglig kvalitet ..... 57
6.4. Organisatorisk kvalitet ..... 58
6.5. Borgernes oplevelse af kvalitet ..... 59
6.6. Personaleomsætning og kvalitet ..... 59

**7. Benchmarking af sagsbehandlingstider ..... 61**
7.1. Benchmarking af statsamterne ..... 61
7.2. Det sociale nævn ..... 62
7.3. Bevilling af fri proces ..... 64
7.4. Opløsning af ægteskab ..... 65
7.5. Samværsret ..... 66
7.6. Tildeling af børnebidrag ..... 68
7.7. Sammenligning over tid og mellem statsamter ..... 69

**Bilag 1. Metode og begrebsapparat ..... 73**
**Bilag 2. Institutioner i undersøgelsen ..... 77**
**Bilag 3. Sagskategorier i undersøgelsen ..... 93**
**Bilag 4. Udviklingen i sagsbehandlingstider 1996-2001 ..... 109**
**Bilag 5. Gennemsnitlige sagsbehandlingstider 1996-2001 ..... 115**
**Bilag 6. Spørgeskema ..... 119**
**Bilag 7. ESDH og ekstern digital informationsudveksling ..... 133**
**Bilag 8. Regelgrundlag ..... 137**
**Bilag 9. Benchmarking i statsamterne ..... 141**

# Kapitel 1
# Indledning og sammenfatning

## 1.1. Indledning

I Justitsministeriets cirkulæreskrivelse om mål for hurtig sagsbehandling fra 1997 står der, at det er et grundlæggende krav til forvaltningen, at afgørelser skal træffes så hurtigt, som det er muligt og forsvarligt.

Lange sagsbehandlingstider kan have økonomiske såvel som store personlige omkostninger for de berørte borgere og virksomheder. Sagsbehandlingstider er også afgørende for borgere og virksomheders tilfredshed med sagsbehandlingen i den offentlige sektor. En kort sagsbehandlingstid er derfor et mål i sig. Dog må sagsbehandlingstiden ikke være kortere, end det er forsvarligt i forhold til sagsbehandlingens kvalitet.

"Sagsbehandlingstider i staten" følger op på Justitsministeriets cirkulæreskrivelse om mål for hurtig sagsbehandling. Undersøgelsen af sagsbehandlingstider er den anden undersøgelse af sin art. Den første undersøgelse af sagsbehandlingstider i staten blev udgivet af Finansministeriet i 1998.

Med den anden undersøgelse af sagsbehandlingstider i staten understreges vigtigheden af, at de statslige institutioner har fokus på sagsbehandlingstider, og at det løbende overvejes, om sagsbehandlingen kan forbedres og afkortes i staten.

"Sagsbehandlingstider i staten" giver et billede af sagsbehandlingstider i staten i 2001 og beskriver udviklingen i sagsbehandlingstider fra 1996 til 2001. I undersøgelsen identificeres ligeledes faktorer af betydning for kvalitet og sagsbehandlingstid.

Det generelle billede af udviklingen i sagsbehandlingstider fra 1996 til 2001 er forholdsvist positivt.

I 2001 blev en større andel sagstyper afsluttet inden for 30 dage end i 1996, lidt under halvdelen af de undersøgte sagstyper har haft faldende sagsbehandlingstid, og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sagstyper under ét er faldet.

Men undersøgelsen viser også, at de statslige institutioner kan blive bedre til at anvende mål for og målinger af sagsbehandlingstid – og at selvbetjeningsløsninger på internettet ikke er særlig udbredt i staten. Desuden viser undersøgelsen, at institutionerne siden 1996 har oplevet, at regelgrundlaget for hver fjerde sagstype er blevet mere omfattende.

Sagsbehandlingstider for sagskategorier og sagstyper findes i de vedlagte bilag. Regelgrundlaget for sagsbehandlingstider i staten er ligeledes gengivet i bilag til undersøgelsen.

## 1.2. Sammenfatning og anbefalinger

### Sagsbehandlingstider i staten

Fra 1996 til 2001 har der været en forholdsvis positiv udvikling i sagsbehandlingstider i staten.

- En stadigt større andel af sagsbehandlingen bliver afsluttet inden for en måned. I 2001 blev 47 pct. af alle sagstyper afsluttet inden for en måned. I 1996 og 1999 var andelen hhv. 37 pct. og 42 pct.
- Sagstyper, der blev varetaget i både 1996 og 1999, har haft et fald i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 6 pct. For sagstyper behandlet i både 1999 og 2001 er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid faldet med 9 pct.
- 45 pct. af de sagstyper, der blev behandlet i både 1996 og 2001, har oplevet et fald i sagsbehandlingstiden.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid pr. sagstype er fra 1996 til 2001 faldet med 22 dage, nærmere bestemt fra 86 til 64 dage.

Sagstyper, hvor der indgår høring af andre myndigheder, eksperter eller parter, har ikke overraskende en markant længere sagsbehandlingstid end andre sager. Det er den myndighed, der i udgangspunktet modtager og behandler sagen, som er ansvarlig for at tilrettelægge høringsprocessen, så høringen ikke tager længere tid end højst nødvendigt.

### Anbefaling

➢ De enkelte institutioner, der har sagstyper, hvor der indgår høring, må hver især overveje, om det for de enkelte sagstyper er muligt at nedbringe den tid, der går til høring. En mulighed er at anvende en rykkerprocedure til at nedbringe høringstiden. Undersøgelsen viser, at der for 35 pct. af sagstyperne ikke findes en rykkerprocedure.

## Digital sagsbehandling

Understøttelse af sagsbehandlingen med elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH) er relativt udbredt i staten, men der findes endnu kun et begrænset antal sagstyper, hvor borgere og virksomheder kan betjene sig selv online.

2/3 af alle de undersøgte institutioner har i hvert fald én sagstype, hvor sagsbehandlingen er understøttet af fuld eller en mellemform af ESDH. I alt løses lidt under halvdelen af sagstyperne ved hjælp af fuld eller en mellemform af ESDH. Der eksisterer forskellige former for online løsninger for 23 sagstyper i 18 institutioner.

ESDH har ikke umiddelbart haft betydning for udviklingen i sagsbehandlingstider i staten, selvom 86 pct. af institutionerne har vurderet, at indførelsen af ESDH (mellemform eller fuld ESDH) har haft nogen eller stor betydning for udviklingen i sagsbehandlingstiden. En forklaring kan være, at ESDH først får fuld effekt efter en implementeringsperiode. Undersøgelsen viser, at institutioner, som har indført ESDH før 2000, har en mere positiv vurdering af effekten af ESDH på sagsbehandlingstiden end institutioner, der har indført ESDH senere end 2000.

Kvaliteten af sagsbehandlingen er ifølge institutionernes vurdering blevet forbedret for næsten tre fjerdedele af sagstyperne som følge af indførelse af ESDH (mellemform eller fuld ESDH).

Undersøgelsen underbygger antagelsen om, at effekten af ESDH og anden digital forvaltning er størst, når indførelsen er ledsaget af analyser og omlægninger af arbejdsgange og organisation.

## Anbefaling

➤ Der er potentiale for at udnytte ESDH bedre end tilfældet er i dag. Indførelsen af ESDH har ikke givet anledning til omlægning af arbejdsgange for ca. en tredjedel af sagstyperne eller ført til organisationsændringer for lidt under halvdelen af sagstyperne. Hver institution må overveje, om omlægning af arbejdsgange eller ændringer af organisationen giver bedre muligheder for at udnytte potentialet i ESDH.

### Sagsbehandlingstid og mål og målinger

Opstilling af mål for og anvendelsen af løbende målinger af sagsbehandlingstid er blevet betydeligt mere udbredt i staten fra 1996 til 2001.

I 2001 var der opstillet forskellige typer af mål for sagsbehandlingstid for 85 pct. af de undersøgte sagstyper. I 1996 var der kun opstillet mål for den maksimale sagsbehandlingstid for 45 pct. af sagstyperne (1998-undersøgelsen).

2/3 af de undersøgte sagstyper var i 2001 omfattet af enten en resultatkontrakt, direktørkontrakt eller en intern kontrakt.

Sagstyper omfattet af kontrakter har generelt en kortere gennemsnitlig sagsbehandlingstid end sagstyper, der ikke er opstillet mål for i en kontrakt.

Det er blevet mere almindeligt med løbende målinger af sagsbehandlingstider i staten. I 2001 blev der foretaget løbende målinger af 61 pct. af sagstyperne. Det er en fordobling i forhold til 1996.

### Anbefaling

➢ Der foretages ikke løbende målinger af sagsbehandlingstider for knap 40 pct. af de undersøgte sagstyper, og der er ikke opstillet mål for 15 pct. af de undersøgte sagstyper. Opstilling af mål og løbende målinger af sagsbehandlingstider er en forudsætning for at arbejde målrettet med sagsbehandlingstider. De statslige institutioner kan derfor med fordel overveje, hvordan de yderligere gør brug af mål og målinger af sagsbehandlingstid.

## Arbejdstilrettelæggelse og regelsættets betydning

En effektiv og kort sagsbehandlingstid handler også om arbejdets tilrettelæggelse og regelsættets kompleksitet.

Der er i løbet af de sidste fem år gennemført organisatoriske omlægninger for en lille tredjedel af sagstyperne med det sigte at nedbringe sagsbehandlingstiden.

To tredjedele af alle sagstyper behandles af én enhed alene. I spidsbelastningssituationer kan der for en tredjedel af sagstyperne umiddelbart inddrages medarbejdere fra andre enheder i sagsbehandlingen.

For en femtedel af sagstyperne har institutionerne oplevet regelkoalition. Ved regelkoalition forstås en sagsbehandling, hvor flere regelsæt regulerer det samme område. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sagstyper ramt af regelkoalition er markant højere (98 dage) end den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sagstyper.

Siden 1996 har institutionerne oplevet, at regelgrundlaget for hver fjerde sagstype er blevet mere omfattende.

## Anbefaling

- For to tredjedele af sagstyperne er der ikke umiddelbart mulighed for at inddrage medarbejdere fra andre enheder i f.eks. spidsbelastningssituationer. De enkelte institutioner kan med fordel overveje, om de i tilstrækkelig grad udnytter mulighederne for en mere fleksibel sagsbehandling.

- Undersøgelsen indikerer, at en indsats mod regelkoalition og enklere regelsæt vil have en positiv effekt på sagsbehandlingstiden. Også af den grund er det vigtigt, at de enkelte institutioner bidrager til regeringens ambition om regelforenkling i den offentlige sektor.

### Kvalitet og sagsbehandlingstid

Anvendelsen af mål for kvalitet i sagsbehandlingen er ikke særligt udbredt i staten. Samtidig er der forholdsvis få institutioner, der har specifikke og operationelle mål for kvalitet i sagsbehandlingen.

Der er opstillet mål for kvalitet for 38 pct. af alle sagstyper. 62 pct. af institutionerne har opstillet mål for sagsbehandlingens kvalitet for en eller flere sagstyper.

### Anbefaling

➢ Nedbringelse af sagsbehandlingstider må ikke gå udover sagsbehandlingens kvalitet. Én måde at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen på er at opstille konkrete og operationelle mål for kvalitet. Undersøgelsen beskriver en række forslag til opstilling af kvalitetsmål for sagsbehandlingen, som myndigheder i stat, amt og kommune kan lade sig inspirere af.

## Benchmarking af statsamterne

Generelt har der været en positiv udvikling i sagsbehandlingstiden i statsamterne, men der sporers dog en stigende og/eller stagnerende sagsbehandlingstid for 2000 og 2001, hvilket ifølge statsamterne skyldes implementeringen af et nyt edb-system.

Benchmarkundersøgelsen viser, at der i 2001 var betydelige forskelle i statsamternes sagsbehandlingstid inden for de fem undersøgte sagstyper.

Benchmarkundersøgelsen viser også, at der tegner sig tydelige forskelle mellem statsamterne, når alle de undersøgte sagstyper ses under ét.

## Anbefaling

- Nærmere undersøgelse af forskellene mellem statsamterne vil kunne føre til identifikation af best practice og muliggøre erfaringsudveksling og læring mellem statsamterne.

## 1.3. Begrebsapparat

### Sagstype

En sagstype defineres som en samling af ensartede sager, f.eks. godkendelse af et nyt produkt, breve fra borgere til ministeren, ansøgning om tilskud til børneteater, ansøgninger om fri proces osv.

### Sagskategorier

Sagskategorier er overordnede grupperinger af sagstyper. I undersøgelsen anvendes 12 sagskategorier. Se tabel 1.1.

### Sagsbehandling

Begrebsmæssigt sondres mellem to former for sagsbehandling:

*I.* Sagsbehandling initieret af en borgers eller en virksomheds henvendelse – *sagsbehandling igangsat på borgers eller virksomheds foranledning.*

*II.* Sagsbehandling initieret af institutionen selv eller af instans med myndighedsrolle – *sagsbehandling igangsat på myndigheds foranledning.* Myndigheder skal i denne sammenhæng opfattes som både traditionelle offentlige myndigheder og som eksperter/specialister.

### Brutto- og nettosagsbehandlingstid

*Bruttosagsbehandlingstid:* Den tid der går fra borgeren/virksomheden henvender sig til afgørelsen meddeles (kalenderdage inklusiv realitetsbehandling, ventetid, høring m.m.). Sagsbehandlingstid anvendes i undersøgelsen som bruttosagsbehandlingstid, når intet andet er nævnt.

*Nettosagsbehandlingstid:* Bruttosagsbehandlingstid minus de dage, hvor sagen behandles andetsteds (f.eks. hos parten, er i høring, behandles af en anden offentlig myndighed el.lign.). Nettosagsbehandlingstiden er det antal kalenderdage, som institutionen bruger til behandlingen af en sag internt.

## 1.4. Metode

Alle statslige sagsbehandlende institutioner er blevet bedt om at indberette sagsbehandlingstider for de sagstyper, som blev varetaget i 2001[2]. Indberetningen er sket elektronisk gennem et internetbaseret spørgeskema, jf. bilag 6. Har der ikke været faktiske opgørelser af sagsbehandlingstider, er institutionerne blevet bedt om at foretage et skøn.

I alt har 101 statslige institutioner (18 departementer og 83 styrelser) deltaget i undersøgelsen. Undersøgelsen har haft en svarprocent på 78 pct., jf. bilag 1.

Institutionerne er blevet bedt om at oplyse de historiske sagsbehandlingstider for 1996 og 1999 for de sagstyper, som institutionen varetog i 2001. Denne tilgang er valgt for at kunne redegøre for udviklingen i sagsbehandlingstiden over tid for en sammenlignelig population af sagstyper. Tilgangen muliggør en valid beskrivelse af udviklingen i de enkelte sagstyper og i populationen af sagstyper i perioden fra 1996 til 2001.

Undersøgelsen er ikke direkte sammenlignelig med den tidligere undersøgelse af sagsbehandlingstider i staten i 1996 (udgivet i 1998), da populationen af sagstyper i undersøgelserne er forskellige. Populationen er forskellig, da regelændringer har betydet, at der er kommet nye sagstyper til, at andre er forsvundet samt at allerede eksisterende sagstyper har fået nyt indhold.

Institutionerne har indberettet sagsbehandlingstider for i alt 384 sagstyper. Institutionerne har efterfølgende inddelt sagstyperne i 12 sagskategorier, jf. tabel 1.1.

[2] For at begrænse den administrative belastning for institutionerne ved at besvare spørgeskemaet har hver institution maksimalt skulle afrapportere for henholdsvis 15 borger/virksomhedsinitierede sagstyper og maksimalt 5 myndighedsinitierede sagstyper. I praksis har denne begrænsning haft meget ringe betydning, da kun Told*Skat har indberettet oplysninger for 15 borger/virksomhedsinitierede sagstyper.

**Tabel 1.1. Sager og sagstyper fordelt på sagskategori**

| *Sagen foranlediget af* | *Sagskategori* | *Antal sagstyper* | *Antal sager 2001* |
|---|---|---|---|
| *Borger/ Virksomhed* | Tilladelse, godkendelse, autorisation m.m……. | 114 | 315.924 |
| | Tildeling af tilskud, puljemidler m.m…… | 52 | 167.279 |
| | Tildeling af personlige økonomiske ydelser…... | 18 | 527.652 |
| | Ankesager/rekurs……... | 40 | 56.000 |
| | Klager over offentlige embeder m.m…….. | 14 | 7.452 |
| | Forespørgsler vedr. regelfortolkning m.m…….. | 17 | 20.688 |
| | Breve til ministeren……... | 13 | 7.796 |
| | Aktindsigt……. | 17 | 3.025 |
| | Andet initieret borger/virksomhed…… | 54 | 1.862.469 |
| *Myndighed* | Kontrol og tilsyn over for borgere…….…… | 9 | 1.132.868 |
| | Kontrol og tilsyn over for virksomheder…… | 18 | 75.308 |
| | Andet initieret af myndighed…… | 18 | 10.818 |
| *Samlet* | *I alt*……... | 384 | 4.186.642 |

Anm.: "Andet" kategorien omfatter sagstyper, som institutionerne har defineret ud fra andre kriterier, og som derfor kan indeholde elementer fra en eller flere af de øvrige kategorier.

Undersøgelsens basisenhed er en sagstype. Når den gennemsnitlige sagsbehandlingstid beregnes ud fra sagstyper, tages der ikke højde for antallet af sager i de enkelte sagstyper. Alle sagstyper – uanset antal sager – tæller således lige meget.

Alternativt kunne man have opgjort de gennemsnitlige sagsbehandlingstider i forhold til antallet af sager, således at der blev taget hensyn til antallet af sager i de enkelte sagstyper. Ulempen ved denne fremgangsmåde er, at sagstyper med en meget stor sagsvolumen kommer til at dominere billedet af sagsbehandlingstider i staten. I bilag 5 er der beregnet gennemsnit for sagskategorierne ved at vægte med antallet af sager.

Tabel 1.2. er en oversigt over de antalsmæssigt største sagstyper i undersøgelsen. De 10 største sagstyper omfatter næsten 85 pct. af det samlede antal sager, der indgår i undersøgelsen.

**Tabel 1.2. Undersøgelsens 10 største sagstyper, antalsmæssigt**

| *Sagstypens navn* | *Sagskategori* | *Antal sager* |
|---|---|---|
| Laboratorieundersøgelser…... | Andet initieret af borger/virksomhed…….. | 1.600.000 |
| Syn af køretøjer……. | Kontrol og tilsyn over for borgere……... | 1.100.000 |
| SU-ansøgning…… | Tildeling af personlige øko. ydelser……. | 215.000 |
| Udbetaling af tjenestemands-pension…….. | Tildeling af personlige øko. ydelser…… …….….. | 120.000 |
| Eksportstøtte……. | Tildeling af tilskud, puljemidler m.m……. | 114.000 |
| SU-ændringsansøgning…….. | Tildeling af personlig øko. ydelser…….…. | 104.200 |
| Tilbagebetaling af studiegæld. | Andet initieret af borger/virksomhed…….. | 87.150 |
| Ændringer i aktie/anparts-selskaber…… | Andet initieret af borger/virksomhed…….. ……... | 78.249 |
| Ansøgninger om individuelt tilskud……... | Tilladelse, godkendelse, autorisation m.m... ……... | 67.854 |
| Importlicenser…… | Tilladelse, godkendelse, autorisation m.m... | 53.621 |
| *Samlet*…… | *Sager i alt*…… | 3.540.074 |

Ingen sagstype eller sagskategori er ens, og sammenligninger af gennemsnitlig sagsbehandlingstid skal derfor tages med et vist forbehold. Man risikerer let at komme til at sammenligne æbler og pærer.

# Kapitel 2
# Sagsbehandlingstider i staten

## 2.1. Afsluttede sager pr. måned

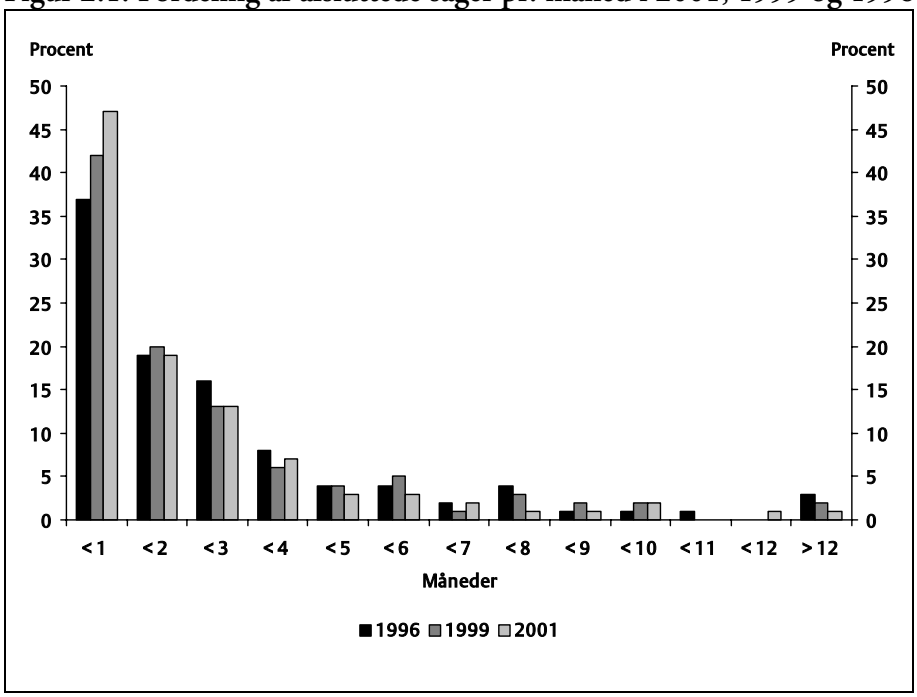
Alle institutioner er blevet bedt om at oplyse den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 1996, 1999 og 2001 for de sagstyper, som institutionerne behandlede i 2001.

Undersøgelsen viser, at en stadigt større andel af sagsbehandlingen bliver afsluttet inden for en måned. I 2001 blev lidt under halvdelen (47 pct.) af alle sagstyper afsluttet inden for en måned. I 1996 og 1999 var andelen henholdsvis 37 pct. og 42 pct., jf. figur 2.1.

I Justitsministeriets cirkulæreskrivelse fra 1997 om mål for hurtig sagsbehandling står der, at borgere og virksomheder bør have svar fra myndigheden inden for en måned efter sagens modtagelse, når der ikke er fastsat andre særlige frister f.eks. i vejledninger. Kan en sag ikke afgøres inden for en måned, kan myndigheden foreløbigt meddele borgeren eller virksomheden, at sagen er modtaget, og hvornår sagen forventes afgjort. Det kan f.eks. ske i en kvitteringsskrivelse.

I 2001 blev der anvendt kvitteringsskrivelser for næsten tre fjerdedele (72 pct.) af alle sagstyper med en sagsbehandlingstid på mere end en måned.

**Figur 2.1. Fordeling af afsluttede sager pr. måned i 2001, 1999 og 1996**



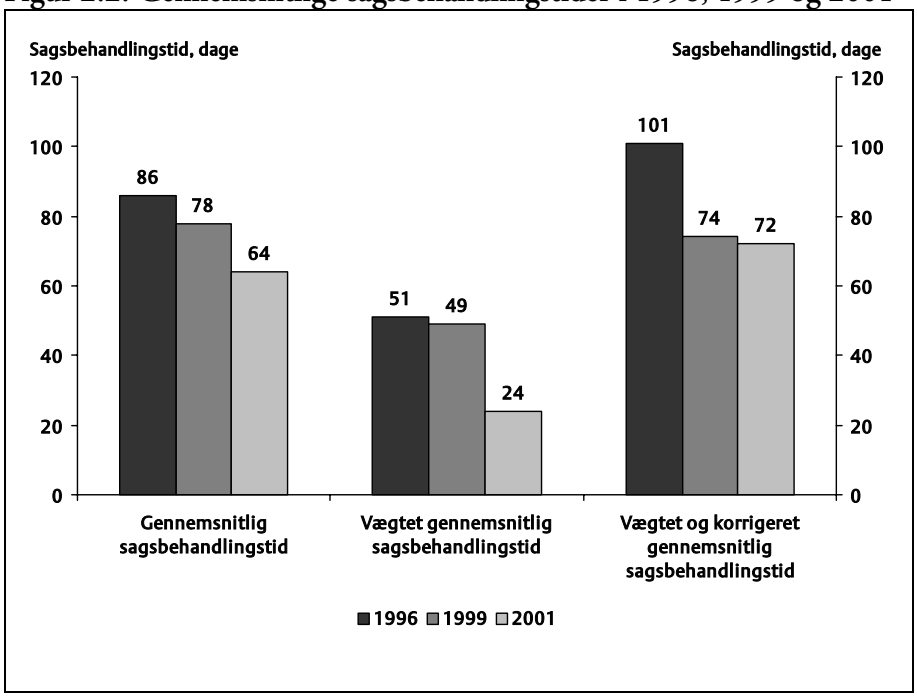

Anm.: Population i 2001: 316 sagstyper, 1999: 232 sagstyper, 1996: 167 sagstyper.

## 2.2. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i 1996, 1999 og 2001

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid kan udregnes ud fra forskellige principper, hvor udgangspunktet er henholdsvis de enkelte sagstyper eller antallet af sager i de enkelte sagstyper. Men uanset hvilken metode der anvendes, viser undersøgelsen, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er faldet fra 1996 til 2001, jf. figur 2.2.

Udregnes gennemsnittet med udgangspunkt i de enkelte sagstyper, hvilket er den tilgang, der er anvendt i undersøgelsen, er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid faldet fra 86 til 64 dage fra 1996 til 2001. Det er et fald i sagsbehandlingstiden på 34 pct. Resultatet skal behandles med et vist forbehold, idet gennemsnittet i henholdsvis 1996, 1999 og 2001 er udregnet på baggrund af en forskellig population af sagstyper. Sagsbehandlingstiden i 1996 og 1999 er ikke opgjort for alle de sagstyper, der blev behandlet i 2001.

**Figur 2.2. Gennemsnitlige sagsbehandlingstider i 1996, 1999 og 2001**

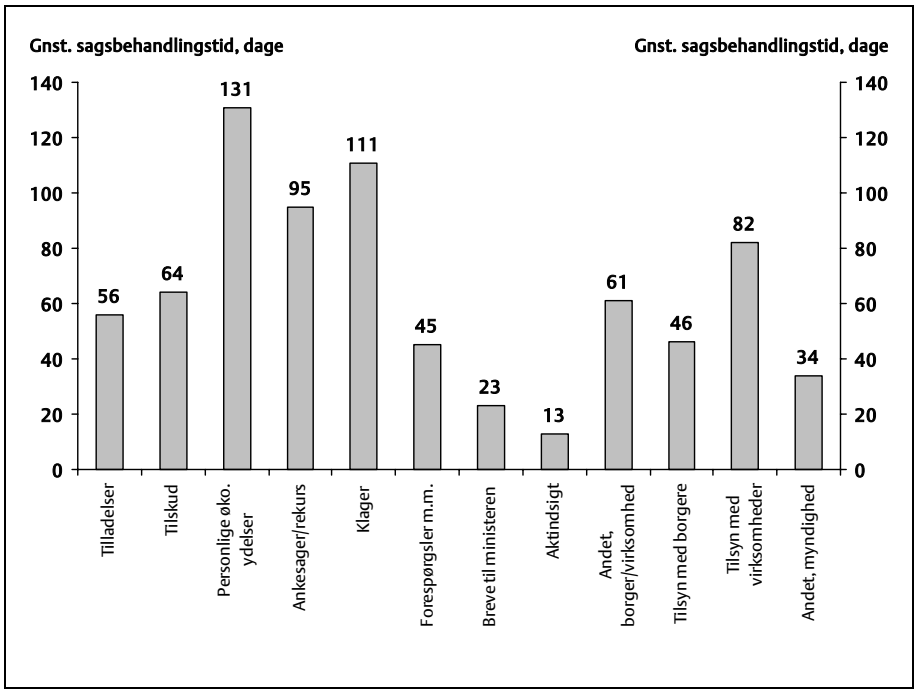



Anm.: 1) "Gennemsnitlig sagsbehandlingstid" er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 12 sagskategorier baseret på *antallet af sagstyper* i hver sagskategori. 2) "Vægtet gennemsnit" er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 12 sagskategorier baseret på *antallet af sager i hver sagstype* i hver sagskategori, dvs. gennemsnittet er vægtet i forhold til antallet af sager i hver sagstype og i hver sagskategori. 3) "Vægtet og korrigeret sagsbehandlingstid" er det "vægtede gennemsnit" uden de ti sagstyper med flest sager, jf. tabel 1.2. I 1996 var populationen 167 sagstyper, i 1999 var populationen 232 sagstyper og i 2001 var populationen 316 sagstyper.

## 2.3. Sagsbehandlingstider i 2001

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i staten var i 2001 på lidt over to måneder (64 dage). Staten behandler mange og meget forskellige sagstyper og sager, og der er stor forskel på spredningen i sagsbehandlingstiden mellem sagstyperne og de enkelte sager i sagstyperne. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for en sagstype varierer fra under en dag til omkring to år. Der er ikke blot stor forskel i sagsbehandlingstiden mellem de forskellige sagskategorier, jf. figur 2.3. Der er også stor forskel på sagsbehandlingstiden mellem de enkelte sagstyper i en sagskategori, jf. bilag 3.

**Figur 2.3. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for alle sagskategorier i 2001**




Sagskategorien "Tildeling af personlige økonomiske ydelser" har den længste gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 131 dage. Sagsbehandlingstiden for denne sagskategori er omkring dobbelt så lang som gennemsnittet af alle sagskategorier. Eksempler på sagstyper i sagskategorien "Tildeling af personlige økonomiske ydelser" er forskellige typer af erstatningssager, internationale pensionssager, arbejdsskadesager og sager vedrørende pensionskasseadministration.

Sagsbehandlingstiden for sagskategorien "Klager over offentlige embeder" er også væsentligt længere end gennemsnittet. Eksempler på sagstyper i denne sagskategori er klager over bilinspektion, patientklager og dommerklager.

## 2.4. Opgørelse af sagsbehandlingstider

Sagsbehandlingstiden kan skønsmæssigt eller faktisk opgøres for næsten alle de sagstyper, der indgår i undersøgelsen. Fra 1996 til 2001 er andelen

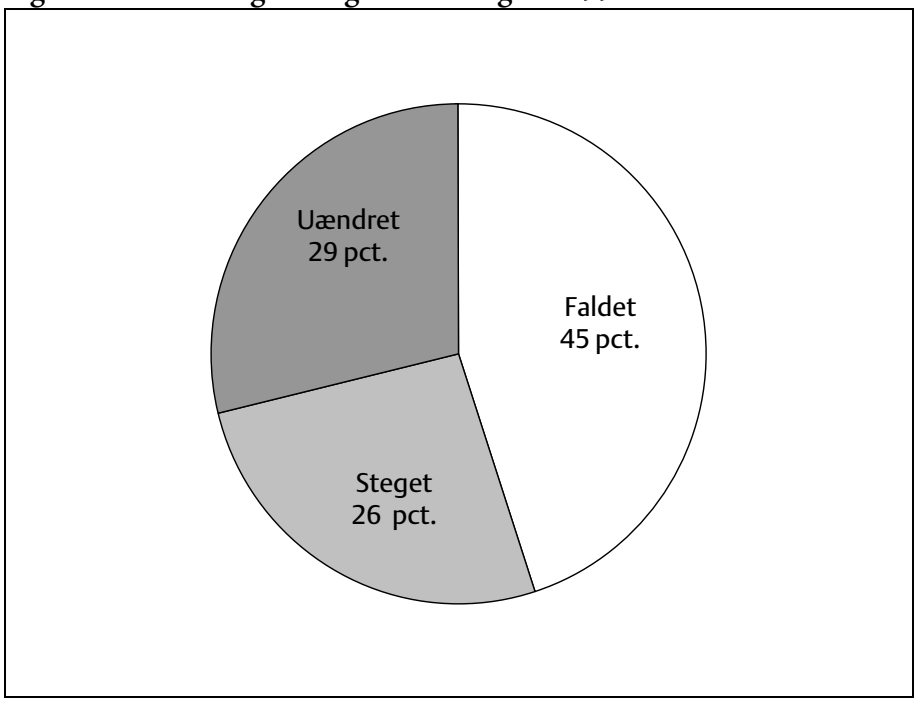
af sagstyper, hvor det ikke er muligt at opgøre sagsbehandlingstiden, faldet fra 25 pct. til 10 pct.

Registreringspraksis er forbedret for 11 af de 12 sagskategorier. Enkelte institutioner kan dog endnu ikke opgøre sagsbehandlingstiden for samtlige eller hovedparten af de afrapporterede sagstyper.

Registreringsgrundlaget for opgørelse af sagsbehandlingstider er meget forskelligt. 64 pct. af sagstypernes sagsbehandlingstider opgøres ved udtræk fra institutionernes IT-systemer (fagsystemer, sags- og journalsystemer osv.). 28 pct. af opgørelserne beror på manuelle opgørelser, og 9 pct. beror på skøn.

## 2.5. Udviklingen i sagsbehandlingstid 1996-2001

**Figur 2.4. Udviklingen i sagsbehandlingstid 1996-2001**




Anm.: 1) Baseret på 167 sagstyper. 2) Udviklingen er beregnet ved at sammenholde sagsbehandlingstiden for 1996 med sagsbehandlingstiden for 2001.

Figur 2.4. viser, at lidt under halvdelen (45 pct.) af alle sagstyper har haft en faldende gennemsnitlig sagsbehandlingstid i perioden 1996-2001. 29

pct. af sagstyperne har haft en uændret sagsbehandlingstid, mens 26 pct. af sagstyperne har oplevet en stigning i sagsbehandlingstiden fra 1996 til 2001.

Undersøgelsen af de 167 sagstyper, hvis sagsbehandlingstid er oplyst for både 1996 og 1999, viser, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i perioden faldt med 5 dage svarende til et fald på 6 pct. For de 231 sagstyper, hvis sagsbehandlingstid er opgivet for både 1999 og 2001, faldt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid med 7 dage i perioden. Det er et fald på 9 pct. i sagsbehandlingstiden.

Tabel 2.1. og tabel 2.2. viser udviklingen i sagsbehandlingstid fra 1996 til 1999 og fra 1999 til 2001. I perioden 1996-1999 faldt sagsbehandlingstiden mest for sagskategorierne ”Breve til ministeren”, ”Klager over offentlige embeder m.m.” og ”Ankesager/rekurs”.

I perioden 1999-2001 faldt sagsbehandlingstiden fortsat mest for sagskategorierne ”Klager over offentlige embeder m.m.” og ”Ankesager/rekurs”. Sagsbehandlingstiden for sagskategorierne ”Tildeling af tilskud” og ”Tildeling af personlige økonomiske ydelser” faldt ligeledes, i modsætning til den foregående periode.

**Tabel 2.1. Udviklingen i sagsbehandlingstid 1996-1999, opdelt på sagskategori**

| *Initieret af* | *Sagskategori* | N | *Sagsbehandlingstid* Dage 1996 | Dage 1999 | Dage 1996-1999 | Pct. 1996-1999 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| *Borger/ Virksom-hed* | Tilladelse, godkendelse m.m…….. | 44 | 78 | 79 | -1 | -1 |
| | Tildeling af tilskud m.m……...…… | 20 | 71 | 72 | 1 | 2 |
| | Tildeling af personlige øko. ydelser… | 9 | 176 | 181 | 5 | 3 |
| | Ankesager/rekurs……... | 25 | 147 | 131 | -16 | -11 |
| | Klager over offentlige embeder……... | 7 | 169 | 147 | -22 | -13 |
| | Forespørgsler vedr. regelfortolkning... | 4 | 74 | 26 | -48 | -65 |
| | Breve til ministeren…… | 5 | 15 | 13 | -2 | -14 |
| | Aktindsigt…….. | 10 | 12 | 12 | -1 | -5 |
| | Andet…… | 31 | 63 | 56 | -7 | -10 |
| | *Fælles for alle borger/virksomheds sager.* | 154 | 89 | 83 | -6 | -7 |
| *Myndig-hed* | Kontrol og tilsyn, borger…… | 2 | 34 | 38 | 4 | 12 |
| | Kontrol og tilsyn, virksomhed…….. | 4 | 109 | 115 | 7 | 6 |
| | Andet…… | 6 | 22 | 22 | -1 | -2 |
| | *Fælles for alle myndigheds sager……* | 12 | 53 | 55 | 3 | 5 |
| *Samlet* | *Alle……....* | 167 | 86 | 81 | -5 | -6 |

Anm.: Populationen er de 167 sagstyper, hvis sagsbehandlingstid er opgivet for både 1996 og 1999.

**Tabel 2.2. Udviklingen i sagsbehandlingstid 1999-2001, opdelt på sagskategori**

| *Initieret af* | *Sagskategori* | N | *Sagsbehandlingstid* Dage 1999 | Dage 2001 | Dage 1999-2001 | Pct. 1999-2001 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| *Borger/ Virksomhed* | Tilladelse, godkendelse m.m…….. | 63 | 67 | 64 | -4 | -5 |
| | Tildeling af tilskud m.m…… | 32 | 79 | 68 | -11 | -14 |
| | Tildeling af personlige øko. ydelser… | 10 | 167 | 164 | -3 | -2 |
| | Ankesager/rekurs…….…….. | 32 | 127 | 103 | -24 | -19 |
| | Klager over offentlige embeder…… | 11 | 146 | 121 | -25 | -17 |
| | Forespørgsler vedr. regelfortolkning... | 9 | 69 | 62 | -7 | -10 |
| | Breve til ministeren…… | 8 | 15 | 15 | 0 | 0 |
| | Aktindsigt…….. | 11 | 12 | 14 | 2 | 20 |
| | Andet…… | 36 | 55 | 61 | 6 | 11 |
| | *Fælles for alle borger/virksomheds sager.* | 212 | 80 | 73 | -7 | -9 |
| *Myndighed* | Kontrol og tilsyn, borger…… | 5 | 26 | 30 | 3 | 13 |
| | Kontrol og tilsyn, virksomhed…….. | 7 | 114 | 97 | -16 | -14 |
| | Andet…… | 7 | 29 | 22 | -7 | -24 |
| | *fælles for alle myndigheds sager…….* | 19 | 59 | 52 | -8 | -13 |
| *Samlet* | *Alle……* | 231 | 78 | 71 | -7 | -9 |

Anm.: Populationen er de 231 sagstyper, hvis sagsbehandlingstid er opgivet for både 1999 og 2001.

## 2.6. Sagsbehandlingstid og høring

Sagstyper, hvor der indgår høring af andre myndigheder, eksperter eller parter, har en markant længere sagsbehandlingstid end sagstyper, som kan behandles af en institution alene.

Lidt over halvdelen af alle sagstyper kræver inddragelse af andre myndigheder og/eller de involverede borgere eller virksomheder. Disse sagstyper har en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 86 dage, mens sagstyper, hvor høring ikke er nødvendig, har en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 36 dage.

I tabel 2.3. er den gennemsnitlige høringsperiode opgjort for de forskellige sagskategorier.

**Tabel 2.3. Gennemsnitlig høringsperiode**

| *Initieret af* | *Sagskategori* | N | *Sagsbehandlingstid, dage* Brutto | Netto | Gnst. hørings-periode |
|---|---|---|---|---|---|
| *Borger/ Virksomhed* | Tilladelse, godkendelse m.m…… | 25 | 68 | 21 | 35 |
| | Tildeling af tilskud m.m…….. | 7 | 80 | 45 | 35 |
| | Tildeling af personlige øko. ydelser…. | 5 | 141 | 98 | 43 |
| | Ankesager/rekurs…….…… | 21 | 102 | 55 | 46 |
| | Klager over offentlige embede……. | 8 | 114 | 62 | 52 |
| | Forespørgsler m.m……... | 3 | 11 | 8 | 3 |
| | Breve til ministeren……. | 3 | 11 | 6 | 5 |
| | Aktindsigt……... | 3 | 21 | 16 | 4 |
| | Andet…….. | 14 | 80 | 40 | 40 |
| | *Fælles for alle borger/virksomheds sager...* | 89 | 81 | 44 | 38 |
| *Myndighed* | Kontrol og tilsyn, borger……. | 1 | 65 | 51 | 14 |
| | Kontrol og tilsyn, virksomhed…… | 2 | 87 | 50 | 37 |
| | Andet…….. | 5 | 35 | 17 | 18 |
| | *Fælles for alle myndighedssager……...* | 8 | 51 | 29 | 22 |
| *Samlet* | *Alle……..* | 97 | 79 | 43 | 36 |

Anm.: 1) Bruttosagsbehandlingstiden defineres som den tid, der går fra en borger henvender sig til afgørelsen meddeles. Nettosagsbehandlingstiden er bruttosagsbehandlingstiden fratrukket den tidsperiode, hvor sagen behandles af en ekstern part og ikke af den modtagende myndighed selv. 2) Datagrundlaget udgør sagstyper, hvor der indgår ekstern høring eller lignende, og hvor der er opgivet både brutto- og nettosagsbehandlingstid. 3) Populationen i tabel 2.3. repræsenterer under halvdelen af de 202 sagstyper, hvor institutionerne har tilkendegivet, at høring indgår i sagsforløbet. Såvel brutto- som nettosagsbehandlingstid er i 2001 kun opgivet for 97 sagstyper.

Høring af en sag må ikke forlænge sagsbehandlingen mere end højst nødvendigt. Den myndighed, der modtager sagen og har ansvaret for sagsbehandlingen, har også ansvaret for at tilrettelægge høringsprocessen så effektivt som muligt. Det er sagsbehandlingstiden fra sagens begyndelse til den endelige afgørelse, der er interessant for borgere og virksomheder.

Rykkerprocedurer er én måde, hvorpå en effektiv høringsprocedure kan sikres. Der er imidlertid kun etableret en rykkerprocedure for 65 pct. af de sagstyper, hvor der indgår høring i sagsbehandlingen.

## 2.7. Faktorer af betydning for sagsbehandlingstid

Institutionerne har vurderet en række udvalgte faktorers *generelle* betydning for sagsbehandlingstiden i institutionen. Institutionerne har ikke haft mulighed for at vurdere effekten af andre faktorer som f.eks. ændringer i sagsmængden, ændringer i regelsættet m.m.

Institutionerne vurderer, at "Medarbejdernes kompetence og udvikling" er den faktor, som har den største generelle betydning for sagsbehandlingstiden. Andre vigtige faktorer er "Understøttelse af arbejdsgange" og "Anvendelsen af digital informationsudveksling". Over 40 pct. af institutionerne har vurderet, at de tre nævnte faktorer generelt har stor effekt på sagsbehandlingstiden i institutionen.

**Tabel 2.4. Institutionernes generelle vurdering af faktorernes effekt**

| *Faktorer* | *Ingen pct.* | *Nogen pct.* | *Stor pct.* |
|---|---|---|---|
| Anvendelse af elektronisk sags- og dokumenthåndtering…….. | 14 | 50 | 37 |
| Anvendelse af digital kommunikation/informationsudveksling… | 6 | 53 | 42 |
| Ændringer i regelgrundlag og administrative forskrifter…….. | 21 | 60 | 19 |
| Brugen af resultatløn……... | 54 | 40 | 6 |
| Opstilling af mål og løbende måling af sagsbehandlingstiden…... | 13 | 56 | 32 |
| Indarbejdelse af mål for sagsbehandlingstid i kontraktstyring…... | 27 | 41 | 32 |
| Medarbejder kompetence og udvikling…… | 8 | 43 | 49 |
| Organisatoriske omlægninger…….…… | 21 | 63 | 17 |
| Arbejdsdeling (faglig specialisering, teams osv.)……... | 18 | 43 | 40 |
| Understøttelse af arbejdsgange……. | 3 | 54 | 43 |

Institutionerne har vægtet og vurderet de forskellige faktorers betydning for den *konkrete* udvikling i sagsbehandlingstiden for de enkelte sagstyper. De faktorer, der vurderes at have haft den største betydning, er, når der ses bort fra restkategorien "Andet"[3], stort set sammenfaldende med vurderingen af, hvilke faktorer der generelt har betydning for sagsbehandlingstiden i institutionerne.

[3] Kategorien "Andet" dækker over forhold som stigende sagsmængde, stigende antal sager pr. sagsbehandler, ny lovgivning, stigende kompleksitet i opgaveløsningen, manglende data og målinger, høj personaleomsætning og ressourcemangel.

**Tabel 2.5. Vurdering af faktorens relative betydning i 1999-2001**

| *Faktorerne* | *Alle (pct.)* |
|---|---|
| Anvendelse af elektronisk sags- og dokumenthåndtering…….….. | 8 |
| Anvendelse af digital kommunikation/informationsudveksling……. | 6 |
| Ændringer i regelgrundlag og administrative forskrifter…… | 6 |
| Brugen af resultatløn……..... | 3 |
| Opstilling af mål og løbende måling af sagsbehandlingstiden…… | 10 |
| Indarbejdelse af mål for sagsbehandlingstiden i kontraktstyringen…… | 6 |
| Medarbejder kompetence og uddannelse…….……. | 26 |
| Organisatoriske omlægninger…….…….. | 7 |
| Arbejdsdeling……...……..... | 5 |
| Understøttelse af arbejdsgange…….…. | 8 |
| Andet…….. | 15 |
| *Total*…….… | 100 |

# Kapitel 3
# Digital sagsbehandling

## 3.1. Digital forvaltning

Kapitlet giver et statusbillede vedrørende anvendelsen af digital forvaltning i sagsbehandlingen i staten og belyser mulige effekter af digital forvaltning for sagsbehandlingstid.

Digital forvaltning forbedrer og effektiviserer løsningen af forvaltningsopgaver gennem anvendelse af informationsteknologi til gavn for både borgere, virksomheder og den offentlige sektor[4].

Digital forvaltning har en intern og en ekstern side. Eksempler på intern digital forvaltning er elektronisk sags- og dokument håndtering (ESDH), intranet og fagsystemer. Eksempler på ekstern digital forvaltning er hjemmesider, elektroniske blanketter og e-mail.

Beskrivelsen af digital forvaltning tager udgangspunkt i en undersøgelse af niveauet for anvendelsen af henholdsvis ESDH og digital ekstern kommunikation.

ESDH-indekset beskriver det elektroniske sags- og dokumenthåndterings niveau i en institution eller for en sagstype. ESDH kan anvendes som mål for det digitale forvaltningsniveau internt i institutionen. Informationsudvekslings-indekset beskriver den eksterne kommunikation og dataudveksling omkring en given sagstype mellem institutionen og borgere, virksomheder eller andre myndigheder. Informationsudvekslings-indekset er et udtryk for niveauet for anvendelsen af ekstern digital information.

[4] *Digital forvaltning,* Udvalget om digital forvaltning, Finansministeriet m.fl., 2001

## 3.2. Elektronisk sags- og dokument håndtering

ESDH-indekset omfatter fire niveauer af intern systemunderstøttelse[5]. Niveauerne afspejler forskelle i registreringspraksis, samt forhold vedrørende arkivering og lagring af sagsakter, og angiver en stigende grad af digital journalisering, sagsbehandling og arkivering. Se boks 3.1.

**Boks 3.1. ESDH-indekset**

På *niveau 0* foretages der ikke systematisk elektronisk registrering af sagsakter. Hvis delvis registrering af sagsakter (f.eks. kun egenproducerede dokumenter) foretages, sker det eksempelvis i regneark, databaser eller fagsystemer. Alternativt foretages ikke-elektronisk kartotekskortbaseret registrering af sagsakter ud fra en journalplan.

På *niveau 1* er der indført et elektronisk journalsystem, hvori medarbejderne kan foretage systematiske elektroniske registreringer vedrørende sager og sagsakter i tilknytning til en journalnøgle. Der registreres kun metadata (f.eks. modtagelsesdato, afsender, journalnummer osv.), mens selve sagsakterne ikke er lagret i systemet og kun forefindes i papirform (eller som elektroniske dokumenter i en filstruktur).

På *niveau 2* er der taget et skridt i retning af fuld ESDH, idet der for institutionens egenproducerede dokumenter fortages registrering af metadata, samtidig med at selve dokumentet lagres elektronisk i tilknytning til journalplanen. Eksterne dokumenter lagres derimod ikke i systemet, men journaliseres på samme måde som i niveau 1 og findes kun i papirform.

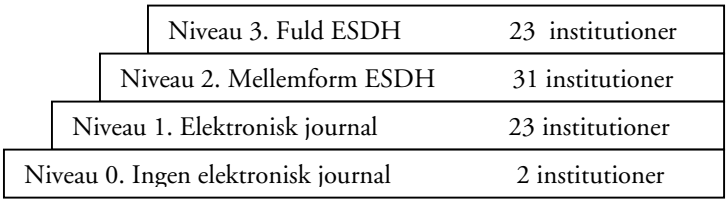
På *niveau 3* - fuld ESDH – foretages der elektronisk lagring af både egenproducerede og eksterne dokumenter (som enten skannes eller modtages i elektronisk form) i tilknytning til en journalplan. Samtlige sagsakter fra verserende og afsluttede sager kan søges og hentes frem elektronisk af medarbejdere med autorisation, og fysiske sager er i princippet overflødige.

På baggrund af spørgeskemaet er institutionerne blevet placeret på ét af de fire niveauer i ESDH-indekset. Placeringen er baseret på den eller de sagstyper med det højeste ESDH niveau. Undersøgelsen kan derfor give indtryk af, at digital forvaltning er mere udviklet i staten, end tilfældet er.

Undersøgelsen viser, at over 2/3 af de deltagende institutioner har sagstyper, der varetages på ESDH niveau 2 eller 3, dvs. fuld ESDH eller en mellemform af ESDH. Se figur 3.1.

[5] Der er taget udgangspunkt i den niveau-opdeling, som blev anvendt i rapporten: *"Elektronisk sags- og dokumenthåndtering i staten - et element i digital forvaltning"*, PLS Rambøll Management, 2001.

**Figur 3.1. Institutioner i ESDH-indekset**




Udgangspunktet for den resterende del af kapitlet er sagstyper og ikke institutioner. Det skyldes, at en institution kan have sagstyper på flere forskellige niveauer af ESDH. En sagstype kan derimod entydigt kobles til et ESDH-niveau.

47 pct. af de 384 undersøgte sagstyper befandt sig i 2001 på ESDH-niveau 2 eller 3 (mellemform eller fuld ESDH).

Anvendelsen af ESDH på niveau 2 og 3 er mest udbredt inden for sagskategorierne "Tildeling af personlige økonomiske ydelser", "Tildeling af tilskud" og "Andet initieret af myndighed". Se tabel 3.1.

**Tabel 3.1. Sagskategorier og ESDH-niveau**

| *Sagskategorier* | | *ESDH-niveau* | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 | Total |
| | N | pct. | pct. | pct. | pct. | pct. |
| Tilladelse, godkendelse m.m…….. | 114 | 7 | 49 | 19 | 25 | 100 |
| Tildeling af tilskud m.m……. | 52 | 4 | 32 | 58 | 6 | 100 |
| Tildeling af personlige øko. ydelser…. | 18 | - | 33 | 45 | 22 | 100 |
| Ankesager/rekurs……..….. | 40 | - | 65 | 17 | 18 | 100 |
| Klager over offentlige embeder m.m… | 14 | - | 64 | 36 | - | 100 |
| Forespørgsler m.m…….…… | 17 | 12 | 41 | 12 | 35 | 100 |
| Breve til ministeren…… | 13 | - | 69 | 31 | - | 100 |
| Aktindsigt……... | 17 | - | 70 | 23 | 6 | 100 |
| Andet, borger/virksomhed…….. | 54 | 7 | 51 | 33 | 9 | 100 |
| Kontrol og tilsyn, borger……. | 9 | 11 | 56 | 11 | 22 | 100 |
| Kontrol og tilsyn, virksomhed……. | 18 | 17 | 33 | 17 | 33 | 100 |
| Andet, myndighed…….……. | 18 | - | 22 | 67 | 11 | 100 |
| *Total*……... | 384 | 5 | 48 | 30 | 17 | 100 |

Sagstyper på ESDH-niveau 3 har typisk et større antal afgørelser og er mere personaletunge end gennemsnitligt. Sagtyper på ESDH-niveau 3 omfatter gennemsnitligt 26.176 sager pr. år, mens gennemsnittet for alle

sagstyper er 11.470 sager pr. år. I gennemsnit er der 17 medarbejdere pr. sagstype på niveau 3, mens gennemsnittet for alle sagstyper er 10 årsværk.

## 3.3. ESDH og sagsbehandlingstid

Institutionerne er blevet bedt om at vurdere, om indførelsen af ESDH har medført ændringer i sagsbehandlingstiden.

Ifølge institutionernes vurdering er sagsbehandlingstiden blevet reduceret for en større andel af sagstyper på ESDH-niveau 3 (42 pct.) end sagstyper på ESDH-niveau 2 (31 pct.). Se tabel 3.2.

**Tabel 3.2. Udvikling i sagsbehandlingstid 1996-2001 og niveau af ESDH (sagstyper)**

| | | | *Sagsbehandlingstid* | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | N | Uændret Pct. | Kortere Pct. | Længere Pct. | Ved ikke Pct. | Total Pct. |
| *ESDH-* | 3 | 52 | 40 | 42 | - | 17 | 100 |
| *niveau……..* | 2 | 108 | 39 | 31 | 1 | 29 | 100 |
| *Total……* | | 160 | 39 | 34 | 1 | 26 | 100 |

Anm.: Dækker 160 sagstyper, for hvilke der er opgivet oplysninger om både ESDH-niveau og ændringer i sagsbehandlingstiden.

Kapitel 2 viste, at 86 pct. af institutionerne har vurderet, at anvendelsen af ESDH generelt har haft nogen eller stor betydning for sagsbehandlingstiden. Den faktiske udvikling i sagsbehandlingstiden i perioden 1996-2001 viser imidlertid, at der ikke er nogen entydig sammenhæng mellem ESDH-niveau og udviklingen i sagsbehandlingstid, hvis man sammenligner udviklingen i sagsbehandlingstid for undersøgelsens sagstyper på ESDH-niveau 0 og 1 med udviklingen for sagstyperne på niveau 2 og 3.

Der er imidlertid en række eksempler på, at ESDH og ekstern digital information har medvirket til at nedbringe sagsbehandlingstider, f.eks. i Patent- og Varemærkestyrelsen og Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, jf. boksene i dette kapitel.

**Boks 3.2. ESDH i Patent- og Varemærkestyrelsen**

Patent- og Varemærkestyrelsen bruger i dag et fuldt elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem (UPDate). UPDate understøtter arbejdsgange og workflows i styrelsen, og systemet er integreret med styrelsens økonomisystem.

Inden systemet blev taget i anvendelse, blev arbejdsgange gennemgået og forenklet. Procesled blev fjernet, og flere funktioner blev samlet hos færre medarbejdere, så sagsbehandlingen sker i *én* arbejdsgang.

I Patent og Varemærkestyrelsen er der ofte behov for at konsultere lignende og tidligere sager. Den elektroniske adgang til sagerne betyder en kraftig reduktion i den tid, der går med at søge efter tidligere dokumenter og sager i arkivet, i sagsmapper, hos kollegaer og lignende.

Systemet gør det muligt hele tiden at følge udviklingen i de løbende sager og i sagsbehandlingstiden for de afsluttede sager.

## 3.4. Implementeringstidspunkt for ESDH

Undersøgelsen viser, at der kan være en sammenhæng mellem tidspunktet for indførelse af ESDH og institutionernes vurdering af betydningen af ESDH for sagsbehandlingstiden. Institutioner, der har indført ESDH i 2000 eller tidligere, finder, at ESDH i lidt højere grad har medført en positiv udvikling i sagsbehandlingstiden end institutioner, der har implementeret ESDH efter år 2000.

**Tabel 3.3. Indførelse af ESDH og udviklingen i sagsbehandlingstiden**

| | | | *Har indførsel og implementering af hel eller delvis ESDH medført ændringer i sagsbehandlingstiden?* | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Uændret | Kortere | Længere | Ved ikke | Total |
| *Implementering af ESDH…….* | Før 2000... | Antal….. | 31 | 31 | - | 21 | 83 |
| | | Procent.. | 37 | 37 | - | 26 | 100 |
| | 2000 eller senere…… | Antal…. | 29 | 23 | 1 | 16 | 69 |
| | | Procent.. | 42 | 33 | 2 | 23 | 100 |
| *Total……...* | | Antal….. | 60 | 54 | 1 | 37 | 152 |
| | | Procent.. | 40 | 35 | 1 | 24 | 100 |

Anm.: Dækker 152 sagstyper, for hvilke der er opgivet oplysninger om både indførelse af ESDH og ændringer i sagsbehandlingstid.

Resultatet kunne tyde på, at ESDH først får fuld effekt efter en indledende periode, jf. boks 3.3. Dette forhold kan skyldes, at ESDH kræver tilvænning, at implementeringsvanskeligheder kan opstå mv.

## Boks 3.3. Sagsbehandlingstider i Patent- og Varemærkestyrelsen

På varemærkeområdet har en stigende sagsportefølje samt brugernes ønsker om korte sagsbehandlingstider resulteret i et fokus på effektivisering gennem optimering af processer og værktøjer.

UPDate-systemet blev indført i 1998. Tekniske opstartvanskeligheder og nødvendig kompetenceudvikling påvirkede i første omgang sagsbehandlingstiden negativt, men efterfølgende opnåede styrelsen den ønskede effekt af systemet.

Indsatsen blev i 2000 og i 2001 fulgt op af en række rationaliseringstiltag og særlige aktiviteter for at øge produktiviteten og reducere sagsbehandlingstiden. Det er lykkedes Patent- og Varemærkestyrelsen kontinuerligt at nedbringe sagsbehandlingstiden i perioden 1999-2002.

*Svartider for behandlingen af en varemærkeansøgning, angivet i måneder*[1]

| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|---|---|---|---|---|
| Nationale ansøgninger [2] | 3,9 | 2,5 | 1,4 | 1,2 |
| MP-ansøgninger[3] | 13 | 12,1 | 11,3 | 4,6 |

Anm.: 1) Tid fra modtagelsen af en ansøgning til styrelsens vurdering sendes til ansøger. 2) Ansøgninger om godkendelser af varemærker, der gælder i Danmark. 3) Ansøgninger om godkendelser af varemærker efter Madrid-protokol (MP), hvorefter godkendelsen blandt andet omfatter Danmark.

*Bruttosagsbehandlingstider for varemærker, angivet i måneder*

| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|---|---|---|---|---|
| Nationale ansøgninger | 9,5 | 8,6 | 6,6 | 4,5 |
| MP-ansøgninger | 15,3 | 14,6 | 13,7 | 7,1 |

## 3.5. ESDH og omlægning af arbejdsgange og organisation

Det fulde effektiviseringspotentiale ved anvendelsen af digital forvaltning kan kun realiseres, hvis arbejdsprocesser revurderes og ændres. Det er ikke tilstrækkeligt blot at tilføje en teknologisk løsning til eksisterende sagsbehandlingsrutiner og arbejdsgange[6]. Omlægning af arbejdsgange og organisationsændringer er en forudsætning for, at en institution kan få det fulde udbytte af ESDH.

Der er i høj eller nogen grad gennemført omlægninger af arbejdsgange i forbindelse med indførelsen af ESDH for 68 pct. af sagstyperne. For lidt over halvdelen af sagstyperne er der i høj eller i nogen grad foretaget organisationsomlægninger. Det er dog kun for en mindre del af sagstyperne, at ESDH *i høj grad* har givet anledning til omlægning af arbejdsgange og organisationsændringer, jf. figur 3.2 og 3.3.

**Fig. 3.2.: ESDH og omlægning af arbejdsgange**

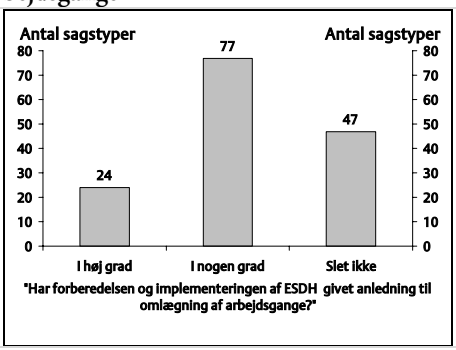
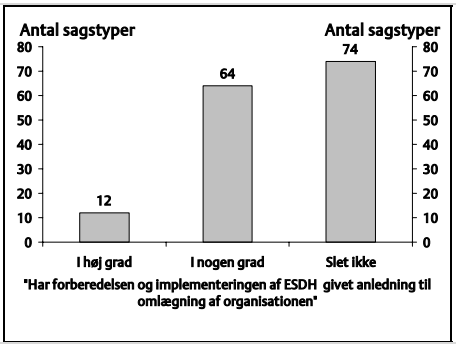



**Fig. 3.3.: ESDH og omlægning af organisation**




Institutionerne vurderer, at der har været en mere positiv udvikling i sagsbehandlingstiden for sagstyper, hvor indførelse af ESDH (niveau 2 eller 3) i høj grad har givet anledning til omlægning af arbejdsgange og organisationsændringer, end for sagstyper hvor der i mere begrænset grad har været ændringer som følge af ESDH. Se tabel 3.4.

Undersøgelsen underbygger antagelsen om, at effekten af ESDH er størst, når indførelsen af intern systemunderstøttelse er ledsaget af analyser og omlægninger af arbejdsgange og strukturer. Det er derfor vigtigt, at ar-

[6] *Digital forvaltning,* Udvalget om digital forvaltning, Finansministeriet m.fl., 2001

bejdsgange og organisation gennemgås og vurderes grundigt i forbindelse med indførelsen af ESDH.

**Tabel 3.4. Udvikling i sagsbehandlingstiden og omlægning af arbejdsgange og organisation**

| | | | *Har indførsel og implementering af hel eller delvis ESDH medført ændringer i sagsbehandlingstiden?* | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | N | Uændret Pct. | Kortere Pct. | Længere Pct. | Ved ikke Pct. | Total Pct. |
| *Har forberedelsen og implementeringen af ESDH givet anledning til omlægning af arbejdsgange?* | I høj grad….. | 24 | 17 | 62 | - | 21 | 100 |
| | I nogen grad….. | 77 | 30 | 44 | - | 26 | 100 |
| | Slet ikke | 47 | 68 | 13 | 2 | 17 | 100 |
| *Har forberedelsen og implementeringen af ESDH givet anledning til omlægning af organisationen?* | I høj grad….. | 12 | 8 | 67 | - | 25 | 100 |
| | I nogen grad….. | 64 | 22 | 51 | 2 | 25 | 100 |
| | Slet ikke | 74 | 61 | 19 | - | 20 | 100 |

Undersøgelsen viser samtidig, at implementeringen af ESDH (niveau 2 eller 3) slet ikke har givet anledning til omlægninger af arbejdsgange for ca. en tredjedel af sagstyperne, eller ført til organisationsændringer for lidt under halvdelen af sagstyperne.

**Boks 3.4. Arbejdsgangsanalyse i Arbejdsdirektoratet forud for implementering af ESDH**

I Arbejdsdirektoratet udarbejdede man en sagsgangsanalyse *forud for* implementeringen af et ESDH-system. Sagsgangsanalysen blev gennemført i 4 faser.

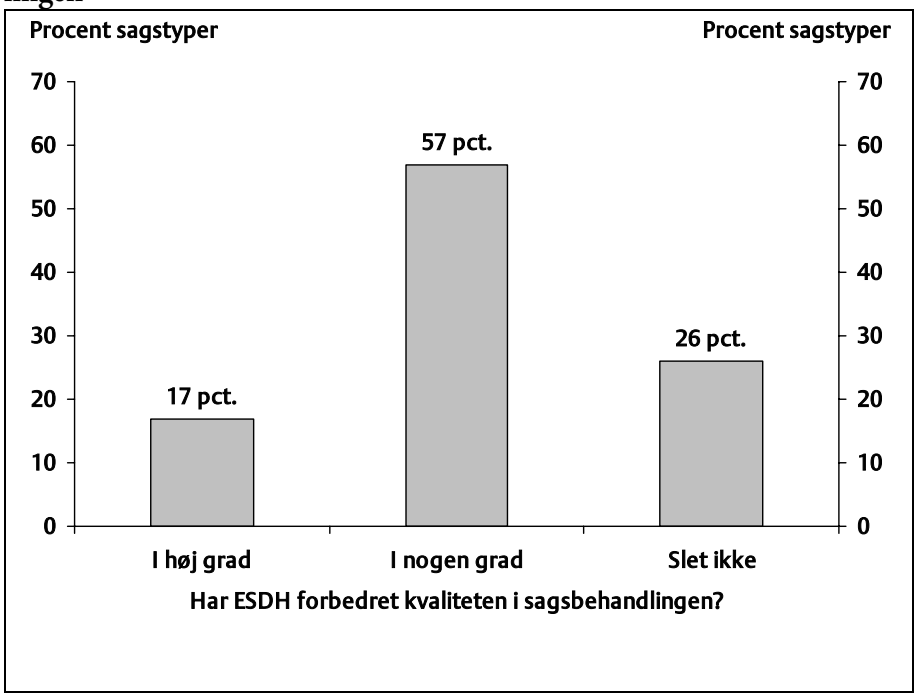
- *Beskrivelse* af de eksisterende sagsgange med henblik på at kortlægge og danne et fælles udgangspunkt for den enkelte sagstype.
- *Vurdering* af de eksisterende sagsgange med henblik på at lokalisere processer, problemstillinger, flaskehalse og uhensigtsmæssigheder i forhold til de eksisterende sagsgange samt komme med forslag til fremtidige sagsgange.
- *Optimering* af sagsgange ved at analysere, udvikle og beskrive de fremtidige sagsgange, herunder ikke mindst at udvikle et fælles begrebsapparat og en fælles forståelse for forløb og aktiviteter med det formål at gøre det nemmere at skære overflødige processer væk.
- *Implementering* af de nye sagsgange, herunder såvel organisatoriske og personalemæssige aspekter som eventuelle systemmæssige tiltag.

## 3.6. ESDH og kvalitet

Undersøgelsen viser, at institutionerne vurderer, at indførelsen af ESDH har ført til forbedringer i kvaliteten af sagsbehandlingen.

Institutionerne finder, at kvaliteten af sagsbehandlingen har forbedret sig i nogen eller i høj grad for 74 pct. af sagstyperne, hvor der er indført ESDH (niveau 2 eller 3). Se figur 3.4. Der er ikke i forbindelse med spørgsmålet angivet en definition af kvalitet.

**Figur 3.4. Sammenhængen mellem ESDH og kvaliteten i sagsbehandlingen**




Den opfattede kvalitetsforbedring kan formentlig også tilskrives de mere indirekte effekter af ESDH, såsom gennemgangen af arbejdsgange og organisationsstrukturer, der ofte gennemføres i forbindelse med indførsel af et ESDH-system.

## 3.7. Ekstern digital kommunikation

Digital forvaltning er også ekstern digital kommunikation. Ekstern digital kommunikation er kommunikationen med borgere og virksomheder og andre offentlige myndigheder via e-mail, elektroniske blanketter, hjemmesider, datafællesskaber eller andet.

Undersøgelsen viser, at stort set alle institutioner (95 pct.) tillægger anvendelsen af digital kommunikation og informationsudveksling stor eller nogen betydning i forhold til udviklingen i sagsbehandlingstiden.

Udbredelsen og anvendelsen af ekstern digital kommunikation i sagsbehandlingen er dog forholdsvist begrænset. Undersøgelsen af anvendelsen

af ekstern digital kommunikation er derfor baseret på et beskedent antal sagstyper. Dette forhold hænger formentlig sammen med, at kommunikation og behandlingen af data om borgere og virksomheder skal foregå med en tilfredsstillende grad af sikkerhed, hvilket stiller ekstra krav til den eksterne digitale kommunikation, f.eks. digital signatur.

Institutionerne angiver, at der for kun 61 sagstyper, svarende til 16 pct. af alle undersøgte sagstyper, anvendes ekstern digital kommunikation i den formelle kommunikation og informationsudveksling med borgere og virksomheder. 84 pct. af sagstyperne behandles fortsat primært ved hjælp af traditionel informationsudveksling (f.eks. breve, fax, telefon eller personligt fremmøde).

Ekstern digital kommunikation er dobbelt så udbredt for sagstyper (20 pct.), der kræver inddragelse af eksterne parter, f.eks. i forbindelse med høring, end for sager, som løses internt i institutionen (10 pct.).

Blandt de sagstyper, hvor der er mulighed for at anvende ekstern digital kommunikation, er der stor forskel på, i hvor stor udstrækning dette foregår. For kun en femtedel af sagstyperne sker over 75 pct. af kommunikationen digitalt.

Over halvdelen (65 pct.) af de sagstyper, hvor muligheden for ekstern digital kommunikation udnyttes aktivt, dvs. for over 50 pct. af sagerne i en sagstype, har der været et fald i sagsbehandlingstiden.

Resultatet peger på, at der kan være en sammenhæng mellem graden af udnyttelse af ekstern digital kommunikation og faldende sagsbehandlingstider. Større udnyttelse af ekstern digital kommunikation vil formentlig for en række sagstyper kunne benyttes til at nedbringe sagsbehandlingstiden. Der skal dog være garanti for, at kommunikationen med borgere og virksomheder kan foregå med en tilfredsstillende grad af sikkerhed, f.eks. ved anvendelse af digital signatur.

## 3.8. Informationsudvekslingsindekset

For 23 sagstyper er der mulighed for at henvende sig online til institutionen. Disse sagstyper kan placeres i et informationsudvekslingsindeks, jf. boks 3.5 og bilag 7.

**Boks 3.5. Informationsudvekslings-indekset**

| *Niveau* | *Beskrivelse* | *Eksempel* | *Antal sagstyper* |
|---|---|---|---|
| *I* | Begrænset integration | Online ansøgning via hjemmeside, der efter modtagelse printes ud og behandles som traditionel ansøgning. | 3 |
| *II* | Envejs integration af data | Tast selv service fra Told•Skat, hvor indtastede data lagres direkte i IT systemer. | 1 |
| *III* | Tovejs integration af data | Erhvervs- og selskabsstyrelsens "Webreg" system, hvor virksomheder ved anvendelse af digital signatur kan oprettes med juridisk bindende oplysninger direkte over internettet, og hvor sagsbehandlingen på modtagersider er fuldt automatiseret. | 6 |
| *IV* | Fuld integration af data og service | Sagsbehandling med tovejs integration af data, hvor brugeren ligeledes har direkte adgang til institutionens IT-system (service), således at brugeren kan få oplysninger om egen sag (f.eks. oplysninger om sagsstatus). | 13 |

Sagstyperne behandles i 18 institutioner. Blandt disse er Erhvervs- og Selskabsstyrelsen og Statens Bilinspektion, jf. boks 3.6 og 3.7.

## Boks 3.6. Ekstern digital kommunikation i Erhvervs- og Selskabsstyrelsen

Erhvervs- og Selskabsstyrelsen (E&S) har udviklet et fuldt digitalt registreringssystem (Webreg) til stiftelse af selskaber og ændringer af selskabsoplysninger.

Webreg er en selvbetjeningsløsning, hvor selskabet eller dets rådgiver (typisk advokat eller revisor) via internettet selv kan indtaste de nødvendige oplysninger. Undervejs valideres og kontrolleres oplysningerne, og sagen afsluttes, når oplysningerne er registreret i E&S' database, og brugeren har modtaget en (automatisk) e-mail med selskabets reviderede status.

Brugerne får en hurtig behandling, når de ønsker at stifte selskaber eller ændre selskabsoplysninger. I Erhvervs- og Selskabsstyrelsen er traditionelle aktiviteter og arbejdsgange faldet helt bort for de sager, som behandles via selvbetjeningsløsningen.

Webreg er desuden koblet til relevante offentlige registre. Hermed er en række indtastninger fjernet for de oplysninger, som styrelsen allerede har adgang til. Webreg er endelig med til at åbne op for anvendelsen af digital signatur i staten.

Sagsbehandlingstiden, opgjort i kalenderdage for stiftelse af selskaber og ændringer i selskabsoplysninger, har i perioden 1998 – 2001 udviklet sig på følgende vis:

| | Ekskl. WebReg | Inkl. WebReg | Mål |
|---|---|---|---|
| 1998 | 35 | - | 36 |
| 1999 | 16 | - | 23 |
| 2000 | 10 | - | 17 |
| 2001 | 10 | 9 | 12 |
| 2002 | 9 | 7 | 10 |

Siden indførelsen af Webreg i 1999 er der sket et markant fald i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på området. Fra 2001 er de elektroniske anmeldelser via WebReg medtaget i målingen af sagsbehandlingstiden.

Erhvervs- og Selskabsstyrelsen vurderer, at det er kombinationen af Webreg og en forbedret produktivitet, der har bidraget til de reducerede sagsbehandlingstider.

De aktiviteter, som er blevet iværksat sideløbende med Webreg, er:

- Organisatoriske tiltag med henblik på at justere arbejdsgangene og udarbejde arbejdsgangsbeskrivelser.
- Kompetencespredning ved indførelse af centerorganisering.
- Kvalitetsudviklingsprojekt med fokus på god sagsbehandling.
- Udnyttelse af mulighederne i digital forvaltning, herunder Webreg, adgang til andre registre og digital signatur.

### Boks 3.7. Ekstern digital kommunikation i Statens Bilinspektion

Fra 2001 har brugerne haft mulighed for at booke og ændre synstider på Statens Bilinspektions hjemmeside. Web-bookingen har betydet en væsentlig større tilgængelighed for kunderne, og bookingafdelingen er blevet aflastet.

Parallelt med udviklingen af hjemmesiden for de private kunder har Statens Bilinspektion også udviklet en branchekundeløsning, som giver den enkelte branchekunde mulighed for samlet at håndtere sin flåde af køretøjer i forhold til planlægning af syn. Det nye system er integreret med regnskabssystemerne, så kunden har mulighed for f.eks. at forudbetale sine regninger. Systemet er dermed med til at lette betalingsadministrationen i Statens Bilinspektion.

Fra november 2002 har kunderne på hjemmesiden www.bilsyn.dk kunnet få en oversigt over de 10 mest almindelige fejl på deres bil, en kopi af den sidste synsrapport samt en række informationer til forbedring af syn og den almindelige vedligeholdelse af bilen.

# Kapitel 4
# Mål og målinger af sagsbehandlingstid[7]

## 4.1. Mål og målinger

I Justitsministeriets cirkulæreskrivelse fra 1997 om mål for hurtig sagsbehandling m.v. henstilles det, at:

*"…de enkelte ministerier, styrelser m.v. opstiller målsætninger for, hvor hurtigt man vil tilstræbe at behandle sager, hvor forvaltningen skal træffe afgørelser i forhold til borgerne."*

Det hedder videre i cirkulæreskrivelsen, at "*De enkelte ministerier m.m. bør udarbejde en oversigt over de opstillede mål for sagsbehandlingstider*" og at "*oversigten er offentlig tilgængelig*". Se bilag 8.

I dette kapitel beskrives hvordan og i hvilken udstrækning institutionerne i staten arbejder med mål og målinger af sagsbehandlingstid.

## 4.2. Mål for sagsbehandlingstider

Opstilling, registrering og offentliggørelse af mål for og målinger af sagsbehandlingstid har flere formål.

Internt i institutionen er mål for og målinger af sagsbehandlingstid med til at fastholde fokus på udviklingen i sagsbehandlingstiden og forpligte medarbejdere og ledere på egne mål. Mål og målinger er endvidere nødvendig ledelsesinformation i forhold til den løbende styring af en institutions samlede sagsbehandling.

[7] Kapitlet er til dels baseret på data fra undersøgelsen af sagsbehandlingstider i staten i 1996. *Sagsbehandlingstider i Staten*, Finansministeriet, maj 1998

Offentliggørelse af mål og målinger har også et eksternt sige. Offentlige mål og målinger af sagsbehandlingstid giver borgere og virksomheder en idé om, hvornår de kan forvente svar på en given sag. Samtidig sikres en afstemning af borgere og virksomheders forventninger til sagsbehandlingstiden.

Undersøgelsen viser, at der i 2001 var opstillet forskellige mål for 85 pct. af de sagstyper, som indgår i undersøgelsen. I 1996 var der opstillet mål for maksimal sagsbehandlingstid for 45 pct. af sagstyperne.[8] Der har altså været tale om en betydelig udbredelse af opstilling af mål for sagsbehandlingstid i perioden.

De mest anvendte mål for sagsbehandlingstiden i 2001 var:

- *Gennemsnitlig sagsbehandlingstid*, som angiver mål for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid anvendes for 25 pct. af sagstyperne.
- *Maksimal sagsbehandlingstid*, der fastsætter det maksimale antal dage, som det må tage at behandle en sagstype. Maksimal sagsbehandlingstid anvendes for 41 pct. af sagstyperne.
- *Minimumsmål* som angiver, hvor stor en del af sagerne, der som minimum skal være færdigbehandlet inden for et givent tidsrum. Minimumsmål anvendes for 20 pct. af sagstyperne.
- *Andre mål*, hvor der opstilles mål for sagsbehandlingstid for særlige sager, f.eks. ældre sager. Andre mål anvendes for 19 pct. af sagstyperne.

Der var i 2001 ikke opstillet mål for 15 pct. af sagstyperne.

[8] *Sagsbehandlingstider i Staten*, Finansministeriet, maj 1998. I 1998-undersøgelsen har institutionerne kun haft mulighed for at angive, om der er fastsat mål for *maksimal* sagsbehandlingstid. I nærværende undersøgelse har institutionerne haft mulighed for at angive anvendelsen af andre mål. De to undersøgelser antages alligevel at kunne sammenlignes, idet "maksimal sagsbehandlingstid" på forskellig vis omfattes af de mål, der anvendes i nærværende undersøgelse.

## 4.3. Kontraktstyring

Det er blevet mere almindeligt at opstille resultatmål for sagsbehandlingstid i resultat- og direktørkontrakterne. Fra 1996 til 2001 steg andelen af resultatkontrakter med mål for sagsbehandlingstid fra 72 pct. til 79 pct., mens den tilsvarende andel af direktørkontrakter steg fra 58 pct. til 70 pct. Derimod er andelen af interne kontrakter med mål for sagsbehandlingstid (73 pct.) stort set uforandret i forhold til 1996.

Omkring 2/3 af alle undersøgte sagstyper var i 2001 omfattet af enten en resultatkontrakt, direktørkontrakt eller en intern kontrakt. Mål for sagsbehandlingstid indgår oftest i den interne kontrakt (69 pct.), hvis institutionen har en sådan. Derefter kommer resultatkontrakten (60 pct.) og direktørkontrakten (45 pct.).

Mål for sagsbehandlingstid optræder oftest i de interne kontrakter, da disse er målrettet styringen af aktiviteter i de enkelte enheder i en institution. Ikke alle sagstyper er egnede til at indgå i resultatkontrakter eller direktørkontrakter, f.eks. sagstyper med meget få sager eller sagstyper, hvor der er gode grunde til stor variation i sagsbehandlingstiden, og hvor det derfor er vanskeligt at opstille sigende mål.

Resultatmål vedrørende sagsbehandlingstid opstilles oftest for sagstyper med mange sager, jf. tabel 4.1. Volumentunge sager er som regel genstand for større opmærksomhed end sagstyper med få sager, da disse berører et større antal borgere og virksomheder. Det er derfor naturligt, at institutionerne er særligt opmærksomme på at opstille mål for disse "tunge" sagstyper.

**Tabel 4.1. Sagsbehandlingstider 2001, sagstyper med og uden kontrakt**

| *Antal sager pr. sagstype* | | *Med kontakt* | *Uden kontrakt* |
|---|---|---|---|
| < 250…….. | Fordeling, pct. …….. | 58 (86) | 42 (63) |
| | Gnst. sagsbehandlingstid (dage)…….. | 60 | 73 |
| 251-1500……. | Fordeling, pct…….. | 45 (51) | 55 (63) |
| | Gnst. sagsbehandlingstid (dage)…….. | 66 | 68 |
| 1501-5000……... | Fordeling, pct…….. | 87 (41) | 13 (6) |
| | Gnst. sagsbehandlingstid (dage)…….. | 69 | 107 |
| > 5000……. | Fordeling, pct…….. | 97 (36) | 3 (1) |
| | Gnst. sagsbehandlingstid (dage)…….. | 57 | 1 |

Anm.: Sagstyper med kontrakt udgøres af de, som har svaret ja til enten resultatkontrakt, direktørkontrakt eller intern kontrakt. Populationen er 305 sagstyper. Tallene i parentes angiver antallet af sagstyper.

**Tabel 4.2. Kontraktanvendelse og sagsbehandlingstider i 2001**

| *Kontraktype* | | *Med kontrakt* | *Uden kontrakt* |
|---|---|---|---|
| Resultatkontrakt…..…. | Gnst. sagsbehandlingstid (dage) | 61 (201) | 70 (115) |
| Direktørkontrakt……. | Gnst. sagsbehandlingstid (dage) | 63 (177) | 66 (139) |
| Interne kontrakter…... | Gnst. sagsbehandlingstid (dage) | 61 (159) | 68 (157) |

Anm.: Populationen er 316 sagstyper. Parentes angiver antallet af sagstyper.

Tabel 4.1. og 4.2. viser, at sagstyper omfattet af kontrakter generelt har en kortere gennemsnitlig sagsbehandlingstid end sagstyper, der ikke optræder i kontrakter.

## 4.4. Måling af sagsbehandlingstider

Løbende information om udviklingen i sagsbehandlingstiden i en institution er en forudsætning for, at der kan reageres på udviklingen i sagsbehandlingstiden. Se boks. 4.1.

**Boks 4.1. Arbejdet med mål for sagsbehandlingstid i Arbejdsdirektoratet**

Arbejdsdirektoratet anvender kontraktstyring som styringsværkstøj, og der er opstillet resultatmål for sagsbehandlingstider i direktoratets resultatkontrakt, direktørkontrakt og i de interne kontorkontrakter.

Resultatmålene er formuleret, så det er muligt at følge udviklingen i sagsbehandlingstiden inden for forskellige områder og med forskellige karakteristika, f.eks. ældre sager

eller kritiske sager. Dermed kan ledelsen løbende reagere på tendenser i sagsbehandlingstiden ved f.eks. at omfordele ressourcer.

Arbejdsdirektoratets sagsstyring understøtter den løbende opfølgning på resultatmålene. Sagsstyringen er baseret på en sammenkædning af digitaliseret sagsbehandling, ESDH og ledelsesinformations- og videnopsamlingssystemerne i Direktoratet. Herfra kan man løbende indhente information om bl.a. indkomne sager, åbne sager, afsluttede sager, sagsbehandlingstid på forskellige niveauer (sagen, sagstypen, sagsbehandleren, kontor og direktorat) samt produktivitet for hvert kontor og for direktoratet.

Den løbende opfølgning på resultatmål betyder, at Arbejdsdirektoratet har et langt bedre overblik over ressourcefordeling og arbejdsgange end tidligere. Samtidig kan sager og ressourcer hurtigt reallokkeres i og mellem kontorerne i Direktoratet.

En markant større andel af sagstyper blev løbende målt i 2001 (61 pct.) i forhold til 1996 (31 pct.). Der var dog i 2001 stadig ingen løbende målinger af sagsbehandlingstid for knap 40 pct. af alle sagstyper omfattet af undersøgelsen.

Der foretages typisk løbende målinger for sagstyper, hvor institutionerne anvender flere årsværk og behandler flere sager end gennemsnitligt. Det er forventeligt, idet en institution typisk vil bruge ressourcer til opfølgning på sagstyper, der i kraft af årsværksforbruget eller antallet af behandlede sager er vigtige for institutionen.

Opfølgning på sagsbehandlingstiden foretages oftest som et led i den løbende måneds- eller kvartalsrapportering. Rapporteringsformen kan variere mellem institutioner, enheder og sagstyper. Nogle steder drøftes sagsbehandlingstiderne periodisk på kontormøder.

Der følges op på 66 pct. af sagstyperne i virksomhedsregnskabet. For over halvdelen af sagstyperne følges der jævnligt op på sagsbehandlingstiden i chefgruppen.

# Kapitel 5
# Arbejdstilrettelæggelse og regelsættets betydning

## 5.1. Organisering og opgavevaretagelse

En effektiv og kort sagsbehandling handler også om at organisere og understøtte sagsbehandlingen på en sådan måde, at den enkelte sagsbehandler får de bedst mulige forudsætninger for en effektiv sagsbehandling.

Der er i løbet af de sidste fem år gennemført organisatoriske omlægninger for en lille tredjedel af sagstyperne med det sigte at nedbringe sagsbehandlingstiden. Organisatoriske omlægninger indebærer, at sagsbehandlingen omlægges på tværs af enheder.

To tredjedele af alle sagstyper behandles af én enhed. I spidsbelastnings situationer kan der for en tredjedel af sagstyperne umiddelbart inddrages medarbejdere fra andre enheder i sagsbehandlingen. Muligheden for at inddrage andre enheder i sagsbehandlingen udnyttes for næsten to tredjedele af sagstyperne, hvor der er mulighed herfor.

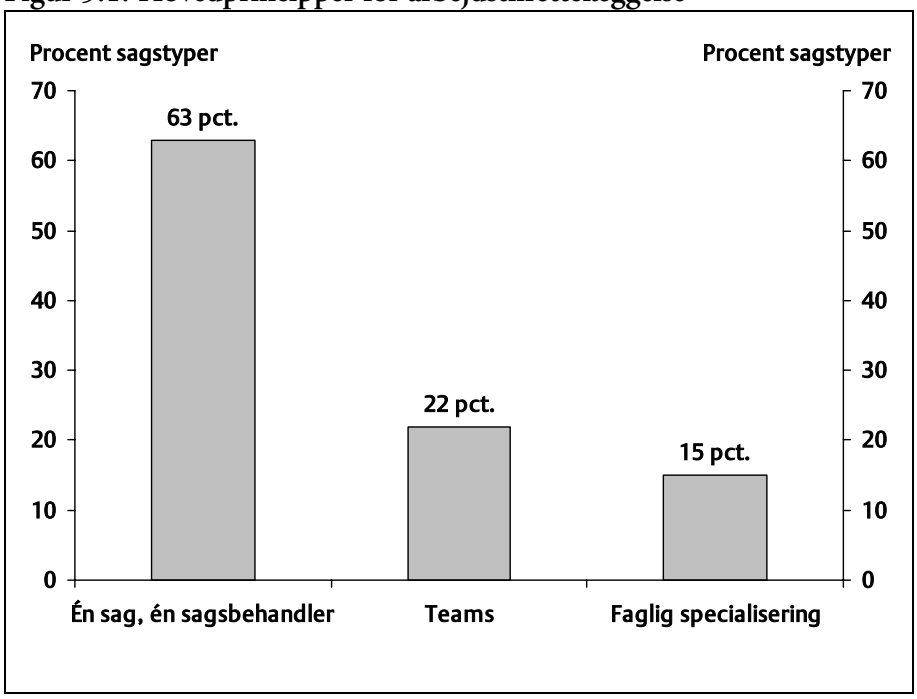
Inddragelse af medarbejdere fra andre kontorer i spidsbelastningssituationer, hvor det er fagligt forsvarligt, giver større fleksibilitet i den samlede sagsbehandling. Samarbejde mellem enheder om sagsbehandlingen kan særligt være en fordel, hvis de samarbejdende enheder har forskellige spidsbelastningsperioder.

Behandlingen af de enkelte sagstyper varetages typisk ud fra en arbejdsdeling, der tager udgangspunkt i princippet om én sag, én sagsbehandler (63 pct.).

22 pct. af sagstyperne varetages af teams eller grupper af sagsbehandlere. I 15 pct. af sagstyperne anvendes en faglig specialisering, hvor sagsbehand-

lingsforløbet deles i mindre dele, som varetages af sagsbehandlere med særlige kompetencer inden for de enkelte delområder, jf. figur 5.1.

**Figur 5.1. Hovedprincipper for arbejdstilrettelæggelse**




Institutionerne har kun haft mulighed for at vælge en type arbejdstilrettelæggelse pr. sagstype. Tilkendegivelser fra institutionerne tyder på, at arbejdstilrettelæggelsen af de enkelte sager i praksis afhænger af den konkrete sags kompleksitet og karakter, og i mindre grad af sagstypen.

## 5.2. Understøttelse af arbejdsgange

83 pct. af sagstyperne understøttes af standardkoncepter og standardformuleringer som f.eks. faste brevskabeloner, foruddefinerede strukturer for besvarelser, generelle kvitteringsskrivelser og lignende, jf. tabel 5.1.

**Tabel 5.1. Anvendelse af hjælpeværktøjer (i pct.)**

| | *Ja* | *Nej* |
|---|---|---|
| Brug af standard koncepter og formularer…… ……. | 83 | 17 |
| Interne vejledninger og instrukser…… | 72 | 28 |
| Brug af fagsystemer……. | 62 | 38 |
| Brug af digital information, videndeling og intranet…….. | 33 | 67 |

Der foreligger interne vejledninger og instrukser, som sagsbehandlerne kan bruge i sagsbehandlingen, for 72 pct. af sagstyperne. Interne vejledninger m.m. kan understøtte medarbejderne i forbindelse med usikkerhed om et korrekt sagsforløb, særlige problemstillinger, beregningsprincipper eller lignende.

Der anvendes et fagsystem til at understøtte sagsbehandlingen for godt 60 pct. af sagstyperne. Produktionssystemer, tilskudsadministrative systemer og systemer til beregning, udbetaling, sagsstyring og statistik er eksempler på fagsystemer.

En tredjedel af sagstyperne er understøttet af digitale værktøjer. De hyppigst anvendte digitale værktøjer er:

- Vejledninger, sagsbehandlingsvejledninger, instrukser, visdomsbøger, håndbøger, procedurebeskrivelser, arbejdsbeskrivelser.
- Digital kvalitetsbog, samlinger af særlige afgørelser og vanskelige sager.
- Domssamlinger, praksissamlinger.
- Best practice.
- Elektroniske faglige netværk.

Let tilgængelige og brugbare hjælpeværktøjer er med til at understøtte kvaliteten i sagsbehandlingen. Særligt kan hjælpeværktøjerne være nyttige, hvis der er en høj personaleomsætning, eller hvis der behandles sagstyper, hvor regelsættet er kompliceret og/eller relativt hyppigt bliver ændret.

## 5.3. Regelsættets betydning

Regelkoalition er ikke et ualmindeligt fænomen i sagsbehandlingen. Undersøgelsen viser, at institutionerne har oplevet regelkoalition for 70 sagstyper eller omkring en femtedel af alle de undersøgte sagstyper. Ved regelkoalition forstås, at flere regelsæt regulerer det samme område.

Ved regelkoalition er der risiko for, at der opstår usikkerhed omkring administrationen af regelsættet, som bl.a. kan være med til at forlænge sagsbehandlingstiden. Det er derfor særligt vigtigt, at der for sagstyper, hvor der kan opstå regelkoalition, eller hvor regelsættet er meget omfattende, findes hjælpeværktøjer, som kan understøtte den enkelte sagsbehandler i sagsbehandlingen.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sagstyper ramt af regelkoalition er markant højere (98 dage) end den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sagstyper. Sagstyper ramt af regelkoalition er også personalemæssigt tungere med gennemsnitligt 12 årsværk pr. sagstype end gennemsnittet for alle sagstyper på 8 årsværk pr. sagstype.

Siden 1996 har institutionerne oplevet, at regelgrundlaget for hver fjerde sagstype er blevet mere omfattende. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for disse sagstyper var i 2001 markant længere (91 dage) end gennemsnittet for alle sagstyper (64 dage). Undersøgelsen viser samtidig, at sagstyper, hvor regelgrundlaget er blevet mere omfattende, krævede over dobbelt så mange årsværk i gennemsnit pr. sagstype (19,8 årsværk) end gennemsnittet for alle sagstyper (7,7 årsværk).

Det må formodes, at der mestendels er gode grunde til, at regelsættet for en række sagstyper er blevet mere omfattende, og at der for enkelte sagstyper kan opstå regelkoalition. Komplicerede sager, hvor mange forhold skal overvejes og undersøges, før der kan træffes en forsvarlig afgørelse, kræver ofte et mere omfattende regelsæt – og har, som undersøgelsen viser, også generelt en længere sagsbehandlingstid.

Det kan alligevel antages, at det er muligt at nedbringe antallet af sagstyper, hvor der forekommer regelkoalition, og at regelsættet vil kunne forenkles for en række sagstyper. Regeringen har bl.a. på denne baggrund i august 2002 offentliggjort en samlet handlingsplan for regelforenkling, administrative lettelser og digitalisering.

Undersøgelsen tyder på, at en indsats mod regelkoalition og enklere regelsæt vil have en positiv effekt på sagsbehandlingstiden.

# Kapitel 6
# Kvalitet i sagsbehandlingen

## 6.1. Hvad er kvalitet i sagsbehandlingen?

Nedbringelse af sagsbehandlingstider må ikke ske på bekostning af sagsbehandlingens kvalitet. Kvalitet i sagsbehandlingen kan bl.a. sikres ved opstilling af mål for kvalitet.

Undersøgelsen viser, at der er opstillet mål for kvalitet for 38 pct. af alle sagstyper, og at 62 pct. af institutionerne har opstillet mål for sagsbehandlingens kvalitet for en eller flere sagstyper.

De mål, der er sat for sagsbehandlingens kvalitet, er meget forskellige. Det er imidlertid kun få institutioner, der har specifikke og operationelle mål for kvalitet udover generelle målsætninger om høj sproglig kvalitet og god forvaltningspraksis.

I undersøgelsen anvendes et kvalitetsbegreb, der bygger på tre dimensioner af kvalitet. En sagsbehandling af høj kvalitet scorer højt på alle dimensioner. De tre dimensioner er:

- Faglig kvalitet
- Organisatorisk kvalitet
- Oplevet kvalitet

**Boks 6.1. Definition af kvalitet**

*Faglig kvalitet*
"Den faglige kvalitet er et udtryk for, i hvilket omfang opgaveløsningen lever op til de faglige kriterier for, hvad der kan leveres på baggrund af de faglige og ressourcemæssige muligheder, og for om brugeren får den påkrævede information i forløbet.

Den faglige kvalitet fokuserer som udgangspunkt på resultaterne af indsatsen. Opnår universitetskandidaterne f.eks. en uddannelse, der fagligt svarer til den uddannelse, der kan fås på de bedste udenlandske universiteter?"

*Organisatorisk kvalitet*
"Den organisatoriske kvalitet omfatter arbejdstilrettelæggelse og -processer, ledelse, medarbejdere, organisationsformer mv. Det vil sige faktorer, der er bestemmende for, hvor effektivt ressourcerne anvendes i institutionen.

Organisatorisk kvalitet har stor betydning for, om institutionen er i stand til at levere den bedst mulige kvalitet til brugerne. Årsagerne til dårlig faglig og oplevet faglig kvalitet skal ofte findes i dårlig ledelse, manglende kompetencer, organisering og arbejdstilrettelæggelse."

*Oplevet kvalitet*
Oplevet kvalitet er udtryk for borgernes oplevelse af den offentlige opgaveløsning. Den oplevede kvalitet afspejler blandt andet, om ydelsen og den modtagne information fra brugerens synspunkt har været tilstrækkelig.

Kilde: *Kvalitet i fokus*, Finansministeriet, marts 2001.

## 6.2. Måling af kvalitet

Institutionerne er i spørgeskemaet blevet bedt om at beskrive, hvordan der arbejdes med kvalitet og målinger af kvalitet i institutionen samt hvilke konkrete tiltag, der er gennemført for at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen.

På baggrund af institutionernes beskrivelser er der beskrevet forskellige forslag til, hvordan en institution kan arbejde med at forbedre sagsbehandlingens kvalitet inden for hver af de tre dimensioner af kvalitetsbegrebet.

Målet er at inspirere og vejlede institutioner i stat, amt og kommune i det videre arbejde med at sikre og udvikle kvalitet i sagsbehandlingen.

En institution kan også vælge at arbejde med kvalitet ved at anvende et helhedsorienteret ledelsesværktøj, som f.eks. EFQM excellencemodellen, CAF/KVIK[9] eller Balanced Scorecard. Alle værktøjerne omfatter de forskellige dimensioner af kvalitet.

[9] CAF er en forkortelse for Common Assessment Framework. Det betyder "Fælles ramme til selvevaluering". CAF danner grundlag for udviklingen af KVIK (KvalitetsVærktøj til udvikling af Innovation og Kompetence). KVIK er en dansk tilpasning af CAF, der kan anvendes i den offentlige sektor. KVIK er under udvikling (oktober 2003).

## 6.3. Faglig kvalitet

Institutionerne kan understøtte den faglige kvalitet i sagsbehandlingen ved at arbejde med en eller flere af de elementer, der i det følgende er gengivet.

**Boks 6.2. Faglig kvalitet**

- *Kompetenceudviklingsplaner*
  - Udarbejdes der kompetenceudviklingsplaner for de enkelte medarbejdere eller teams af medarbejdere?
  - Foreligger der planer for introduktion af nye sagsbehandlere?
- *Vejledning og dokumentation*
  - Foreligger der dokumenterede og opdaterede vejledninger og interne instrukser til sagsbehandlingen på de enkelte sagsområder?
  - Er vejledningerne tilgængelige og let anvendelige for de relevante medarbejdere?
- *Videndeling*
  - Arbejdes der systematisk med at fastholde og sprede viden, f.eks. ved hjælp af afgørelsesdatabaser, best practice beskrivelser og ERFA-grupper?

Statsamterne og Udlændingestyrelsen har begge erfaring med at opstille mål for kvalitet til sagsbehandlingen, jf. boks 6.3. og boks 6.4.

**Boks 6.3. Kvalitet i sagsbehandlingen i statsamterne**

Indenrigs- og Sundhedsministeriet har udviklet et system til måling af kvaliteten i statsamternes sagsbehandling.

Det enkelte statsamt gennemfører en selvevaluering baseret på en stikprøve. Herefter gennemfører to centrale evaluatorkorps en større stikprøve, som efterprøver de lokale vurderinger. Evalueringerne er baseret på en fælles kvalitetsbegrebsramme, som justeres løbende i overensstemmelse med opsamlede erfaringer. Endelig udarbejdes på baggrund af de lokale og centrale evalueringer en årlig rapport om kvalitet i statsamternes sagsbehandling.

**Boks 6.4. Kvalitet i sagsbehandlingen i Udlændingestyrelsen**

Udlændingestyrelsen har siden 1996 gennemført målinger af kvalitet i sagsbehandlingen.

Målingerne er stikprøvebaseret og gennemføres to gange årligt. Ved hver måling udvælges en gruppe af de mest erfarne sagsbehandlere, der bedømmer et repræsentativt udsnit af sagerne. Der udvælges i størrelsesordenen 600 - 800 sager pr. måling.

Grundlaget for kvalitetsmålingerne er en selvevaluering af styrelsens afgørelser i henhold til praksis, dvs. udlændingelovens og forvaltningslovens bestemmelser samt styrelsens interne retningslinjer omkring sagsbehandlingen.

Kvalitetsmålingerne indgår som resultatmål i Udlændingestyrelsens resultatkontrakt og i de interne afdelingskontrakter.

## 6.4. Organisatorisk kvalitet

En institution kan forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen ved at arbejde med den organisatoriske kvalitet. I boks 6.5. er nævnt en række elementer, som har betydning for den organisatoriske kvalitet.

**Boks 6.5. Organisatorisk kvalitet**

- *Effektiv arbejdstilrettelæggelse*
  - Tilgår sagen den rigtige sagsbehandler eller instans?
  - Er der flaskehalse?
  - Er arbejdsgange og organisering hensigtsmæssig i forhold til sagsbehandlingen på de enkelte områder?
  - Udnyttes de teknologiske muligheder i institutionen fuldt ud?
  - Er der mulighed for udvikling af selvbetjeningssystemer?
- *Enkle beslutningsprocesser*
  - Hvor mange led skal sagen igennem inden afgørelsen forelægges borgeren eller virksomheden?
- *Produktivitet og effektiv ressourceudnyttelse*
  - Er det muligt i spidsbelastningsperioder at trække på medarbejderressourcer fra andre organisatoriske enheder?
  - Anvendes benchmarking mellem regionale enheder, organisatoriske enheder og/eller nationale eller internationale institutioner?
- *Fokus på frekvensen af fejl og klager*
  - Registreres og følges udviklingen i antallet af fejl og klager?
  - Er der procedurer til sikring af sagsbehandlingens kvalitet?

## 6.5. Borgernes oplevelse af kvalitet

Den tredje dimension af kvalitet er den oplevede kvalitet. De nedenfor nævnte elementer har alle betydning for den oplevede kvalitet.

**Boks 6.6. Den oplevede kvalitet**

- *Løbende information og vejledning*
  - Foreligger der en let tilgængelig klagevejledning, som borgere og virksomheder har adgang til?
  - Vedlægges eller henvises der til klagevejledningen?
  - Oplyses der om driftsforstyrrelser på hjemmesiden, eksempelvis i tilfælde af ekstraordinær lang sagsbehandlingstid?
  - Fungerer telefonservicen tilfredsstillende?
  - Er afgørelserne forståelige og velbegrundede?
- *Forventningsafstemning*
  - Anvendes kvitteringsskrivelse ved forventet sagsbehandlingstid på over 30 dage?
  - Oplyses borgere og virksomheder om forventet sagsgang og sagsbehandlingstid i kvitteringsskrivelse, på hjemmeside eller lignende?
- *Borgernes opfattelse af sagsbehandlingen*
  - Anvendes interessentanalyser eller brugerundersøgelser af aktørers og brugeres tilfredshed med sagsbehandlingen?

## 6.6. Personaleomsætning og kvalitet

Sagsbehandlerens erfaring og viden har betydning for både sagsbehandlingstid og sagsbehandlingens kvalitet. En uforholdsmæssig stor personaleomsætning, hvor institutionen taber værdifuld viden, kan derfor påvirke kvalitet og sagsbehandlingstid negativt.

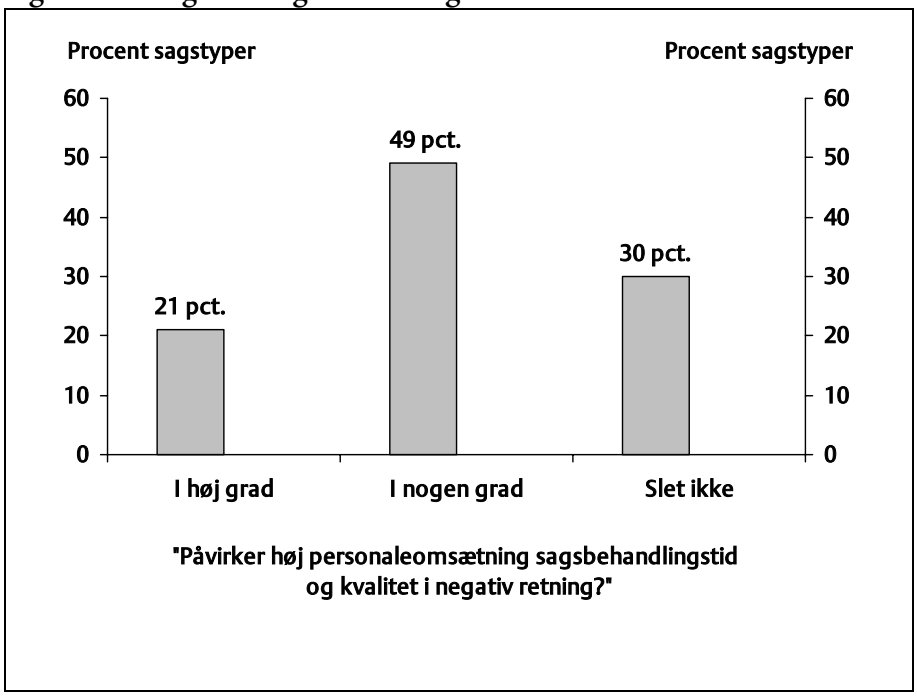
En uforholdsmæssig høj personaleomsætning vil især have betydning for sagsbehandlingen, hvis viden og know-how ikke er organisatorisk forankret i institutionen, f.eks. gennem vejledninger, systemer til videndeling og/eller procedurer til sikring af kvalitet.

En høj personaleomsætning er ikke defineret nærmere i undersøgelsen og beror derfor på institutionernes forståelse heraf.

Undersøgelsen bekræfter, at en høj personaleomsætning påvirker sagsbehandlingstid og kvalitet negativt. 77 pct. af institutionerne vurderer, at en

høj personaleomsætning i nogen grad eller i høj grad påvirker sagsbehandlingstid og kvalitet i negativ retning, jf. figur 6.1.[10] En høj personaleomsætning vurderes tilsvarende at have en negativ effekt på 70 pct. af sagstyperne. Omvendt har en høj personaleomsætning ingen betydning for 20 pct. af sagstyperne for så vidt angår kvalitet og sagsbehandlingstid.

**Figur 6.1. Implikationer af høj personaleomsætning for kvalitet og sagsbehandlingstid i sagsbehandlingen**




Der er en række positive effekter ved en høj personaleomsætning, som mere indirekte kan have en effekt på sagsbehandlingen. Ved en høj personaleomsætning tilføres institutionen f.eks. nytænkning, dynamik og nye erfaringer, som institutionen og sagsbehandlingen kan drage nytte af.

Den rigtige personaleomsætning er en balance mellem forskellige hensyn. En institution kan imidlertid sikre sig, at evt. negative effekter ved en høj personaleomsætning nedbringes ved at forankre viden og know-how organisatorisk.

[10] Spørgsmålet giver ikke mulighed for at sondre mellem sagsbehandlingstid og kvalitet.

# Kapitel 7
# Benchmarking af sagsbehandlingstider

## 7.1. Benchmarking af statsamterne

De 14 statsamter og Københavns Overpræsidium (i det følgende under ét benævnt statsamterne) er selvstændige regionale institutioner under Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Statsamterne administrerer lovgivning og varetager vejlednings- og informationsvirksomhed på en lang række områder, hvoraf de største er det person- og familieretlige område og det sociale område.

I det følgende foretages en benchmarking af sagsbehandlingstider i statsamterne. Benchmarkingen giver ikke grundlag for at forklare forskellene i sagsbehandlingstider mellem statsamterne. Forskelle i sagsbehandlingstid kan skyldes både styrbare og ikke-styrbare faktorer i det enkelte statsamt.

Statsamterne indgik også i undersøgelsen af sagsbehandlingstider i staten i 1997.[10] Siden er der iværksat en række tiltag i statsamterne. Blandt andet sammenlignes sagsbehandlingstider, enhedsomkostninger og produktivitet nu årligt i statsamternes virksomhedsregnskaber[11]. Se boks 7.1.

**Boks 7.1. Systemunderstøttelse i statsamterne**

I 2001 tog statsamterne en ny journalplan og et nyt edb-system i brug. Forud herfor er der siden 1998 foretaget en omfattende modernisering af statsamternes økonomi- samt mål- og resultatstyring. Der er således pr. 1. januar 2000 indført nye måle- og registreringssystemer for både finansielle og ikke-finansielle oplysninger, og der er udarbejdet og implementeret:

- aktivitetsopgørelser
- afgørelseskoder
- journalplan

[10] *Sagsbehandlingstider i Staten*, Finansministeriet, maj 1998

[11] Se endvidere *Rigsrevisionens beretning til statsrevisorerne om: Statsamternes produktivitet og effektivitet (RB B103/02).*

- kontoplan
- tidsregistrering.

I forbindelse med indførelsen af sags- og journalsystemet samt edb-systemet, er der gennemført kurser og praktisk oplæring af medarbejderne.

I de følgende afsnit vil sagsbehandlingstiderne i statsamterne blive sammenlignet for en række udvalgte sagstyper. Statsamternes sagsbehandlingstid for de forskellige sagstyper fremgår af bilag 9.[12]

## 7.2. Det sociale nævn

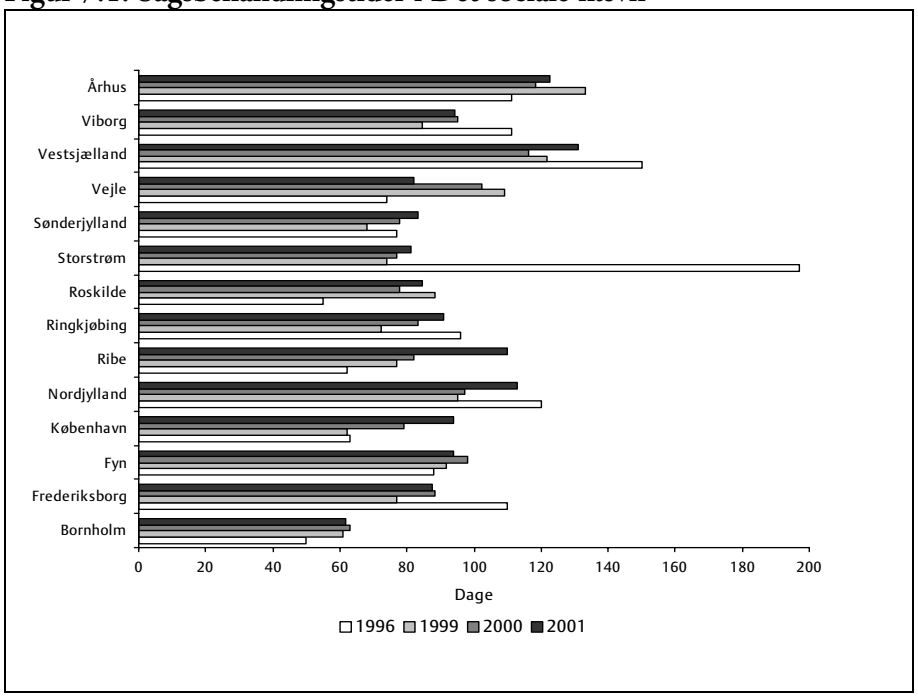
Det sociale nævn er en klageinstans, hvis hovedopgave er at træffe afgørelser i enkeltsager på det sociale område. Det sociale nævn behandler klager over afgørelser truffet i kommuner. Statsamtet kan altså efter klage ændre kommunernes og amtskommunernes afgørelser på det sociale område.[13]

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Det sociale nævn var i 2001 mellem 62 og 131 dage, med et gennemsnit på 99 dage. Forskellen på den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i det hurtigste og det langsomste statsamt var to måneder i 2001.

[12] Sagstyperne er ikke fuldt dækkende for statsamternes samlede opgavefelt. Årsværksforbruget til de udvalgte sagstyper udgør cirka 60 pct. af det samlede årsværksforbrug i Statsamterne.

[13] Københavns Overpræsidium varetager i modsætning til de øvrige statsamter ikke sagsbehandling af denne type.

**Figur 7.1. Sagsbehandlingstider i Det sociale nævn**[14]




Udviklingen i sagsbehandlingstiden i Det sociale nævn har siden 1996 været ujævn, jf. tabel 7.1.

**Tabel 7.1. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid på tværs af statsamterne**

| | *Dage* | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 1996 | 1999 | 2000 | 2001 |
| Sagsbehandlingstid…… | 100 | 92 | 94 | 99 |

Anm.: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er vægtet i forhold til sagsproduktionen i de enkelte statsamter.

[14] Tallene vedr. 1996 stammer fra *Sagsbehandlingstider i Staten*, Finansministeriet, maj 1998. Pr. 1. juli 1998 skete en større ændring på nævnsområdet, idet to nævn, Revaliderings- og pensionsnævnet og Det sociale ankenævn, blev nedlagt og erstattet af Det Sociale Nævn.

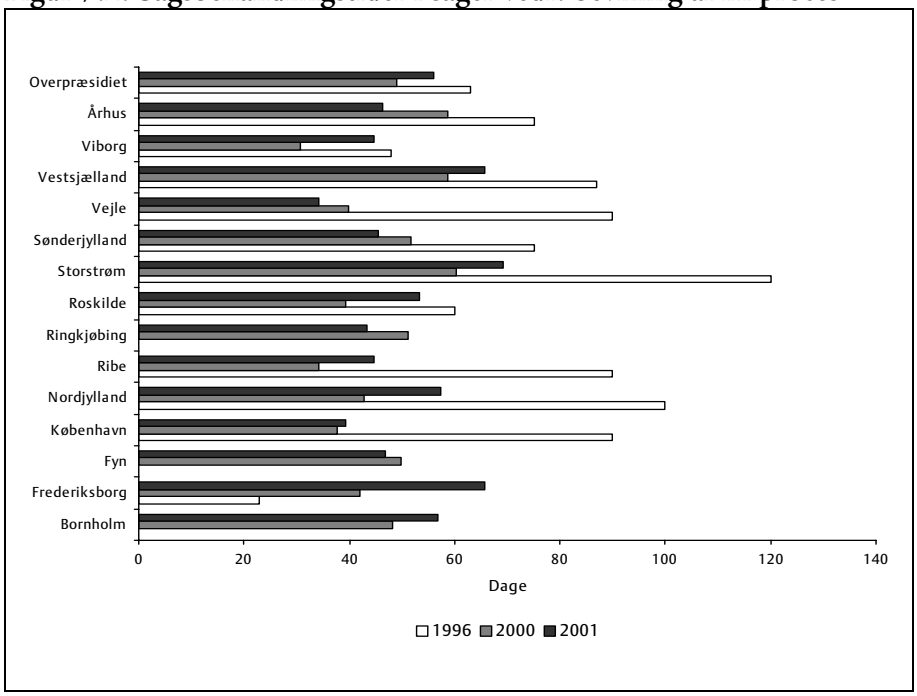
## 7.3. Bevilling af fri proces

Statsamtet kan efter ansøgning bevilge personer fri proces til at føre retssag ved domstolene.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sager om bevilling af fri proces lå i 2001 på 34 dage for statsamtet med den korteste sagsbehandlingstid og 69 dage for statsamtet med den længste sagsbehandlingstid. Det samlede gennemsnit for alle statsamter var i 2001 50 dage.

For fri proces var der i 2001 omkring én måneds forskel på statsamtet med henholdsvis den korteste og den længste gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

**Figur 7.2. Sagsbehandlingstider i sager vedr. bevilling af fri proces**[15]




[15] Tallene vedr. 1996 stammer fra *Sagsbehandlingstider i Staten*, Finansministeriet, maj 1998. Bornholm, Fyn og Ringkøbing indgik ikke i denne undersøgelse.

Sagsbehandlingstiden i sager om bevilling af fri proces er faldet med i alt to uger fra 1996 til 2001, på trods af en lille stigning fra 2000 til 2001, jf. tabel 7.2.

**Tabel 7.2. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid på tværs af statsamterne**

| | *Dage* | | |
|---|---|---|---|
| | 1996 | 2000 | 2001 |
| Sagsbehandlingstid…….. | 67 | 48 | 53 |

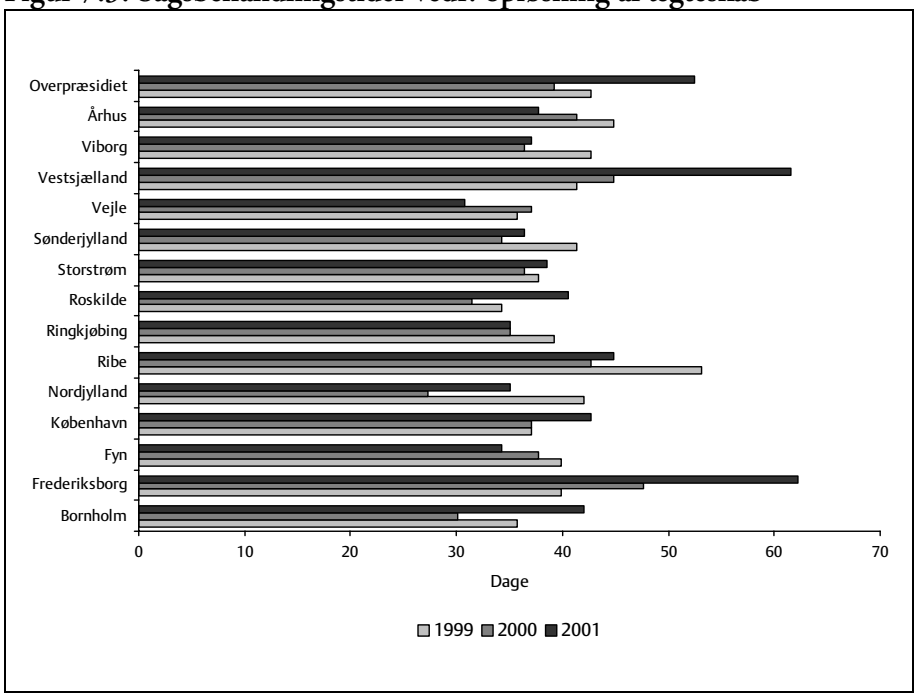
Anm.: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er vægtet i forhold til sagsproduktionen i de enkelte statsamter.

## 7.4. Opløsning af ægteskab

Før man kan blive skilt, skal man almindeligvis separeres. Separation bevilliges efter ansøgning til statsamtet. Efter ét års separation har man ret til skilsmisse.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sager om ægteskabets opløsning lå i 2001 mellem 31 og 62 dage, med et samlet gennemsnit på 43 dage. Altså en forskel på en måned mellem det statsamt med den korteste henholdsvis den længste gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

**Figur 7.3. Sagsbehandlingstider vedr. opløsning af ægteskab**




Udviklingen i sagsbehandlingstiden i sager om opløsning af ægteskab har været nogenlunde konstant, jf. tabel 7.3.

**Tabel 7.3. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid på tværs af statsamterne**

| | *Dage* | | |
|---|---|---|---|
| | 1999 | 2000 | 2001 |
| Sagsbehandlingstid..... | 41 | 38 | 43 |

Anm.: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er vægtet i forhold til sagsproduktionen i de enkelte statsamter.

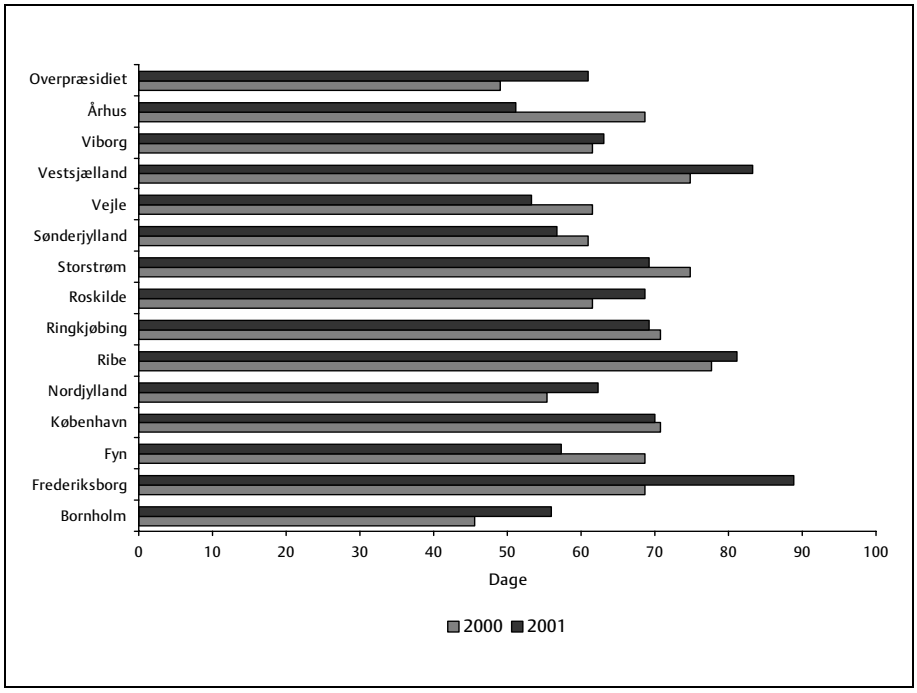
## 7.5. Samværsret

Kan et forældrepar ikke blive enige om barnets samvær med den af forældrene, som ikke har barnet boende, kan statsamtet efter anmodning træffe afgørelse om samværsret.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sager om afgørelser og aftaler om samvær lå i 2001 mellem 51 og 89 dage, med et samlet gennemsnit

på 66 dage. For sager om samværsret var forskellen mellem statsamterne med henholdsvis den korteste og den længste gennemsnitlige sagsbehandlingstid godt én måned.

**Figur 7.4. Sagsbehandlingstider i sager om afgørelser og aftaler om samvær**[16]




Udviklingen i sagsbehandlingstiden i sager om afgørelser og aftaler om samvær var konstant fra 2000 til 2001, jf. tabel 7.4.

**Tabel 7.4. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid på tværs af statsamterne**

| | 2000 | 2001 |
|---|---|---|
| Sagsbehandlingstid (dage)…….. | 65 | 66 |

Anm.: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er vægtet i forhold til sagsproduktionen i de enkelte statsamter.

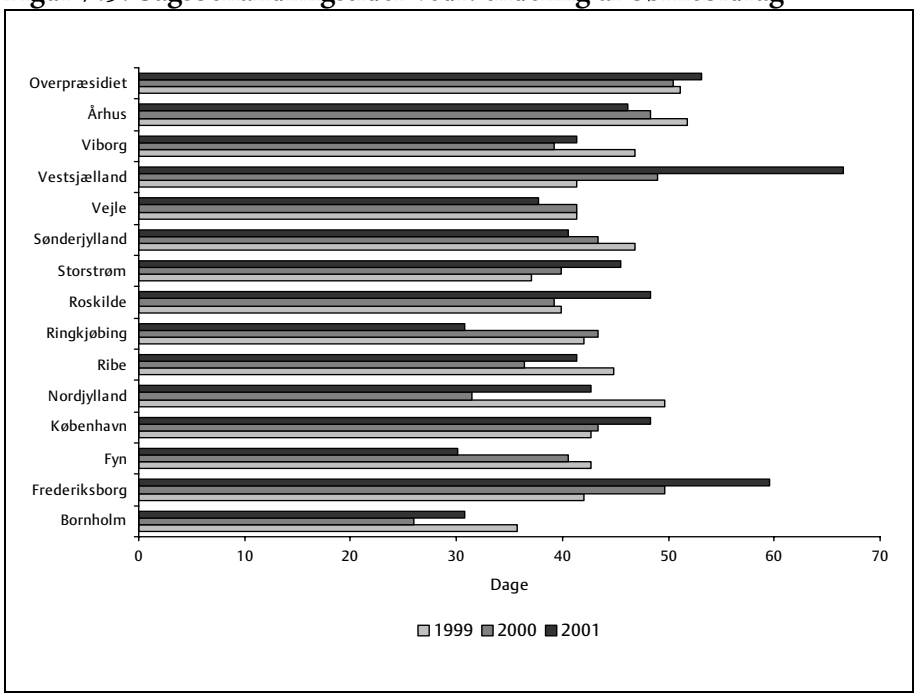
[16] Sagsbehandlingstiden i sager om samvær er meget påvirkelig af, om, og i givet fald i hvilket omfang, der ydes børnesagkyndig rådgivning. En sag om samvær skal nemlig stilles i bero, hvis der ydes børnesagkyndig rådgivning.

## 7.6. Tildeling af børnebidrag

Forældre har pligt til at forsørge deres børn. Den forælder, der har barnet boende, har derfor ret til bidrag fra den anden part. I tilfælde hvor forældrene ikke kan blive enige om et børnebidrag, kan afgørelsen overlades til statsamtet.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2001 i sager om tildeling af børnebidrag var mellem 30 og 67 dage, med et samlet gennemsnit på 45 dage. For sager om børnebidrag var forskellen mellem statsamternes gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2001 ligeledes lidt over en måned.

**Figur 7.5. Sagsbehandlingstider vedr. tildeling af børnebidrag**




Udviklingen i sagsbehandlingstid i sager om tildeling af børnebidrag har været konstant siden 1999, jf. tabel 7.5.

**Tabel 7.5. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid på tværs af statsamterne**

| | *Dage* | | |
|---|---|---|---|
| | 1999 | 2000 | 2001 |
| Sagsbehandlingstid…….…. | 45 | 43 | 45 |

Anm.: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er vægtet i forhold til sagsproduktionen i de enkelte statsamter.

## 7.7. Sammenligning over tid og mellem statsamter

I benchmarkingundersøgelsen belyses en række forhold, der ikke i udgangspunktet kan henføres til indholdsmæssige forskelle i sagstyperne, idet statsamterne stort set har den samme opgaveportefølje.

Benchmarkingundersøgelsen viser, at der inden for hver af de fem sagstyper er betydelige forskelle i statsamternes gennemsnitlige sagsbehandlingstid, fra omkrng én måned til godt to måneder i gennemsnit, jf. tabel 7.6.

**Tabel 7.6. Forskelle i sagsbehandlingstider for sagstyper, 2001**

| *Sagstype* | *Gnst. dage* | *Forskel dage (længste -korteste)* |
|---|---|---|
| Det Sociale Nævn…….…… | 99 | 69 |
| Bevilling af fri proces…… | 53 | 35 |
| Opløsning af ægteskabet……... | 43 | 31 |
| Sager vedr. samværsret…….. | 66 | 38 |
| Sager vedr. børnebidrag…… | 45 | 37 |

Hvis det forudsættes, at der er et nogenlunde konstant forhold mellem antallet af sager og antallet af sagsbehandlere i statsamterne,[17] må årsagerne til forskellene findes i andre forhold ved det enkelte statsamt, f.eks. organisering, ledelse, medarbejdere, kultur, lokale prioriteringer og metoder. Forskelle i sagsbehandlingstid kan også skyldes ikke-styrbare baggrundsfaktorer som f.eks. sagernes tyngde og kompleksitet, som kan tilskrives forskelle i statsamternes befolkningssammensætning og forskelle i sociale forhold mv.

[17] Det skal dog bemærkes, at forholdet mellem antallet af sager og antallet af sagsbehandlere periodisk kan variere statsamterne imellem, f.eks. som følge af en stigende sagstilgang i et givent statsamt, som ikke er medregnet i budgetteringsforudsætningerne.

Generelt har der været en positiv udvikling i sagsbehandlingstiden siden 1996. Udviklingen fra 2000 til 2001 var mindre positiv, idet der var stigende og/eller stagnerende sagsbehandlingstider. Det skyldes ifølge statsamterne indkøringen af et nyt edb-system i 2001.

Tabel 7.7. opsummerer den gennemsnitlige udvikling i sagsbehandlingstiden i perioden 1996-2001 på tværs af de 15 statsamter.

**Tabel 7.7. Udviklingen i sagsbehandlingstiden (dage)**

| *Sagstype* | 1996 | 1999 | 2000 | 2001 |
|---|---|---|---|---|
| Det Sociale Nævn…….…… | 100 | 92 | 94 | 99 |
| Bevilling af fri proces…… | 67 | - | 46 | 50 |
| Opløsning af ægteskabet…… | - | 40 | 38 | 43 |
| Sager vedr. samværsret…….. | - | - | 65 | 66 |
| Sager vedr. børnebidrag…….. | - | 45 | 43 | 45 |

Anm.: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er vægtet i forhold til sagsproduktionen i de enkelte statsamter. Statistik foreligger ikke for felter markeret med -

I tabel 7.8. er statsamternes resultater vurderet i forhold til år og sagstyper. Et 1-tal angiver, at statsamtet i det pågældende år og for den pågældende sagstype havde den korteste sagsbehandlingstid. Scoren 15 angiver den længste sagsbehandlingstid.

Der tegner sig tydelige forskelle mellem statsamterne, når de undersøgte sagstyper ses under ét.

Nogle statsamter, f.eks. Bornholm og Vejle, er højt placeret på tværs af sagstyper og år, mens andre generelt ligger lavt placeret. Enkelte statsamters placering varierer betydeligt på tværs af sagstyper og år. Resultatet af denne simple sammenligning kan give anledning til at overveje, hvad forskellene kan skyldes. Nærmere undersøgelse af forskellene mellem statsamterne vil kunne føre til identifikation af best practice og muliggøre erfaringsudveksling og læring mellem statsamterne til nytte for det videre arbejdet med at nedbringe sagsbehandlingstider i statsamterne.

## Tabel 7.8. Best practice i forhold til kort sagsbehandlingstid

| | Sociale nævn | | | Fri proces | | Opløsning af ægteskab | | | Samværsret | | Børnebidrag | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1999 | 2000 | 2001 | 2000 | 2001 | 1999 | 2000 | 2001 | 2000 | 2001 | 1999 | 2000 | 2001 |
| Born-holm | 1 | 1 | 1 | 8 | 11 | 2 | 2 | 10 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| Vejle | 12 | 12 | 3 | 5 | 1 | 2 | 8 | 1 | 5 | 2 | 4 | 8 | 4 |
| Roskilde | 9 | 3 | 5 | 4 | 9 | 1 | 3 | 9 | 5 | 9 | 3 | 4 | 11 |
| Sønder-jylland | 3 | 3 | 4 | 12 | 6 | 9 | 4 | 5 | 4 | 4 | 11 | 9 | 5 |
| Ring-kjøbing | 4 | 7 | 7 | 11 | 3 | 6 | 5 | 3 | 11 | 10 | 6 | 9 | 2 |
| Viborg | 8 | 9 | 10 | 1 | 4 | 12 | 6 | 6 | 5 | 8 | 11 | 4 | 6 |
| Køben-havn | 2 | 5 | 8 | 3 | 2 | 4 | 8 | 11 | 11 | 12 | 8 | 9 | 11 |
| Fyn | 10 | 11 | 8 | 10 | 8 | 7 | 10 | 2 | 8 | 5 | 8 | 7 | 1 |
| Storstrøm | 5 | 2 | 2 | 15 | 15 | 5 | 6 | 8 | 13 | 10 | 2 | 6 | 9 |
| Nord-jylland | 11 | 10 | 12 | 7 | 12 | 11 | 1 | 3 | 3 | 7 | 13 | 2 | 8 |
| Over-præsidiet | - | - | - | 9 | 10 | 12 | 11 | 13 | 2 | 6 | 14 | 15 | 13 |
| Ribe | 6 | 6 | 11 | 2 | 4 | 15 | 13 | 12 | 15 | 13 | 10 | 3 | 6 |
| Frede-riksborg | 6 | 8 | 6 | 6 | 13 | 7 | 15 | 15 | 8 | 15 | 6 | 14 | 14 |
| Århus | 14 | 14 | 13 | 13 | 7 | 14 | 12 | 7 | 8 | 1 | 15 | 12 | 10 |
| Vest-sjælland | 13 | 13 | 14 | 13 | 13 | 9 | 14 | 14 | 13 | 14 | 4 | 13 | 15 |

# Bilag 1
# Metode og begrebsapparat

## Forberedelser

Undersøgelsen af sagsbehandlingstider i staten bygger på en spørgeskemaundersøgelse. Forud for spørgeskemaundersøgelsen blev der gennemført en foranalyse for at sikre det metodiske og indholdsmæssige grundlag for analysen. Ligeledes blev der gennemført en pilottest af spørgeskemaets struktur og forståelighed[18]. Der har været anvendt et internetbaseret spørgeskema med indbyggede "spring". Spørgeskemaet findes i bilag 6.

Endelig blev der foretaget en række kvalitative interview med henblik på at opsamle konkrete erfaringer med effektivisering og forbedring af sagsbehandlingen, herunder reduktion af sagsbehandlingstiden[19].

Spørgeskemaet blev efterfølgende udsendt til 101 statslige institutioner, heraf 18 departementer og 83 institutioner. De statslige institutioner er udvalgt med henblik på at dække typisk sagsbehandlende institutioner.

Spørgeskemaet blev desuden udsendt til de 15 statsamter med henblik på en benchmarkingundersøgelse. Besvarelserne for statsamterne er behandlet særskilt i kapitel 7.

## Besvarelser

For 101 mulige respondenter ser besvarelsesprocenten ud som følger:

[18] Tak til Økonomi- og Erhvervsministeriets departement, Lægemiddelstyrelsen, Told- og Skattestyrelsen, Statens Bilinspektion og Københavns Statsamt.
[19] Tak til Arbejdsdirektoratet, Arbejdsskadestyrelsen, Patent- og Varemærkestyrelsen, Folketingets ombudsmand, Erhvervs- og Selskabsstyrelsen samt Søfartsstyrelsen.

**Tabel 1.1. Svarprocent**

| *Population ekskl. statsamterne* | |
|---|---|
| Mulig population…….. | 101 |
| Fælles besvarelse – Kunstsekretariatet (1..)…….. | -3 |
| Fælles besvarelse – Arbejdsmiljøklagenævnet (2)…….…… | -1 |
| Korrigeret population…….…. | 97 |
| Antal institutioner der ikke har medvirket i undersøgelsen (3)…… | -18 |
| Endelig population……. | 79 |
| *Svarprocent*……. | 78% |

Anm: (1) Kunstsekretariatet har varetaget besvarelsen for Litteraturrådet, Statens Musikråd og Teaterrådet. Besvarelserne behandles under et i den følgende analyse. Ad (2) Arbejdsmiljøklagenævnet har varetaget besvarelsen for Arbejdsmarkedets Ankenævn. Besvarelserne behandles under et i den følgende analyse. (4) – Institutioner der ikke har medvirket i undersøgelsen: Fiskeridirektoratet, Fødevaredirektoratet, Indenrigs- og Sundhedsministeriet, Kriminalforsorgen, Forskningsstyrelsen, Jernbanetilsynet, Udenrigsministeriet og Energiklagenævnet.

## Metodiske overvejelser

Undersøgelsens basisenhed er *sagstyper*, som er grupperet i 12 *sagskategorier*, jf. kapitel 1.

Når den gennemsnitlige sagsbehandlingstid beregnes ud fra sagstyperne, tages der ikke højde for antallet af sager i de enkelte sagstyper. Alle sagstyper – uanset antal sager – tæller således lige meget.

Alternativt kunne man have opgjort de gennemsnitlige sagsbehandlingstider i forhold til antallet af sager, således at der blev taget hensyn til antallet af sager i de enkelte sagstyper. Dette gennemsnit giver et billede af, hvor lang tid borgeren eller virksomheden normalt skal vente på en afgørelse. Ulempen ved denne fremgangsmåde og årsagen til fravalget er, at sagstyper med et meget stort sagsvolumen kommer til at dominere billedet (jf tabel 1.2 i kapitel 1). I bilag 5 er der beregnet gennemsnit for sagskategorierne ved at vægte med antallet af sager.

Udover opgørelse af gennemsnitlige sagsbehandlingstider for de enkelte sagskategorier, opgøres der ligeledes gennemsnit for sager initieret af borger/virksomhed (gennemsnit af de tilhørende 9 sagskategorier) og sager initieret af myndigheder (gennemsnit af de tilhørende 3 sagskategorier) samt et samlet gennemsnit for samtlige sagskategorier. Når disse "overordnede" gennemsnit beregnes, vægtes de enkelte sagskategorier i forhold til antallet af sagstyper inden for kategorierne.

Respondenterne er ligeledes blevet anmodet om at opgive historiske sagsbehandlingstider for årene 1996, 1999 og 2001. For at sikre valide sammenligninger på tværs af årene sammenlignes udelukkende sagstyper, hvor der forekommer gyldige observationer i alle årene.

# Bilag 2
# Institutioner i undersøgelsen

| *Ministerium* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | *Bruttosags-behandlingstid* | | | *Nettosags-behandlingstid* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *2001* | *2001* | *1999* | *1996* | *2001* | *1999* | *1996* |
| Beskæftigelses-ministeriet | Arbejdsskade-styrelsen | B-sager: erstatning til besættelsestidens ofre | 58 | * | * | * | * | * | * |
| | | P-sag: udtalelse i private erstatningssager | 4.922 | 280 | 283 | 220 | 140 | * | * |
| | | Arbejdsskadesag | 43.715 | 266 | 234 | 186 | 182 | * | * |
| | | Borgerbreve | 76 | 14 | 14 | * | 14 | 14 | * |
| | Arbejdstilsynet | Klage efter arbejdsmiljøloven | 157 | 36 | * | * | * | * | * |
| | | Forespørgsel vedr. regler og praksis | 950 | 24 | * | * | * | * | * |
| | | Aktindsigt | 2.551 | 8,8 | * | * | * | * | * |
| | | Dispensation | 1.188 | 17,4 | * | * | * | * | * |
| | | Påbud | 4.940 | 13 | * | * | * | * | * |
| | | Vejledning | 3.302 | 13,6 | * | * | * | * | * |
| | | Forbud og strakspåbud | 2.182 | 2,8 | * | * | * | * | * |
| | Arbejdsmarkeds-styrelsen | Klagesager - personalesager | 6 | 161 | 273 | 210 | * | * | * |
| | Arbejds-direktoratet | Konkrete forsikringssager | 6.218 | 60 | 50 | 96 | 60 | 50 | 96 |
| | | Ferielovsager | 4.552 | 15 | * | * | 15 | * | * |
| | | EØS-sager | 2.883 | 28 | 34 | * | 17 | * | * |
| | | Tilsynssager | 4.659 | 74 | * | * | 41 | * | * |
| | Arbejdsmiljø-klagenævnet | Klagesager | 269 | 94,8 | * | * | 79 | * | * |
| Finansministeriet | Slots- og Ejendomsstyrelsen | Tilladelse til at afholde arrangementer | 540 | 5 | 7 | 14 | 4 | 6 | 12 |
| | | Ansøgning om aktindsigt | 6 | 13 | 1 | 5 | 13 | 1 | 5 |
| | | Klager | 20 | 22 | 17 | 20 | 20 | 17 | 19 |
| | Finansstyrelsen | Tilskud til boligformål | 3.220 | 25 | 32 | 30 | 25 | 32 | 30 |
| | | Eftergiv. Af studiegæld | 1.482 | 42 | 76 | 61 | 24 | 48 | 33 |
| | | Udbetaling af tj.mandspension | 120.000 | * | * | * | 2 | 4 | * |

| *Ministerium* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | *Bruttosags-behandlingstid* | | | *Nettosags-behandlingstid* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *2001* | *2001* | *1999* | *1996* | *2001* | *1999* | *1996* |
| | | Beregning af tjenestemands-pension | 3.464 | * | * | * | 18 | 27 | * |
| | | Lån til fiskeriformål | 352 | 47 | 56 | * | * | * | * |
| | | Jordbrugspost | 9.000 | 8 | 7 | 16 | 8 | 7 | * |
| | | Udlån til boligformål | 3.489 | 10 | 9 | 12 | 10 | 9 | 12 |
| | | Garantier til boligformål | 5.596 | 10 | 7 | 13 | 10 | 7 | 13 |
| | | Udlån til erhvervsformål | 587 | 16 | 13 | 14 | 16 | 13 | 14 |
| | | Garantier til erhvervsformål | 5.817 | 12 | 21 | 14 | 12 | 21 | 14 |
| | | Tilbagebetaling af studiegæld | 87.150 | 13 | 15 | * | 13 | 15 | * |
| | Personalestyrelsen | Pensionskasse-administration | 1.388 | 11,6 | * | * | 11,6 | * | * |
| | | Pensionsretlige udtalelser inkl. helbredssager | 1.944 | 36,5 | * | * | 21,4 | * | * |
| | Finansministeriet, departementet | Borgerbreve | * | 31 | 13,5 | 17,4 | 31 | 13,5 | 17,4 |
| | | Aktindsigt | * | 19 | 15 | 11 | 19 | 15 | 11 |
| Forsvarsministeriet | Farvandsvæsenet | Autorisationer | * | * | 4 | * | * | 4 | * |
| | | Tilladelser | 5 | 14 | 14 | 35 | 11 | 10 | 23 |
| | | Påbud/tilladelser | 13 | 30 | 21 | 22 | 27 | 21 | 19 |
| | Forsvars-kommandoen | Erstatningssager | 125 | 540 | 540 | 540 | 540 | 540 | 540 |
| | | Breve og henvendelser til Forsvarschefen | 60 | 7 | 10 | 15 | 5 | 7 | 10 |
| | | Aktindsigtssager | 20 | 33 | 21 | 35 | 24 | 14 | 22 |
| | | Ansøgninger | 311 | 50 | 65 | 65 | 50 | 60 | 60 |
| | | Rationaliserings-forslag | 7 | 180 | 180 | 180 | 120 | 120 | 120 |
| | Hjemmeværnet | Rekurs vedr. ansøgning | 600 | 10 | 8 | 10 | 2 | 2 | 2 |
| | | Aktindsigt | 1 | 10 | * | * | 8 | * | * |
| | | Optagelse som frivillig i Hjemmeværnet | 2.500 | 90 | 90 | 90 | 4 | 4 | 4 |
| | Forsvarsministeriet departementet | Erstatningssager | 14 | 120 | 120 | 120 | 21 | 21 | 21 |
| | | Henvendelser fra private til ministeren | 150 | 12 | 14 | 16 | 10 | 12 | 14 |
| | | Aktindsigtssager | 29 | 10 | 10 | 10 | 8 | 8 | 8 |
| Fødevare-ministeriet | Plantedirektoratet | Dispensations-ansøgninger | 1.084 | 31 | 50,8 | * | * | * | * |

| *Ministerium* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | *Bruttosags-behandlingstid* | | | *Nettosags-behandlingstid* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *2001* | *2001* | *1999* | *1996* | *2001* | *1999* | *1996* |
| | | Importkontrol af planter | 65 | 2,7 | 4,8 | * | * | * | * |
| | | Eksportcertifikater foder | 1.802 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| | | Kontrol af gødningsregn-skaber | 3.800 | 150 | 150 | * | * | * | * |
| | | Avlskontrol, planter | 4.089 | 1 | * | * | * | * | * |
| | | EU-markfrø støtteordning | 6.700 | 15 | 15 | 15 | * | * | * |
| | | Primærbedrift-kontrol | 1.250 | 120 | * | * | * | * | * |
| | | Kontrol af flyvehavre | 300 | 70 | 70 | * | * | * | * |
| | Direktoratet for FødevareErhverv | Efteruddannelseso rdningen | 200 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| | | Økologisk arealtilskud/udbet alinger | 3.500 | 25 | 35 | * | * | * | * |
| | | Eksportstøtte | 114.000 | 30 | 40 | 35 | 25 | 35 | 30 |
| | | Ammekopræmie | 18.200 | 45 | * | * | * | * | * |
| | | Slagtekvæg | 12.600 | 60 | * | * | * | * | * |
| | | Innovationslov Kap. 2 og 4 | 231 | 54 | 62 | 50 | 47 | 55 | 43 |
| | | Landbrugslov, Klagesager | 210 | 183 | 226 | 116 | 153 | 190 | * |
| | | Importlicenser/ Eksportlicenser | 25.000 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | | 4045 kontrol | 50 | 60 | * | * | 60 | * | * |
| | Fødevare-ministeriet, departementet | Klagesager vedr. afgørelser i direktorater | 174 | 80 | * | * | * | * | * |
| | | Klagesager eksport- og hektarstøtte, husdyrpræmier | 302 | 181 | * | * | 98 | * | * |
| | | Klagesager - kategori 4 | 1.384 | 120 | 165 | 165 | 60 | 80 | 80 |
| | | Besvarelse af henvendelser til ministeren | 2.210 | 19 | 31 | * | * | * | * |
| | | Aktindsigtssager | 27 | 15 | 15 | 15 | * | * | * |
| | Statens Veterinære Serum-laboratorium | Laboratorium-undersøgelser | 1.600000 | 8 | * | * | 8 | * | * |
| Indenrigs- og Sundheds-ministeriet | Lægemiddel-styrelsen | Virksomheds-godkendelser | 307 | * | * | * | 38 | 35 | 90 |
| | | Andre nye præparater og stoffer | 41 | * | * | * | 137 | 143 | 108 |

| *Ministerium* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | *Bruttosags-behandlingstid* | | | *Nettosags-behandlingstid* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *2001* | *2001* | *1999* | *1996* | *2001* | *1999* | *1996* |
| | | Ansøgninger om individuelt tilskud | 67.854 | 12,6 | * | 35 | * | * | * |
| | | Kliniske afprøvninger | 300 | 49 | 23 | * | * | * | * |
| | | Ansøgninger om generelt tilskud | 157 | 47 | 45 | 90 | * | * | * |
| | | Original-præparater | 157 | 47 | 45 | 90 | * | * | * |
| | | Type 1 variationer | 3.586 | * | * | * | 16 | 15 | 36 |
| | | Parallelimport | 138 | * | * | * | 90 | 58 | 37 |
| | | Udvidelser | 163 | * | * | * | 115 | 99 | 96 |
| | | Type 2 variationer | 1.018 | * | * | * | 105 | 51 | 108 |
| | | Certifikater på euforiserende stoffer | 2.620 | 2 | 2 | 3 | * | * | * |
| | | Eksportcertifikater | 4.928 | 4 | 4 | 3 | * | * | * |
| | Sundhedsstyrelsen | Borgerinitierede | 5.761 | * | * | * | * | * | * |
| | | Myndigheds-initierede | 99 | 156 | 216 | * | 126 | 186 | * |
| | Militærnægter-administrationen | Ansøgning om udsættelse med aftjening af værnepligt | 269 | 10 | 10 | 10 | 8 | 8 | 8 |
| | | Ansøgning om overførelse til militærnægter-tjeneste | 269 | 10 | 10 | 10 | 8 | 8 | 8 |
| | | Ansøgning, godkendelse som udstationerings-sted for militærnægtere | 133 | 31 | 32 | 42 | 31 | 32 | 42 |
| | Beredskabs-styrelsen | Godkendelse af tankvogne | 282 | 24 | * | * | * | * | * |
| | | Værnepligts-forhold | 2.000 | 7 | * | * | 3 | * | * |
| | Patientskade-ankenævnet | Ankesager | 697 | 279 | 510 | 450 | 159 | 360 | 300 |
| | Patientklage-nævnet | Patientklager | 2.194 | 246 | 204 | 486 | 77 | * | * |
| | Statens Serum Institut | Aktindsigt | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| | | Borgerbreve | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Integrations-ministeriet | Udlændinge-styrelsen | Visum, førstegangssager | 27.651 | 48 | 22 | * | * | * | * |
| | | Spontanasylsager | 9.294 | 203 | 103 | 82 | * | * | * |
| | | Familiesammen-føringssager, forlængelsessager | 17.872 | 45 | * | * | * | * | * |
| | | Fam.sm.føring, førstegangssager | 16.313 | 147 | * | * | * | * | * |

| *Ministerium* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | *Bruttosags-behandlingstid* | | | *Nettosags-behandlingstid* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *2001* | *2001* | *1999* | *1996* | *2001* | *1999* | *1996* |
| | | Erhvervs- og uddannelsessager, forlængelsessager | 5.262 | 44 | * | * | * | * | * |
| | | Erhv./udd.sager, førstegangssager | 15.348 | 56 | * | * | * | * | * |
| | | Visiteringssager | 4.549 | 11 | * | * | * | * | * |
| | Flygtningenævnet | Ankesager vedr. afgørelser om asyl, spontansager | 1.347 | 116 | 138 | 240 | 116 | 138 | 240 |
| | Integrations-ministeriet, departementet | Klagesager | 1.895 | 156 | 154 | * | 156 | 154 | * |
| | | | 770 | 285 | 415 | * | 285 | 415 | * |
| | | Andet | 65 | 50 | 37 | 47 | 50 | 37 | 47 |
| Justitsministeriet | Procesbevillings-nævnet | 2. og 3. instansbevillinger i civile sager | 739 | 37 | 74 | 50 | * | * | * |
| | | 2. og 3. instansbevillinger i straffesager | 394 | 40 | 58 | 57 | * | * | * |
| | Civilrets-direktoratet | Fonde | 3.065 | 99 | 121 | * | * | * | * |
| | | Samvær | 1.621 | 44 | 59 | * | * | * | * |
| | | Bidrag | 1.476 | 92 | 107 | * | * | * | * |
| | | Fri proces | 3.583 | 76 | 75 | * | * | * | * |
| | | Adoption | 2.108 | 82 | 70 | * | * | * | * |
| | | Navnesager | 1.198 | 33 | 51 | * | * | * | * |
| | Datatilsynet | Private virksomheders anmeldelser | 552 | 128 | 35 | 45 | * | * | * |
| | | Klager over offentlige myndigheder | 179 | 38 | 45 | 82 | * | * | * |
| | | Private forespørgsler | 313 | 40 | 30 | 71 | * | * | * |
| | | Aktindsigt | 46 | 6 | 8 | 7 | 6 | 8 | 7 |
| | | Klager over private | 150 | 79 | 82 | 43 | * | * | * |
| | | Inspektioner og egendriftsager | 83 | 100 | 155 | 129 | * | * | * |
| | Politi og Anklage-myndighed | Kørsel i udenlandske biler | 777 | 19,2 | 12,7 | 7,2 | 19,2 | 12,7 | 7,2 |
| | | Inkassovirksom-hed, ansøgning om autorisation | 13 | 24,2 | 37,3 | 0 | 9,3 | 4,4 | 0 |
| | | Hampedyrkning | 127 | 27 | 27 | 0 | 17 | 16 | * |
| | | Vagtvirksomhed, ansøgning om autorisation | 107 | 79,6 | 73,1 | 56,8 | 13,8 | 6 | 4,5 |

| *Ministerium* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | *Bruttosags-behandlingstid* | | | *Nettosags-behandlingstid* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *2001* | *2001* | *1999* | *1996* | *2001* | *1999* | *1996* |
| | | Erstatningssager | 137 | 62,4 | 35,1 | 58,7 | 20,3 | 22,6 | 40,8 |
| | | Sletning af fingeraftryk | 8 | 17 | 18 | 38 | 17 | 18 | 38 |
| | | Skriftsammenlig-ningsundersøgelser (våbensager) | 17 | 51 | 52 | 77 | 51 | 52 | 77 |
| | | Ansøgning om ansættelse som politibetjent på prøve | 1.896 | 120 | 120 | * | 90 | 90 | * |
| | Justitsministeriet, departementet | Udlændinges erhvervelse af fast ejendom | 602 | 8,4 | 9,7 | 20,9 | 8,4 | 9,7 | 20,9 |
| | | Ansøgninger om udførsel af våben | 246 | 18 | 14 | 21 | 11 | 9 | 14 |
| | | Henvisning af dødsboer til behandling i Danmark | 84 | 80,5 | 68,3 | 63 | 41,6 | 37,4 | 36,3 |
| | | Tilladelser m.m. i medfør af dyreværnsloven | 41 | 78 | 85 | 77 | 31 | 22 | 27 |
| | | Afståelse af arv, som tilfalder staten | 50 | 113 | 49 | 68 | 57 | 28 | 32 |
| | | Forhånds-godkendelse erhvervserfaring, advokatbeskikkelse | 29 | 69 | 68 | 51 | 41 | 48 | 32 |
| | | Erstatningssager, bl.a. strafferetlig forfølgning | 57 | 87 | 117 | 151 | 68 | 89 | * |
| | | Jagttegnklagesager | 44 | 91 | 93 | 96 | 57 | 57 | 46 |
| | | Klager i tilholdssager | 87 | 97 | 137 | 113 | 62 | 98 | 74 |
| | | Pasklagesager | 14 | 76 | 78 | 130 | 43 | 42 | 90 |
| | Domstolsstyrelsen | Erstatningssager | 59 | 43 | 33 | * | * | * | * |
| | | Diverse henvendelse | 34 | 24 | 20 | * | * | * | * |
| | | Legalisering | 2.500 | 2 | 4 | 4 | * | * | * |
| | Nævn vedr. erstatning til ofre for forbrydelser | Ansøgning om erstatning til ofre for forbrydelser | 3.296 | 154,2 | 184,4 | 160,2 | 143,5 | 123,7 | 62,7 |
| | Den særlige klageret | Genteknologi-loven | 39 | 19 | * | * | 19 | * | * |
| | | Forsvarer-beskikkelse | 10 | 14 | 14 | 14 | 7 | 7 | 7 |
| | | Dommerklager | 46 | 60 | 60 | 60 | 15 | 15 | 15 |
| | Pressenævnet | Klagesager | 132 | 82 | 43 | 48 | 61 | 25 | 27 |
| Kirkeministeriet | Kirkeministeriet, departementet | Ad hoc vielses-bemyndigelser | 112 | 8,6 | * | * | 8,6 | * | * |
| | | Askespredning | 921 | 12,9 | * | * | 12,9 | * | * |

| *Ministerium* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | *Bruttosags-behandlingstid* | | | *Nettosags-behandlingstid* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *2001* | *2001* | *1999* | *1996* | *2001* | *1999* | *1996* |
| | | Legalisering af attester | 6.000 | 1 | * | * | 1 | 1 | 1 |
| | | Faderskabsanerkendelser (udenlandsk afgørelse) | 57 | 3,4 | * | * | 4 | 3 | 3 |
| | | Ansøgning om fornavne | 965 | 5,9 | * | * | 5 | 4 | 4 |
| | | Stud.orlov, præster | 150 | 7,3 | 8 | 8 | 7,3 | 8 | 8 |
| | | Udmeldelse af folkekirken | 10 | 1,4 | * | * | 1,4 | * | * |
| | | Forespørgsler om registrering af partnerskab | 12 | 13 | * | * | 13,5 | * | * |
| | | Sognebånds-løsning | 7 | 17 | * | * | 17 | * | * |
| Kulturministeriet | Kulturarvs-styrelsen | Tilladelser | 2.912 | 41 | 37 | 35 | 40 | 34 | 34 |
| | | Rådighedssums-tilskud | 240 | * | * | * | * | * | * |
| | Medie- og Tilskudssekretariat | Godkendelsessager ansøgninger om frekvenser | 5 | 117 | * | * | 22 | * | * |
| | | Øvrige sager | 510 | 37 | 37 | 37 | * | * | * |
| | | Tilskud til ikke-kommerciel lokal radio og TV | 565 | 240 | 240 | 240 | 240 | 240 | 240 |
| | | Tilskud til idrætsforskning | 84 | 43 | * | * | 43 | * | * |
| | | Konkrete sager på tipsaktstykket | 20 | 180 | 180 | 180 | 40 | 40 | 40 |
| | | Ankesager lokalradio- og TV | 10 | 81 | * | * | 36 | * | * |
| | | Aktindsigtssager medieområdet | 22 | 5 | * | * | 5 | * | * |
| | | Klagesager over reklamer og sponsorering | 14 | 77 | * | * | 43,5 | * | * |
| | | Reklamers indhold, placering og omfang | 4 | 52 | * | * | 34 | * | * |
| | Internationalt Kultursekretariat | Ansøgninger om støtte til kulturprojekter | 100 | * | * | * | * | * | * |
| | Kulturministeriets Kunstsekretariat | Regnskabs-behandling, Støtte til litterære formål | 350 | 7 | 7 | * | 7 | 7 | * |
| | | Ansøgning, Støtte til litterære formål | 834 | 60 | 60 | * | 60 | 60 | * |
| | | Regnskabs-behandling, Honorarstøtte | 139 | 30 | * | * | 30 | * | * |
| | | Ansøgning, Honorarstøtte | 168 | 120 | * | * | 120 | * | * |
| | | Udbetaling, Støtte til litterære formål | 499 | 30 | 45 | * | 30 | 45 | * |

| *Ministerium* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | *Bruttosags-behandlingstid* | | | *Nettosags-behandlingstid* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *2001* | *2001* | *1999* | *1996* | *2001* | *1999* | *1996* |
| | | Ansøgning, Forfattercentrum | 175 | 14 | * | * | 14 | 14 | 14 |
| | | Udbetaling, Støtte til musikformål | 520 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| | | Udbetaling, Støtte til teaterformål | 235 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 |
| | | Ansøgning, Støtte til musikformål - løbende frist | 100 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | | Ansøgning, Musikskoler | 213 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 |
| | | Regnskabsbehand-ling, Støtte til teaterformål | 135 | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 |
| | | Ansøgning, Støtte til teaterformål | 208 | 130 | 170 | 170 | 130 | 170 | 170 |
| | | Ansøgning, Støtte til musikformål, en årlig frist | 1.096 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 |
| | Biblioteksstyrelsen | Dansk Elektronisk Forsknings-bibliotek | 65 | 40 | 60 | 50 | 10 | 8 | 12 |
| | | Overbygnings-puljen | 31 | 45 | 45 | 45 | 35 | 35 | 35 |
| | | Udviklingspuljen | 152 | 60 | 60 | 60 | 50 | 50 | 50 |
| | | Udviklings-afdelingen | 1.823 | 14 | 14 | 16 | 10 | 12 | 14 |
| | | | 200 | 7 | 10 | 12 | 5 | 8 | 10 |
| | Statens Kunstfond | Sagstype 1 | 3.000 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| | | Sagstype 2 | 200 | * | * | * | * | * | * |
| | Kulturministeriet, departementet | Klager | 71 | * | * | * | * | * | * |
| | | Henvendelser til ministeren | 831 | * | * | * | * | * | * |
| | | Aktindsigt | 6 | * | * | * | * | * | * |
| | | Andet 1 | 22 | * | * | * | * | * | * |
| | | Andet 2 | 40 | * | * | * | * | * | * |
| | | Andet 3 | 200 | * | * | * | * | * | * |
| | | Stillingsopslag | 24 | * | * | * | * | * | * |
| | Medierådet for Børn og Unge | Vurdering af film m.m. | 787 | 2,2 | 2,6 | 2,6 | 2,2 | 2,6 | 2,6 |
| Miljøministeriet | Miljøstyrelsen | Godkendelse af paralleller | 8 | * | * | * | * | * | * |
| | | Godkendelse af materiale til vandforsyning | 27 | * | * | * | * | * | * |
| | | Registrering af virksomheder i EMAS | 171 | * | * | * | * | * | * |

| *Ministerium* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | *Bruttosags-behandlingstid* | | | *Nettosags-behandlingstid* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *2001* | *2001* | *1999* | *1996* | *2001* | *1999* | *1996* |
| | | Udstedelse af eksportcertifikater | 113 | * | * | * | * | * | * |
| | | Den Grønne Fond, alm. del | 368 | * | * | * | * | * | * |
| | | Den Grønne Jobpulje | 127 | * | * | * | * | * | * |
| | | Grøn Guide Ordningen | 30 | * | * | * | * | * | * |
| | | Renere produkter mv. | 477 | * | * | * | * | * | * |
| | | Klager, Miljøbeskyttelses-loven kap. 5 | 52 | * | * | * | * | * | * |
| | | Klager, påbud vedr. forurenende virksomheder | 17 | * | * | * | * | * | * |
| | | Klager, jord | 71 | * | * | * | * | * | * |
| | | Klager, spildevand | 44 | * | * | * | * | * | * |
| | | Klager, vandindvinding | 49 | * | * | * | * | * | * |
| | | Slam dispensationer | 33 | * | * | * | * | * | * |
| | Kort- og Matrikelstyrelsen | Matrikulær sagsbehandling | 9.705 | 37 | 49 | 63 | 34 | 45 | 60 |
| | | Tilladelse, godkendelse | 6 | 0,9 | 0,3 | 0,3 | 0,9 | 0,3 | 0,3 |
| | | Klager over landinspektører | 10 | 114 | 179 | 238 | 67 | 47 | 97 |
| | Skov- og Naturstyrelsen | Jagt- og vildtforvaltnings-loven, Tilladelser | 118 | 23 | 27 | * | 23 | 27 | * |
| | | Lov om sommerhuse og camping | 377 | 18 | 22 | * | 18 | 22 | * |
| | | Jagt- og vildtforvalt-ningsloven, Vildtregulering | 97 | 11 | 32 | * | 11 | 32 | * |
| | | Bygnings-fredningsloven | 2.562 | 35 | 44 | * | 35 | 44 | * |
| | | Genoptagelses-sager | 63 | 120 | 120 | 120 | 20 | 20 | 20 |
| | | God og flersidig skovdrift, Foryngelse | 802 | 80 | 99 | * | 80 | 99 | * |
| | | Produktudviklings ordningen | 58 | 12 | 32 | * | 32 | 12 | * |
| | | Ø-støtteloven | 211 | 6 | 43 | * | 6 | 43 | * |
| | | God og flersidig skovdrift, Særlige driftsformer | 205 | 100 | 107 | * | 100 | 107 | * |
| | | Tilskud til skovrejsning | 242 | 140 | 141 | * | 110 | 110 | * |
| | | Vandløbsloven | 78 | 73 | * | * | 73 | * | * |

| *Ministerium* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | *Bruttosags-behandlingstid* | | | *Nettosags-behandlingstid* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *2001* | *2001* | *1999* | *1996* | *2001* | *1999* | *1996* |
| | Naturklagenævnet | Klagesager | 2.168 | 167 | 154 | 130 | * | * | * |
| | | Fredningssager | 12 | 545 | 487 | 604 | * | * | * |
| | Miljøklagenævnet | Klagesager efter forskellige miljølove | 73 | 150 | 255 | 313 | 135 | 230 | 282 |
| Videnskabs-ministeriet | IT- og Telestyrelsen | Behandling af notifikationer | 2.930 | 7 | * | * | 7 | * | * |
| | | Tilladelser til frekvensanvendelse | 2.328 | 5 | 6 | * | 1 | 1 | * |
| | | Nummertildelings sager | 36 | 13 | 18 | * | 7 | * | * |
| | | Forbrugerklager | 832 | 162 | * | * | * | * | * |
| | | Henvendelser om radioforstyrrelser/ EMC | 1.347 | 12 | 13 | * | 7 | * | * |
| | | Tilsyn med samtrafikaftaler | 145 | * | * | * | 31 | * | * |
| | | Tilsyn med mobiltilladelser | 2 | 121 | 173 | * | 66 | 56 | * |
| | Videnskabs-ministeriet, departementet | Dispensation fra uddannelsesregler | 230 | 4 | 4 | * | 4 | 4 | * |
| | | Tilskud af tips- og lottomidler | 79 | 85 | 251 | * | * | * | * |
| | | Erhvervs-Ph.D initiativet | 80 | 50 | 50 | 50 | 10 | 10 | 10 |
| | | Centerkontrakter | 15 | 70 | * | * | 70 | * | * |
| | | Klager på univer-sitetsområdet | 120 | 14 | 14 | * | 4 | 4 | * |
| | Byggedirektoratet | Henvendelser om køb m.m. | 46 | 3 | 6 | 10 | 3 | 6 | 10 |
| | | Byggesager | 5 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Skatteministeriet | Told & Skat | Dispensation efter ligningslovens § 16a og 16b | 300 | 30 | 30 | * | 30 | 30 | * |
| | | Spaltning | 322 | 90 | 90 | 90 | 30 | 30 | 30 |
| | | Tilførsel af aktiver | 462 | 90 | 90 | 90 | 30 | 30 | 30 |
| | | Klage over ejen-domsvurderinger | 56 | 75 | 105 | 90 | 35 | 45 | 45 |
| | | Ansøgning gevinstgivende spilleautomat. | 3.167 | 15 | * | * | 15 | * | * |
| | | Klage over afslag på anmodning om genoptagelse | 244 | 60 | 60 | 95 | 3 | 3 | 4 |
| | | Henstand og eftergivelse | 273 | 80 | 80 | 80 | 10 | 10 | 10 |
| | | Klagesager vedr. told2 | 20 | 69 | 270 | 204 | 25 | 60 | 55 |
| | | Klagesager vedr. Told | 46 | 60 | 90 | 150 | 30 | 45 | 60 |

| *Ministerium* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | *Bruttosags-behandlingstid* | | | *Nettosags-behandlingstid* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *2001* | *2001* | *1999* | *1996* | *2001* | *1999* | *1996* |
| | | Forespørgsler vedr. punktafgifter | 84 | 11 | 30 | 105 | 7 | 14 | 30 |
| | | Forespørgsler vedr. Told | 58 | 10 | 16 | 90 | 6 | 7 | 40 |
| | | Anmodning om bindende forhåndsbesked | 572 | 300 | 300 | 300 | 90 | 90 | 90 |
| | | Revision | 44 | 288 | * | * | * | * | * |
| | | Partiel revision | 72 | * | * | * | * | * | * |
| | | Ligningsmæssig revision | 266 | * | * | * | * | * | * |
| | Landsskatteretten | Klagesager | 4.232 | 335 | 346 | 370 | * | * | * |
| | Skatteministeriet, departementet | Ministerbreve | 500 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| | | Sager om aktindsigt | 15 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 |
| | | Svar på henvendelser | 500 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| Socialministeriet | Socialministeriet, departementet | Psykolognævnets autorisationssager | 208 | 86 | 90 | 73 | 58 | 52 | 29 |
| | | Puljer målrettet frivillige organisationer m.m. | 1.011 | 75 | 75 | 80 | 75 | 75 | 80 |
| | | Psykolognævnets tilsynssager | 50 | 145 | 175 | 95 | 88 | 109 | 61 |
| | | Borgerbreve til ministeren | 1.104 | 53 | * | * | * | * | * |
| | | Aktindsigtssager | 53 | 11,1 | * | * | * | * | * |
| | | Nævnssager i Ligestillingsnævnet | 60 | 135 | * | * | 65 | * | * |
| | | Folketingsspørgs-mål almindelig del | 298 | 26,4 | * | * | * | * | * |
| | | § 20 | * | 6 | 6 | 6 | 1 | * | * |
| | Den Sociale Sikringsstyrelse | Internationale pensionssager | 11.088 | 137 | 150 | 197 | 77 | 90 | 137 |
| | | Sociale Nævnssager | 5.477 | 195 | 111 | 212 | 175 | 91 | 192 |
| | | Lovvalgssager | 18.236 | 12 | 27 | 28 | 10 | 17 | 18 |
| | | Hjemsendelses-sager | 119 | 65 | 52 | * | 51 | 38 | * |
| | Den Sociale Ankestyrelse | Sociallovssager | 5.217 | 71 | 64 | 88 | * | * | * |
| | | Arbejdsskadesager | 10.273 | 155 | 88 | 106 | * | * | * |
| Statsministeriet | Statsministeriet, departementet | Borgerbreve | * | 74 | * | * | 61 | * | * |
| | | Aktindsigtsanmod ninger | 50 | 18,9 | 18 | 11,3 | 17,3 | 16,7 | 11,1 |
| | | § 20 spørgsmål | 187 | 16,7 | 17,6 | 10,1 | 13,8 | 14,5 | 7,8 |
| Trafikministeriet | Banestyrelsen | Gravetilladelser ( ledningsanlæg) | 700 | * | * | * | 25 | 25 | * |

| *Ministerium* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | *Bruttosags-behandlingstid* | | | *Nettosags-behandlingstid* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *2001* | *2001* | *1999* | *1996* | *2001* | *1999* | *1996* |
| | | Ansøgning om kapacitet/køreplan | 16 | 30 | * | * | 30 | * | * |
| | | Få tilskud til isolering (Gør noget ved togstøjen) | 100 | 240 | 240 | * | 240 | 240 | * |
| | | Driftsforstyrrelser (Forsinkelser o.l.) | 700 | 4 | 4 | * | 4 | 4 | * |
| | | Klager over naboforhold | 900 | 7 | 7 | * | 4 | 4 | * |
| | | Departementale sager | 250 | 10 | 10 | * | 10 | 10 | * |
| | | Aktindsigt begæret af pressen og borgere | 100 | 15 | 15 | * | 12 | 12 | * |
| | Færdselsstyrelsen | Typegodkendelse af køretøjer | 3.636 | 18 | 28 | 35 | 15 | 25 | 32 |
| | | Administration af bladbekendtgørelsen | 442 | 32 | * | * | 21 | * | * |
| | | Klager over Post Danmark | 220 | 32 | * | * | 21 | * | * |
| | | Klager over anden myndigheds afgørelser | 200 | 55 | 66 | 62 | 38 | 44 | 43 |
| | | Klager over bilinspektion | 108 | 78 | 119 | 123 | 35 | 75 | 73 |
| | Kystdirektoratet | Statens Højhedsret over Søterritoriet | 97 | 72 | 64 | 61 | 23 | 15 | 23 |
| | | Afgørelser efter lov om kystbeskyttelse | 64 | 71 | 67 | 61 | 30 | 22 | 22 |
| | Statens Bilinspektion | klagesager/ erstatninger | 383 | * | * | * | * | * | * |
| | | Forespørgsler | * | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | Syn af køretøjer | 1.100.000 | * | * | * | * | * | * |
| | | Bookingsystem | 2.739 | 1 | 3 | * | * | * | * |
| | | Taksameterkontrol lantgodkendelse | 1 | 30 | 30 | 30 | 2 | 2 | 2 |
| | | Færdselsuhelds-undersøgelser | * | 8 | 9 | 10 | 8 | 9 | 10 |
| | | Hjemmeside - www.bilsyn.dk | 1 | 1 | * | * | 1 | * | * |
| | Statens Luftsfartsvæsen | Borgerhenvendelse | 1.509 | * | * | * | * | * | * |
| | Trafikministeriet, departementet | Ansøgninger i henhold til luft-fartslovgivningen | 100 | * | * | * | 30 | * | 30 |
| | | Klager over Færdselsstyrelsens afgørelser | 1 | 14 | * | * | 3 | * | * |
| | | Klager over vejdirektoratets afgørelser | 6 | 209 | 48 | 106 | 113 | 23 | * |

| *Ministerium* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | *Bruttosags-behandlingstid* | | | *Nettosags-behandlingstid* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *2001* | *2001* | *1999* | *1996* | *2001* | *1999* | *1996* |
| | | Klager, tilladelser i henhold til havneloven | 25 | * | * | * | 40 | * | * |
| | | Lov om kystbeskyttelse | 40 | * | * | * | 30 | * | * |
| | | Telematik (Vejtransport) | 10 | 14 | 14 | 20 | 3 | 3 | * |
| | Vejdirektoratet | Klassificerings-attest | 1.600 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | Konkret klagesags-behandling | 292 | 118 | 400 | * | 35 | 270 | * |
| | | Lodsejere/rettig-hedshavere ved nye anlægsarbejder | 300 | 30 | 30 | 30 | 20 | 20 | 20 |
| Undervisnings-ministeriet | Undervisnings-ministeriet, departementet | Vurdering uddannelseskvalifi kationer uden høring | 762 | 40,5 | * | * | 28,3 | * | * |
| | | Vurdering udd. kval., med høring | 29 | 125,2 | * | * | 66,7 | * | * |
| | | Dispensation, eksamen | 225 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | Tips/lottomidler | 460 | * | * | * | * | * | * |
| | | Efteruddannelse, folkeskolen | 28 | 30 | * | * | * | * | * |
| | | Efteruddannelse, alm. Gymnasium/HF | 540 | 15 | 15 | * | 15 | 15 | * |
| | | Ministersager | 3.034 | * | * | * | * | * | * |
| | SU-styrelsen | SVU-ansøgning | 12.500 | 30 | * | * | * | * | * |
| | | SPS-ansøgning | 900 | 30 | * | * | 30 | * | * |
| | | SU-ændrings-ansøgning | 104.200 | * | * | * | * | * | * |
| | | SU-ansøgning | 215.000 | * | * | * | * | * | * |
| | | FM-klagesager | 590 | 49 | 43 | 52 | 49 | 43 | 52 |
| | | Klagesager vedr. tildeling | 879 | 49 | 43 | 52 | 49 | 43 | 52 |
| | | Ændring i FM-aftaler | 6.370 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| | | Rejsning af IK-krav | 15.700 | 51 | 45 | 37 | 51 | 45 | 37 |
| Økonomi- og Erhvervs-ministeriet | Erhvervs- og Boligstyrelsen | Eksportkontrol | 56 | * | * | * | 1 | * | * |
| | | Sanktioner | 388 | * | * | * | 1 | * | * |
| | | Importlicenser | 53.621 | 1 | * | * | * | * | * |
| | | Centerkontrakter | 18 | 79 | * | * | * | * | * |
| | | Erhvervsforskere | 102 | 63 | * | * | * | * | * |
| | | EU, mål 2 (2001-) | 390 | * | * | * | 27 | 19 | * |

| *Ministerium* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | *Bruttosags-behandlingstid* | | | *Nettosags-behandlingstid* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *2001* | *2001* | *1999* | *1996* | *2001* | *1999* | *1996* |
| | | EU-ordning - mål 2 (1996-2000) | 104 | * | * | * | 15 | 8 | * |
| | Erhvervs- og Selskabsstyrelsen | Stiftelse af nye fonde | 7 | 346 | 161 | * | * | * | * |
| | | Stiftelse LEV | * | 13 | * | * | * | * | * |
| | | Ændringer af fonde | * | 9 | * | * | * | * | * |
| | | Tilskudsud-betaling | * | 6 | 6 | * | * | * | * |
| | | Optagelse af HSV | * | 10 | 10 | 10 | * | * | * |
| | | Ændring i LEV | * | 13 | * | * | * | * | * |
| | | Registrering af nye aktie- og anpartsselskaber | 13.279 | 9 | 16 | 36 | 9 | 16 | 35 |
| | | Ændringer i aktie og anpartsselskaber | 78.249 | 9 | 16 | 36 | 9 | 16 | 36 |
| | Finanstilsynet | Tilladelser, forsikringsmæglere | 490 | * | * | * | 100 | * | * |
| | | Ledelse og organisation | 462 | * | * | * | 7,3 | * | * |
| | | Tilladelser | 396 | * | * | * | 17 | * | * |
| | | Forespørgsler og klager | 129 | * | * | * | 7,5 | * | * |
| | | Generelle forespørgsler | 113 | * | * | * | 9,7 | * | * |
| | | Borgerbreve | 25 | 7 | * | * | 7 | * | * |
| | | Aktindsigt | 29 | 7,2 | * | * | 7,2 | * | * |
| | | Virksomhed/ borger | 182 | * | * | * | 8,4 | * | * |
| | | Insidersager | 42 | 39,2 | * | * | 39,2 | * | * |
| | | Regnskabs-indberetninger | 5.825 | * | * | * | * | * | * |
| | | Undersøgelser | 106 | 250 | 250 | 250 | 200 | 200 | 200 |
| | Patent- og Vare-mærkestyrelsen | Brugsmodel-ansøgninger | 345 | 76 | 135 | 65 | * | * | * |
| | | Patentansøgninger | 2.259 | 660 | 960 | 1050 | * | * | * |
| | | Design-ansøgninger | 1.260 | 99 | 135 | 225 | 51 | 90 | 135 |
| | | Nationale Vare-mærkeansøgninger | 5.700 | 198 | 285 | 216 | 96 | 150 | 150 |
| | Energistyrelsen | Øststøtte-ordningen | 42 | 41 | 42 | 36 | 41 | 42 | 36 |
| | | Aftaleordningen | 337 | 240 | 240 | 180 | 120 | 180 | * |
| | | Pristillæg til vindmøller | 450 | 120 | * | * | 75 | * | * |
| | | Breve til ministeren / borgerbreve | 2.500 | 14 | 14 | 14 | 2 | 2 | 4 |

| *Ministerium* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | *Bruttosags-behandlingstid* | | | *Nettosags-behandlingstid* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *2001* | *2001* | *1999* | *1996* | *2001* | *1999* | *1996* |
| | | Sikkerhed og miljø på olieboreplatforme i Nordsøen | 8 | 40 | 40 | 40 | 25 | 25 | 25 |
| | | Tilskud til energiforskning og udvikling (EFP) | 240 | 49 | 92 | 92 | 15 | 35 | 35 |
| | Elektricitetsrådet | Autorisation af elinstallatører | 1.143 | 37 | * | * | 31 | * | * |
| | | Forespørgsler | 356 | 21 | * | * | 21 | * | * |
| | | Tilsyn med installationer | 417 | 118 | * | * | 46 | * | * |
| | | Markedskontrol med elektriske produkter | 305 | 95 | * | * | * | * | * |
| | Søfartsstyrelsen | Duelighedsprøver | 5.401 | 5,1 | * | * | 5,1 | * | * |
| | | Udstedelse af søfartsbøger | 1.819 | 1 | 1,8 | * | 1 | 1,8 | * |
| | | Udstedelse af sønæringsbeviser | 3.803 | 2,3 | 3,2 | * | 2,3 | 3,2 | * |
| | | Refusionssager | 5.261 | 24,2 | 12,5 | 12 | 24,2 | 12,5 | 12 |
| | | Registrering af lægeattester | 13.800 | 1 | 1 | * | 1 | 1 | * |
| | | Registrering af mønstrings-indberetninger | 43.435 | 4,3 | 11,6 | * | 4,3 | 11,6 | * |
| | Konkurrence-styrelsen | Udbud vejledningssager | 101 | 45 | 33 | * | * | * | * |
| | | Styrelsessager konkurrence | 233 | 162 | 90 | * | * | * | * |
| | | Konkurrence-rådssager | 22 | 189 | 303 | * | * | * | * |
| | | Udbud klagesager | 30 | 63 | 72 | * | * | * | * |
| | Økonomi- og Erhvervsmin., departementet | Breve til ministeren | 90 | 20 | * | * | 14 | * | * |
| | | Aktindsigt | 60 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| | | § 20 spørgsmål | 199 | 7,3 | * | * | * | * | * |
| | Forbrugerstyrelsen | Klagenævnsbehandling | 4.124 | 291 | 141 | 147 | * | * | * |

# Bilag 3
# Sagskategorier i undersøgelsen

| *Sagskategori* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | | *Bruttosagsbehandlingstid* | | | *Nettosagsbehandlingstid* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst |
| Tilladelse, godkendelse, autorisation m.m. | Banestyrelsen | Ansøgning om kapacitet, køreplan | 16 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | | Gravetilladelser (Ansøgning om ledningsanlæg) | 700 | * | 35 | 20 | 25 | 20 | 35 |
| | Beredskabs-styrelsen | Godkendelse af tankvogne | 282 | 24 | 3 | 67 | * | 3 | 54 |
| | Civilrets-direktoratet | Fonde | 3065 | 99 | 5 | * | * | * | * |
| | Datatilsynet | Private virksomheders anmeldelser | 552 | 128 | * | * | * | * | * |
| | Videnskabs-ministeriet, departementet | Dispensation fra uddannelsesregler | 230 | 4 | 2 | 10 | 4 | 2 | 6 |
| | Medie- og Tilskudssekretariat | Godkendelsessager ansøgninger om frekvenser | 5 | 117 | 9 | 231 | 22 | 9 | 52 |
| | Plantedirektoratet | Eksportcertifikater foder | 1802 | 3 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 |
| | | Importkontrol af planter | 65 | 2,7 | 1 | 7 | * | * | * |
| | | Dispensations-ansøgninger | 1084 | 31 | 5 | 90 | * | * | * |
| | Lægemiddel-styrelsen | Type 1 variationer | 3586 | * | * | * | 16 | * | * |
| | | Virksomheds-godkendelser | 307 | * | * | * | 38 | * | * |
| | | Parallelimport | 138 | * | * | * | 90 | * | * |
| | | Type 2 variationer | 1018 | * | * | * | 105 | * | * |
| | | Udvidelser | 163 | * | * | * | 115 | * | * |
| | | Andre nye præparater og stoffer | 41 | * | * | * | 137 | * | * |
| | | Andre nye præparater og stoffer | 41 | * | * | * | 137 | * | * |
| | | Certifikater på euforiserende stoffer | 2620 | 2 | * | * | * | * | * |

| *Sagskategori* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | | *Bruttosagsbehand-lingstid* | | | *Nettosagsbehand-lingstid* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst |
| | | Eksportcertifikater | 4928 | 4 | * | * | * | * | * |
| | | Ansøgninger om individuelt tilskud | 67854 | 12,6 | * | * | * | * | * |
| | | Ansøgninger om generelt tilskud | 157 | 47 | * | * | * | * | * |
| | | Kliniske afprøvninger | 300 | 49 | * | * | * | * | * |
| | | Original-præparater | 157 | 47 | * | * | * | * | * |
| | Justitsministeriet, departementet | Udlændinges erhvervelse af fast ejendom | 602 | 8,4 | 3,7 | 13,2 | 8,4 | 3,7 | 13,2 |
| | | Ansøgninger om udførsel af våben | 246 | 18 | 6 | 39 | 11 | 2 | 28 |
| | | Tilladelser m.m. i medfør af dyreværnsloven | 41 | 78 | 15 | 188 | 31 | 8 | 67 |
| | | Forhånds-godkendelse erhvervserfaring, advokatbeskikkelse | 29 | 69 | 33 | 125 | 41 | 12 | 75 |
| | | Henvisning af dødsboer til behandling i DK | 84 | 80,5 | 16,5 | 218,2 | 41,6 | 12,5 | 85,5 |
| | | Afståelse af arv, som tilfalder staten | 50 | 113 | 25 | 240 | 57 | 23 | 121 |
| | Udlændinge-styrelsen | Visiteringssager | 4549 | 11 | 1 | 38 | * | * | * |
| | | Erhvervs- og uddannelsessager, forlængelsessager | 5262 | 44 | 1 | 159 | * | * | * |
| | | Familiesammen-føringssager, forlængelsessager | 17872 | 45 | 1 | 154 | * | * | * |
| | | Visum, førstegangssager | 27651 | 48 | 2 | 145 | * | * | * |
| | | Erhvervs- og uddannelsessager, førstegangssager | 15348 | 56 | 4 | 187 | * | * | * |
| | | Familiesammen-føring, førstegangssager | 16313 | 147 | 25 | 352 | * | * | * |
| | | Spontanasylsager | 9294 | 203 | 21 | 420 | * | * | * |
| | Elektricitetsrådet | Autorisation af elinstallatører | 1143 | 37 | 2 | 95 | 31 | 1 | 81 |
| | Energistyrelsen | Øststøtte-ordningen | 42 | 41 | 24 | 64 | 41 | 24 | 64 |
| | | Aftaleordningen | 337 | 240 | 240 | 240 | 120 | 90 | 150 |
| | | Pristillæg til vindmøller | 450 | 120 | 90 | 300 | 75 | 60 | 210 |
| | Erhvervs- og Boligstyrelsen | Importlicenser | 53621 | 1 | 0 | 3 | * | * | * |
| | | Eksportkontrol | 56 | * | * | * | 1 | 0 | 5 |

| *Sagskategori* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | | *Bruttosagsbehand-lingstid* | | | *Nettosagsbehand-lingstid* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst |
| | | Sanktioner | 388 | * | * | * | 1 | 0 | 5 |
| | Erhvervs- og Selskabsstyrelsen | Autorisation af ejendomsmæglere | * | * | * | * | * | * | * |
| | | Autorisation af statsautoriserede revisorer | * | * | * | * | * | * | * |
| | | Registrering af registrerede revisorer | * | * | * | * | * | * | * |
| | | Stiftelse LEV | * | 13 | * | * | * | * | * |
| | | Optagelse af HSV | * | 10 | * | * | * | * | * |
| | | Tilskuds-udbetaling | * | 6 | * | * | * | * | * |
| | | Ændringer af fonde | * | 9 | * | * | * | * | * |
| | | Ændring i LEV | * | 13 | * | * | * | * | * |
| | | Stiftelse af nye fonde | 7 | 346 | * | * | * | * | * |
| | Farvandsvæsenet | Autorisationer | 0 | * | * | * | * | * | * |
| | | Tilladelser | 5 | 14 | 7 | 19 | 11 | 7 | 14 |
| | Færdselsstyrelsen | Typegodkendelse af køretøjer | 3636 | 18 | 8 | 29 | 15 | 8 | 24 |
| | Finanstilsynet | Ledelse og organisation | 462 | * | * | * | 7,3 | 1 | 19 |
| | | Tilladelser | 396 | * | * | * | 17 | 2,8 | 40,8 |
| | | Tilladelser, forsikringsmæglere | 490 | * | * | * | 100 | 10 | 307 |
| | IT- og Telestyrelsen | Nummer-tildelingssager | 36 | 13 | 5 | 27 | 7 | 3 | 6 |
| | | Behandling af notifikationer | 2930 | 7 | 3 | 12 | 7 | 3 | 12 |
| | | Tilladelser til frekvensanvendelse | 2328 | 5 | 0 | 28,5 | 1 | 0 | 17 |
| | Kirkeministeriet, departementet | Legalisering af attester | 6000 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 |
| | | Ansøgning om fornavne | 965 | 5,9 | 0 | 12 | 5 | 1 | 13 |
| | | Faderskabsanerken delser (udenlandsk afgørelse) | 57 | 3,4 | 1,1 | 13,1 | 4 | 1 | 13 |
| | | Studieorlov for præster | 150 | 7,3 | 3 | 13 | 7,3 | 3 | 13 |
| | | Ad hoc vielses-bemyndigelser | 112 | 8,6 | 0,1 | 26 | 8,6 | 0,1 | 26 |
| | | Askespredning | 921 | 12,9 | 4,2 | 26,2 | 12,9 | 4,2 | 26,2 |
| | Kort- og Matrikelstyrelsen | Tilladelse, godkendelse | 6 | 0,9 | 0,2 | 4 | 0,9 | 0,2 | 4 |
| | | Matrikulær sagsbehandling | 9705 | 37 | 20 | 55 | 34 | 20 | 34 |

| *Sagskategori* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | | *Bruttosagsbehand-lingstid* | | | *Nettosagsbehand-lingstid* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst |
| | Kulturarvs-styrelsen | Tilladelser | 2912 | 41 | 7 | 85 | 40 | 7 | 75 |
| | Kystdirektoratet | Statens Højhedsret over Søterritoriet | 97 | 72 | 21 | 147 | 23 | 2 | 77 |
| | | Afgørelser efter lov om kystbeskyttelse | 64 | 71 | 8 | 182 | 30 | 1 | 96 |
| | Militærnægter-administrationen | Ansøgning om udsættelse med aftjening af værnepligt | 269 | 10 | 2 | * | 8 | 1 | 5 |
| | | Ansøgning om overførelse til militærnægter-tjeneste | 269 | 10 | 2 | 29 | 8 | 1 | 5 |
| | | Ansøgning, godkendelse af udstationerings-sted for militærnægtere | 133 | 31 | 10 | 45 | 31 | 10 | 45 |
| | Miljøstyrelsen | Godkendelse af materiale til vandforsyning | 27 | * | * | * | * | * | * |
| | | Godkendelse af paralleller | 8 | * | * | * | * | * | * |
| | | Registrering af virksomheder i EMAS | 171 | * | * | * | * | * | * |
| | | Udstedelse af eksportcertifikater | 113 | * | * | * | * | * | * |
| | Patent- og Vare-mærkestyrelsen | Brugsmodel-ansøgninger | 345 | 76 | 30 | 110 | 0 | 0 | 0 |
| | | Patentansøgninger | 2259 | 660 | 30 | 1750 | 0 | 0 | 0 |
| | | Design-ansøgninger | 1260 | 99 | 66 | 120 | 51 | 1 | 69 |
| | | Nationale Varemærke-ansøgninger | 5700 | 198 | 168 | 216 | 96 | 60 | 135 |
| | Politi og Anklage-myndighed | Inkassovirksom-hed, ansøgning om autorisation | 13 | 24,2 | 8 | 41 | 9,3 | 5 | 14,5 |
| | | Vagtvirksomhed, ansøgning om autorisation | 107 | 79,6 | 47,6 | 117,6 | 13,8 | 8,6 | 18,2 |
| | | Hampedyrkning | 127 | 27 | 17 | 37 | 17 | 9 | 28 |
| | | Kørsel i udenlandske biler | 777 | 19,2 | 7 | 30 | 19,2 | 7 | 30 |
| | Procesbevillings-nævnet | 2. og 3. instansbevillinger i civile sager | 739 | 37 | 16 | 71 | * | * | * |
| | | 2. og 3. instansbevillinger i straffesager | 394 | 40 | 15 | 83 | * | * | * |
| | Skov- og Naturstyrelsen | Genoptagelses-sager | 63 | 120 | * | * | 20 | * | * |

| *Sagskategori* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | | *Bruttosagsbehand-lingstid* | | | *Nettosagsbehand-lingstid* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst |
| | | Jagt- og vildtforvalt-ningsloven, Vildtregulering | 97 | 11 | 1 | 30 | 11 | 1 | 30 |
| | | Lov om sommerhuse og camping | 377 | 18 | 3 | 50 | 18 | 3 | 50 |
| | | Jagt- og vildtforvalt-ningsloven, tilladelser | 118 | 23 | 3 | 55 | 23 | 3 | 55 |
| | | Bygningsfred-ningsloven | 2562 | 35 | 4 | 75 | 35 | 4 | 75 |
| | Slots- og Ejendomsstyrelsen | Tilladelse til at afholde arrangementer | 540 | 5 | 1 | 21 | 4 | 1 | 19 |
| | Socialministeriet, departementet | Psykolognævnets autorisationssager | 208 | 86 | 26 | 167 | 58 | 21 | 87 |
| | Søfartsstyrelsen | Udstedelse af søfartsbøger | 1819 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | Udstedelse af sønæringsbeviser | 3803 | 2,3 | 1 | 4 | 2,3 | 1 | 4 |
| | | Duelighedsprøver | 5401 | 5,1 | 1 | 10 | 5,1 | 1 | 10 |
| | Statens Luftsfartsvæsen | Borgerhenvendelse | 1509 | * | * | * | * | * | * |
| | Sundhedsstyrelsen | Myndigheds-initierede | 99 | 156 | 34 | 252 | 126 | 34 | 186 |
| | | Borgerinitierede | 5761 | * | * | * | * | * | * |
| | Told & Skat | Ansøgning, gevinstgivende spilleautomat. | 3167 | 15 | 8 | 20 | 15 | 8 | 20 |
| | | Spaltning | 322 | 90 | 45 | 180 | 30 | 10 | 60 |
| | | Tilførsel af aktiver | 462 | 90 | 45 | 180 | 30 | 10 | 60 |
| | | Dispensation efter ligningslovens § 16a og 16b | 300 | 30 | 30 | 90 | 30 | 30 | 60 |
| | | Klage over ejendoms-vurderinger | 56 | 75 | 14 | 180 | 35 | 8 | 120 |
| | Trafikministeriet, departementet | Ansøgninger i henhold til luftfarts-lovgivningen | 100 | * | * | * | 30 | * | * |
| | | Lov om kystbeskyttelse | 40 | * | * | * | 30 | * | * |
| | | Klager, tilladelser i henhold til havneloven | 25 | * | * | * | 40 | * | * |
| | Undervisnings-ministeriet, departementet | Dispensation, eksamen | 225 | 1 | 1 | 14 | 1 | 1 | 1 |
| | | Vurdering af udd.-kval. uden høring | 762 | 40,5 | 6,9 | 97,4 | 28,3 | 4,2 | 68,8 |

| *Sagskategori* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | | *Bruttosagsbehand-lingstid* | | | *Nettosagsbehand-lingstid* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst |
| | | Vurdering af uddannelses-kvalifikationer med høring | 29 | 125,2 | 36,9 | 192,4 | 66,7 | 19,8 | 139,7 |
| | Vejdirektoratet | Klassificerings-attest | 1600 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Tildeling af tilskud, puljemidler mm. | Undervisnings-ministeriet, departementet | Efteruddannelse, folkeskolen | 28 | 30 | * | * | * | * | * |
| | | Efteruddannelse, alm. gymnasium/ HF | 540 | 15 | 5 | 25 | 15 | 5 | 25 |
| | | Tips- og lottomidler | 460 | * | 5 | 150 | * | 5 | 75 |
| | Færdselsstyrelsen | Administration af bladbekendt-gørelsen | 442 | 32 | * | * | 21 | * | * |
| | Socialministeriet, departementet | Puljer målrettet frivillige organisationer m.m. | 1011 | 75 | * | * | 75 | * | * |
| | Internationalt Kultursekretariat | Ansøgninger om støtte til kulturprojekter | 100 | * | 2 | 14 | * | * | * |
| | Medie- og Tilskudssekretariat | Øvrige sager | 510 | 37 | 14 | 44 | * | * | * |
| | | Konkrete sager på tipsaktstykket | 20 | 180 | 180 | 180 | 40 | 40 | 40 |
| | | Tilskud til idrætsforskning | 84 | 43 | 36 | 51 | 43 | 36 | 51 |
| | | Tilskud til ikke-kommerciel lokal radio og tv | 565 | 240 | 240 | 240 | 240 | 240 | 240 |
| | Erhvervs- og Boligstyrelsen | Centerkontrakter | 18 | 79 | 32 | 139 | * | * | * |
| | | Erhvervsforskere | 102 | 63 | 8 | 224 | * | * | * |
| | | EU-ordning - mål 2 (1996-2000) | 104 | * | * | * | 15 | 3 | 25 |
| | | EU-ordning mål 2 (2001-) | 390 | * | * | * | 27 | 4 | 62 |
| | Videnskabs-ministeriet, departementet | Tilskud af tips- og lottomidler | 79 | 85 | 36 | 155 | * | * | * |
| | | Erhvervs-Ph.D initiativet | 80 | 50 | 50 | 50 | 10 | 10 | 10 |
| | | Centerkontrakter | 15 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| | Direktoratet for FødevareErhverv | Eksportstøtte | 114000 | 30 | 12 | * | 25 | 6 | * |
| | | Efteruddannelses-ordningen | 200 | 4 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 |
| | | Innovationslov Kap. 2 og 4 | 231 | 54 | 31 | 71 | 47 | 24 | 64 |
| | | Økologisk arealtilskud/udbet. | 3500 | 25 | 15 | 60 | * | * | * |

| *Sagskategori* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | | *Bruttosagsbehand-lingstid* | | | *Nettosagsbehand-lingstid* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst |
| | | Ammekopræmie | 18200 | 45 | 14 | 90 | * | * | * |
| | | Slagtekvæg | 12600 | 60 | 30 | 120 | * | * | * |
| | Kulturministeriets Kunstsekretariat | Regnskabs-behandling, Støtte til litterære formål | 350 | 7 | 4 | 9 | 7 | 4 | 9 |
| | | Ansøgning, Forfattercentrum | 175 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| | | Ansøgning, Støtte til musikformål - løbende frist | 100 | 30 | 50 | 20 | 30 | 60 | 20 |
| | | Udbetaling, Støtte til musikformål | 520 | 14 | 2 | 26 | 14 | 2 | 26 |
| | | Udbetaling, Støtte til litterære formål | 499 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | | Ansøgning, Musikskoler | 213 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 |
| | | Ansøgning, Støtte til litterære formål | 834 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| | | Regnskabs-behandling, Honorarstøtte | 139 | 30 | 10 | 100 | 30 | 10 | 100 |
| | | Ansøgning, Honorarstøtte | 168 | 120 | 110 | 130 | 120 | 110 | 130 |
| | | Ansøgning, Støtte til musikformål, en årlig frist | 1096 | 120 | 110 | 130 | 120 | 110 | 130 |
| | | Ansøgning, Støtte til teaterformål | 208 | 130 | 14 | 150 | 130 | 14 | 150 |
| | | Udbetaling, Støtte til teaterformål | 235 | 21 | 5 | 365 | 21 | 5 | 365 |
| | | Regnskabs-behandling, Støtte til teaterformål | 135 | 90 | 8 | 365 | 90 | 8 | 365 |
| | Skov- og Naturstyrelsen | Ø-støtteloven | 211 | 6 | 1 | 12 | 6 | 1 | 12 |
| | | Produktudviklings-ordningen | 58 | 12 | 3 | 30 | 32 | 3 | 30 |
| | | God og flersidig skovdrift, Foryngelse | 802 | 80 | 60 | 100 | 80 | 60 | 100 |
| | | God og flersidig skovdrift, Særlige driftsformer | 205 | 100 | 90 | 110 | 100 | 90 | 110 |
| | | Tilskud til skovrejsning | 242 | 140 | 130 | 150 | 110 | 100 | 120 |
| | Biblioteksstyrelsen | Dansk Elektronisk Forsknings-bibliotek | 65 | 40 | 10 | 50 | 10 | 6 | 15 |
| | | Overbygnings-puljen | 31 | 45 | 35 | 45 | 35 | 25 | 35 |
| | | Udviklingspuljen | 152 | 60 | 50 | 65 | 50 | 40 | 55 |
| | Finansstyrelsen | Tilskud til boligformål | 3220 | 25 | 2 | 30 | 25 | 2 | 30 |

| *Sagskategori* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | | *Bruttosagsbehand-lingstid* | | | *Nettosagsbehand-lingstid* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst |
| | Statens Kunstfond | Sagstype 1 | 3000 | 70 | 7 | 90 | 70 | 7 | 90 |
| | Kulturarvs-styrelsen | Rådighedssums-tilskud | 240 | * | 10 | 120 | * | 10 | 120 |
| | Banestyrelsen | Få tilskud til isolering (Gør noget ved togstøjen) | 100 | 240 | 240 | 240 | 240 | 240 | 240 |
| | Miljøstyrelsen | Gr. Fond, alm. | 368 | * | * | * | * | * | * |
| | | Den Grønne Jobpulje | 127 | * | * | * | * | * | * |
| | | Grøn Guide Ordningen | 30 | * | * | * | * | * | * |
| | | Renere produkter mv. | 477 | * | * | * | * | * | * |
| Tildeling af personlige økonomiske ydelser | Personalestyrelsen | Pensionskasse-administration | 1388 | 11,6 | 4,9 | 15,6 | 11,6 | 4,9 | 15,6 |
| | SU-styrelsen | SVU-ansøgning | 12500 | 30 | 9 | 70 | * | * | * |
| | | SU-ændrings-ansøgning | 104200 | * | 2 | 30 | * | 2 | 30 |
| | | SU-ansøgning | 215000 | * | 8 | 45 | * | 5 | 30 |
| | | SPS-ansøgning | 900 | 30 | 14 | 60 | 30 | 14 | 60 |
| | Finansstyrelsen | Udbetaling af tjenestemands-pension | 120000 | * | * | * | 2 | 1 | 7 |
| | | Beregning af tjenestemands-pension | 3464 | * | * | * | 18 | 7 | 21 |
| | | Eftergivelse af studiegæld | 1482 | 42 | 5 | 57 | 24 | 5 | 29 |
| | Søfartsstyrelsen | Refusionssager | 5261 | 24,2 | 5 | 40 | 24,2 | 5 | 40 |
| | Politi og Anklage-myndighed | Erstatningssager | 137 | 62,4 | 6,6 | 149,6 | 20,3 | 6,4 | 43,4 |
| | Justitsministeriet, departement | Erstatningssager, bl.a. strafferetlig forfølgning | 57 | 87 | 23 | 169 | 68 | 19 | 152 |
| | Den Sociale Sikringsstyrelse | Internationale pensionssager | 11088 | 137 | 50 | 30 | 77 | 40 | 200 |
| | Nævn vedr. erstatning til ofre for forbrydelser | Ansøgning om erstatning til ofre for forbrydelser | 3296 | 154,2 | 9,7 | 237,5 | 143,5 | 9,3 | 203,4 |
| | Arbejdsskade-styrelsen | Arbejdsskadesag | 43715 | 266 | 108 | 357 | 182 | 52 | 305 |
| | | P-sag: udtalelse i private erstatningssager | 4922 | 280 | 37 | 670 | 140 | 26 | 406 |
| | | B-sager: erstatning til besættelses-tidens ofre | 58 | * | * | * | * | * | * |
| | Forsvars-kommandoen | Erstatningssager | 125 | 540 | 180 | 1000 | 540 | 180 | 1000 |

| *Sagskategori* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | | *Bruttosagsbehand-lingstid* | | | *Nettosagsbehand-lingstid* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst |
| | Domstolsstyrelsen | Erstatningssager | 59 | 43 | * | * | * | * | * |
| Ankesager/rekurs | Datatilsynet | Klager over offentlige myndigheder | 179 | 38 | * | * | * | * | * |
| | Arbejdsmiljø-klagenævnet | Klagesager | 269 | 94,8 | * | * | 79 | * | * |
| | Den særlige klageret | Forsvarer-beskikkelse | 10 | 14 | * | * | 7 | * | * |
| | | Genteknologi-loven | 39 | 19 | 7 | 45 | 19 | 7 | 45 |
| | Civilrets-direktoratet | Samvær | 1621 | 44 | 4 | * | * | * | * |
| | | Bidrag | 1476 | 92 | 8 | * | * | * | * |
| | | Adoption | 2108 | 82 | 9 | * | * | * | * |
| | | Fri proces | 3583 | 76 | 10 | * | * | * | * |
| | | Navnesager | 1198 | 33 | 13 | * | * | * | * |
| | Fødevareministeri-et, departementet | Klagesager vedr. afgørelser i direktorater | 174 | 80 | 50 | 130 | * | * | * |
| | | Klagesager eksport- og hektarstøtte, husdyrpræmier | 302 | 181 | 15 | 365 | 98 | * | * |
| | | Klagesager, kategori 4 | 1384 | 120 | 90 | 180 | 60 | 40 | 70 |
| | Den Sociale Ankestyrelse | Sociallovssager | 5217 | 71 | 8 | 250 | * | * | * |
| | | Arbejdsskadesager | 10273 | 155 | 53 | 275 | * | * | * |
| | Arbejdsmarkeds-styrelsen | Klagesager, personalesager | 6 | 161 | 46 | 343 | * | * | * |
| | Naturklagenævnet | Klagesager | 2168 | 167 | 30 | 450 | * | * | * |
| | Landsskatteretten | Klagesager | 4232 | 335 | 60 | 660 | * | * | * |
| | Hjemmeværnet | Rekurs vedr. ansøgning | 600 | 10 | 5 | 10 | 2 | 2 | 2 |
| | Trafikministeriet, departementet | Klager over Færdselsstyrelsens afgørelser | 1 | 14 | 14 | 14 | 3 | 3 | 3 |
| | | Klager over vejdirektoratets afgørelser | 6 | 209 | 118 | 347,5 | 113 | 73 | 169 |
| | Told & Skat | Klage over afslag på anmodning om genoptagelse | 244 | 60 | 30 | 35 | 3 | 2 | 5 |
| | | Henstand og eftergivelse | 273 | 80 | 20 | 100 | 10 | 5 | 15 |
| | | Klagesager vedr. told 2 | 20 | 69 | 30 | 90 | 25 | 20 | 30 |
| | | Klagesager vedr. told | 46 | 60 | 14 | 180 | 30 | 14 | 60 |

| *Sagskategori* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | | *Bruttosagsbehand-lingstid* | | | *Nettosagsbehand-lingstid* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst |
| | Videnskabs-ministeriet, departementet | Klager på univer-sitetsområdet | 120 | 14 | 4 | 30 | 4 | 2 | 14 |
| | Forsvarsministeriet departementet | Erstatningssager | 14 | 120 | 60 | 180 | 21 | 7 | 35 |
| | Arbejds-direktoratet | Ferielovsager | 4552 | 15 | 3 | 46 | 15 | 3 | 46 |
| | | Konkrete forsikringssager | 6218 | 60 | 3 | 164 | 60 | 3 | 164 |
| | Medie- og Tilskudssekretariat | Ankesager lokalradio- og TV | 10 | 81 | 32 | 130,5 | 36 | 12 | 84,5 |
| | SU-styrelsen | FM-klagesager | 590 | 49 | 15 | 110 | 49 | 15 | 110 |
| | | Klagesager vedr. tildeling | 879 | 49 | 15 | 110 | 49 | 15 | 110 |
| | Justitsministeriet, departementet | Pasklagesager | 14 | 76 | 11 | 192 | 43 | 7 | 114 |
| | | Klager i tilholdssager | 87 | 97 | 38 | 200 | 62 | 20 | 133 |
| | | Jagttegnklagesager | 44 | 91 | 33 | 192 | 57 | 16 | 138 |
| | Vejdirektoratet | Konkret klagesags-behandling | 292 | 118 | 5 | 395 | 35 | 1 | 146 |
| | Den Sociale Sikringsstyrelse | Sociale Nævnssager | 5477 | 195 | 40 | 235 | 175 | 35 | 195 |
| | Flygtningenævnet | Ankesager vedr. afgørelser om asyl, spontansager | 1347 | 116 | 53 | 224 | 116 | 53 | 224 |
| | Miljøklagenævnet | Klagesager efter forskellige miljølove | 73 | 150 | 19 | 413 | 135 | 19 | 309 |
| | Arbejdstilsynet | Klage efter arbejdsmiljøloven | 157 | 36 | 3 | 106 | * | * | * |
| | Patientskade-ankenævnet | Ankesager | 697 | 279 | * | * | 159 | * | * |
| Klager over offentlige embeder mm. | Kulturministeriet, departementet | Klager | 71 | * | * | * | * | * | * |
| | Den særlige klageret | Dommerklager | 46 | 60 | * | * | 15 | * | * |
| | Færdselsstyrelsen | Klager over Post Danmark | 220 | 32 | 0 | 0 | 21 | 0 | 0 |
| | | Klager over anden myndigheds afgørelser | 200 | 55 | 22 | 91 | 38 | 13 | 70 |
| | | Klager over bilinspektion | 108 | 78 | 4 | 174 | 35 | 4 | 88 |
| | Banestyrelsen | Driftsforstyrrelser (Forsinkelser o.l.) | 700 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 6 |
| | | Klager over naboforhold | 900 | 7 | 4 | 10 | 4 | 3 | 14 |
| | Patientklage-nævnet | Patientklager | 2194 | 246 | 120 | 417 | 77 | 37 | 129 |
| | Socialministeriet, departementet | Psykolognævnets tilsynssager | 50 | 145 | 30 | 272 | 88 | 30 | 135 |

| *Sagskategori* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | | *Bruttosagsbehand-lingstid* | | | *Nettosagsbehand-lingstid* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst |
| | Kort- og Matrikelstyrelsen | Klager over landinspektører | 10 | 114 | 9 | 242 | 67 | 9 | 137 |
| | Skov- og Naturstyrelsen | Vandløbsloven | 78 | 73 | 8 | 160 | 73 | 8 | 160 |
| | Direktoratet for FødevareErhverv | Landbrugslov, Klagesager | 210 | 183 | 46 | 425 | 153 | 4 | * |
| | Integrations-ministeriet, departementet | Klagesager | 1895 | 156 | * | * | 156 | * | * |
| | | Klagesager | 770 | 285 | * | * | 285 | * | * |
| Forespørgsler vedr. regelfortolkning mm. | Datatilsynet | Private forespørgsler | 313 | 40 | * | * | * | * | * |
| | IT- og Telestyrelsen | Ekstern rådgivning | * | * | * | * | * | * | * |
| | Konkurrence-styrelsen | Styrelsessager konkurrence | 233 | 162 | * | * | * | * | * |
| | | Udbud vejledningssager | 101 | 45 | * | * | * | * | * |
| | | Konkurrence-rådssager | 22 | 189 | * | * | * | * | * |
| | | Udbud klagesager | 30 | 63 | * | * | * | * | * |
| | Domstolsstyrelsen | Diverse henvendelse | 34 | 24 | * | * | * | * | * |
| | Kirkeministeriet, departementet | Udmeldelse af folkekirken | 10 | 1,4 | 2 | 3 | 1,4 | 2 | 3 |
| | | Forespørgsler om registrering af partnerskab | 12 | 13 | 3,5 | 50,2 | 13,5 | 3,5 | 50,5 |
| | | Sognebånds-løsning | 7 | 17 | 4 | 69 | 17 | 4 | 69 |
| | Told & Skat | Forespørgsler vedr. punktafgifter | 84 | 11 | 5 | 30 | 7 | 5 | 10 |
| | | Forespørgsler vedr. told | 58 | 10 | 4 | 30 | 6 | 4 | 12 |
| | Den Sociale Sikringsstyrelse | Lovvalgssager | 18236 | 12 | 5 | 35 | 10 | 3 | 22 |
| | Finanstilsynet | Forespørgsler og klager | 129 | * | * | * | 7,5 | 1 | 22,2 |
| | | Generelle forespørgsler | 113 | * | * | * | 9,7 | 1 | 26,9 |
| | Elektricitetsrådet | Forespørgsler | 356 | 21 | 2 | 58 | 21 | 2 | 58 |
| | Arbejdstilsynet | Forespørgsel vedr. regler og praksis | 950 | 24 | 1 | 91 | * | * | * |
| Breve til ministeren | Kulturministeriet, departementet | Henvendelser til ministeren | 831 | * | * | * | * | * | * |
| | Socialministeriet, departementet | Borgerbreve til ministeren | 1104 | 53 | * | * | * | * | * |
| | Økonomi- og Erhvervsmin., departementet | Breve til ministeren | 90 | 20 | * | * | 14 | * | * |
| | Banestyrelsen | Departementale sager | 250 | 10 | 5 | 20 | 10 | 2 | 30 |

| *Sagskategori* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | | *Bruttosagsbehand-lingstid* | | | *Nettosagsbehand-lingstid* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst |
| | Fødevareministeri-et, departementet | Besvarelse af henvendelser til ministeren | 2210 | 19 | 4 | 43 | * | * | * |
| | Energistyrelsen | Breve til ministeren, borgerbreve | 2500 | 14 | 3 | 21 | 2 | 1 | 4 |
| | Forsvars-kommandoen | Breve og henvendelser til Forsvarschefen | 60 | 7 | 5 | 10 | 5 | 2 | 7 |
| | Arbejdsskade-styrelsen | Borgerbreve | 76 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| | Skatteministeriet, departementet | Ministerbreve | 500 | 14 | 3 | 20 | 14 | 3 | 20 |
| | Finanstilsynet | Borgerbreve | 25 | 7 | 1 | 21,3 | 7 | 1 | 21,3 |
| | Finansministeriet, departementet | Borgerbreve | * | 31 | 2 | 32,8 | 31 | 2 | 32,8 |
| | Forsvarsmin., dep. | Priv. henv, til min | 150 | 12 | 2 | 60 | 10 | 2 | 45 |
| | Statsministeriet, departementet | Borgerbreve | * | 74 | 11 | 174 | 61 | 11 | 154 |
| Aktindsigt | Kulturministeriet, departementet | Aktindsigt | 6 | * | * | * | * | * | * |
| | Hjemmeværnet | Aktindsigt | 1 | 10 | * | * | 8 | * | * |
| | Skatteministeriet, departementet | Sager om aktindsigt | 15 | 9 | 8 | 10 | 9 | 8 | 10 |
| | Socialministeriet, departementet | Aktindsigtssager | 53 | 11,1 | 2,1 | 23 | * | * | * |
| | Fødevareministeri-et, departementet | Aktindsigtssager | 27 | 15 | 6 | 28 | * | * | * |
| | Datatilsynet | Aktindsigt | 46 | 6 | 1 | 9 | 6 | 1 | 9 |
| | Statens Serum Institut | Aktindsigt | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| | Medie- og Tilskudssekretariat | Aktindsigtssager medieområdet | 22 | 5 | 1,3 | 12,5 | 5 | 1,3 | 12,5 |
| | Forsvarsministeriet departementet | Aktindsigtssager | 29 | 10 | 2 | 16 | 8 | 2 | 14 |
| | Banestyrelsen | Aktindsigt begæret af pressen og borgere | 100 | 15 | 10 | 20 | 12 | 10 | 20 |
| | Økonomi- og Erhvervsmin., departementet | Aktindsigt | 60 | 10 | 3 | 21 | 10 | 3 | 21 |
| | Finanstilsynet | Aktindsigt | 29 | 7,2 | 1 | 22,8 | 7,2 | 1 | 22,8 |
| | Slots- og Ejendomsstyrelsen | Ansøgning om aktindsigt | 6 | 13 | 1 | 35 | 13 | 1 | 35 |
| | Finansministeriet, departementet | Aktindsigt | * | 19 | 6,6 | 41 | 19 | 6,6 | 41 |
| | Statsministeriet, departementet | Aktindsigtsanmod ninger | 50 | 18,9 | 1,6 | 53 | 17,3 | 1,6 | 49,1 |
| | Forsvars-kommandoen | Aktindsigtssager | 20 | 33 | 7 | 98 | 24 | 5 | 67 |
| | Arbejdstilsynet | Aktindsigt | 2551 | 8,8 | 1,1 | 24,8 | * | * | * |

| *Sagskategori* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | | *Bruttosagsbehand-lingstid* | | | *Nettosagsbehand-lingstid* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst |
| Andet | Hjemmeværnet | Ansættelse | * | * | * | * | * | * | * |
| | | Optagelse som frivillig i Hjemmeværnet | 2500 | 90 | 60 | 120 | 4 | 3 | 5 |
| | Statens Veterinære Serum-laboratorium | Laboratorium-undersøgelser | 1600000 | 8 | * | * | 8 | * | * |
| | Datatilsynet | Klager over private | 150 | 79 | * | * | * | * | * |
| | Kulturministeriet, departementet | Andet 1 | 22 | * | * | * | * | * | * |
| | Naturklagenævnet | Fredningssager | 12 | 545 | 110 | 720 | * | * | * |
| | Biblioteksstyrelsen | Udviklings-afdelingen | 1823 | 14 | 4 | 30 | 10 | 2 | 25 |
| | Integrations-ministeriet, departementet | Andet | 65 | 50 | 20 | 85 | 50 | 20 | 85 |
| | Undervisnings-ministeriet, departementet | Ministersager | 3034 | * | * | * | * | * | * |
| | Økonomi- og Erhvervsmin., departementet | § 20 spørgsmål | 199 | 7,3 | * | * | * | * | * |
| | Finansstyrelsen | Lån til fiskeriformål | 352 | 47 | 9,7 | 57 | * | * | * |
| | | Jordbrugspost | 9000 | 8 | 2 | 6 | 8 | 2 | 6 |
| | | Udlån til boligformål | 3489 | 10 | 2 | 14 | 10 | 2 | 14 |
| | | Tilbagebetaling af studiegæld | 87150 | 13 | 2 | 20 | 13 | 2 | 20 |
| | | Udlån til erhvervsformål | 587 | 16 | 2 | 20 | 16 | 2 | 20 |
| | | Garantier til boligformål | 5596 | 10 | 2 | 21 | 10 | 2 | 21 |
| | | Garantier til erhvervsformål | 5817 | 12 | 2 | 40 | 12 | 2 | 40 |
| | Trafikministeriet, departementet | Telematik (Vejtransport) | 10 | 14 | 14 | 14 | 3 | 2 | 4 |
| | Byggedirektoratet | Henvendelser om køb m.m. | 46 | 3 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 |
| | Beredskabs-styrelsen | Værnepligts-forhold | 2000 | 7 | 1 | 14 | 3 | 1 | 5 |
| | Statens Bilinspektion | Forespørgsler | * | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 8 |
| | | klagesager/ erstatninger | 383 | * | * | * | * | * | * |
| | | Tekniske forespørgsler | * | * | * | * | * | * | * |
| | Statens Serum Institut | Borgerbreve | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| | IT-og Telestyrelsen | Henvendelser om radioforstyrrelser/ EMC | 1347 | 12 | 1 | 36 | 7 | 1 | 17 |

| *Sagskategori* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | | *Bruttosagsbehand-lingstid* | | | *Nettosagsbehand-lingstid* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst |
| | | Forbrugerklager | 832 | 162 | 1 | 8,6 | * | * | * |
| | Erhvervs- og Selskabsstyrelsen | Ændringer i aktie og anpartsselskaber | 78249 | 9 | 20 | 1 | 9 | 1 | 20 |
| | | Registrering af nye aktie- og anpartsselskaber | 13279 | 9 | 1 | 20 | 9 | 1 | 20 |
| | Skatteministeriet, departementet | Svar på henvendelser | 500 | 14 | 3 | 20 | 14 | 3 | 20 |
| | Politi og Anklage-myndighed | Sletning af fingeraftryk | 8 | 17 | 9 | 23 | 17 | 9 | 23 |
| | | Skriftsammenlig-ningsundersøgelser (våbensager) | 17 | 51 | 9 | 103 | 51 | 9 | 103 |
| | | Ansøgning om ansættelse som politibetjent på prøve | 1896 | 120 | 60 | 210 | 90 | 30 | 120 |
| | Slots- og Ejendomsstyrelsen | Klager | 20 | 22 | 14 | 30 | 20 | 14 | 27 |
| | SU-styrelsen | Ændring i FM-aftaler | 6370 | 15 | 3 | 28 | 15 | 3 | 28 |
| | Statsministeriet, departementet | § 20 spørgsmål | 187 | 16,7 | 5,3 | 31,4 | 13,8 | 3,2 | 29,4 |
| | Vejdirektoratet | Lodsejere/rettig-hedshavere ved nye anlægsarbejder | 300 | 30 | 5 | 60 | 20 | 5 | 30 |
| | Finanstilsynet | Virksomhed/ borger | 182 | * | * | * | 8,4 | 1 | 34 |
| | Arbejds-direktoratet | EØS-sager | 2883 | 28 | 2 | 95 | 17 | 2 | 44 |
| | Farvandsvæsenet | Påbud/tilladelser | 13 | 30 | 5 | 91 | 27 | 5 | 80 |
| | Medie- og Tilskudssekretariat | Klagesager over reklamer/sponsore ring | 14 | 77 | 40 | 146 | 43,5 | 21 | 81 |
| | Forsvars-kommandoen | Ansøgninger | 311 | 50 | 45 | 140 | 50 | 45 | 90 |
| | | Rationaliserings-forslag | 7 | 180 | 90 | 270 | 120 | 60 | 180 |
| | Socialministeriet, departementet | Nævnssager i Ligestillingsnævnet | 60 | 135 | 42 | 216 | 65 | 21,5 | 107 |
| | Pressenævnet | Klagesager | 132 | 82 | 7 | 184 | 61 | 7 | 132 |
| | Told & Skat | Anmodning om bindende forhåndsbesked | 572 | 300 | 90 | 525 | 90 | 30 | 180 |
| | Direktoratet for FødevareErhverv | Importlicenser/ Eksportlicenser | 25000 | 2 | 1 | * | 2 | 1 | * |
| | Arbejdstilsynet | Dispensation | 1188 | 17,4 | 1 | 118 | * | * | * |
| | Domstolsstyrelsen | Legalisering | 2500 | 2 | * | * | * | * | * |
| | Miljøstyrelsen | Klager, jord | 71 | * | * | * | * | * | * |

| *Sagskategori* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | | *Bruttosagsbehand-lingstid* | | | *Nettosagsbehand-lingstid* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst |
| | | Klager, Miljøbeskyttelses-loven kap. 5 | 52 | * | * | * | * | * | * |
| | | Klager, påbud vedr. forurenende virksomheder | 17 | * | * | * | * | * | * |
| | | Klager, spildevand | 44 | * | * | * | * | * | * |
| | | Klager, vandindvinding | 49 | * | * | * | * | * | * |
| | Forbrugerstyrelsen | Klagenævns-behandling | 4124 | 291 | * | * | * | * | * |
| Kontrol og tilsyn overfor borgere | Statens Bilinspektion | Syn af køretøjer | 1100000 | * | * | * | * | * | * |
| | | Bookingsystem | 2739 | 1 | 1 | 1 | * | 1 | 1 |
| | | Taksameterkontrol lantgodkendelse | 1 | 30 | 10 | 30 | 2 | 2 | 3 |
| | Søfartsstyrelsen | Registrering af lægeattester | 13800 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Den Sociale Sikringsstyrelse | Hjemsendelsessage r | 119 | 65 | 40 | 110 | 51 | 25 | 90 |
| | SU-styrelsen | Rejsning af IK-krav | 15700 | 51 | 18 | 80 | 51 | 18 | 80 |
| | Direktoratet for FødevareErhverv | 4045 kontrol | 50 | 60 | 10 | 180 | 60 | 10 | 180 |
| | Elektricitetsrådet | Tilsyn med installationer | 417 | 118 | 8 | 314 | 46 | 0 | 161 |
| | Finanstilsynet | Insidersager | 42 | 39,2 | 1,9 | 112,6 | 39,2 | 1,9 | 112,6 |
| Kontrol og tilsyn overfor virksomheder | Arbejdstilsynet | Vejledning | 3302 | 13,6 | 1,3 | 40,9 | * | * | * |
| | | Forbud og strakspåbud | 2182 | 2,8 | 1 | 7,3 | * | * | * |
| | | Påbud | 4940 | 13 | 1,5 | 35 | * | * | * |
| | Datatilsynet | Inspektioner og egendrift-sager | 83 | 100 | * | * | * | * | * |
| | Medie- og Tilskudssekretariat | Reklamers indhold, placering og omfang | 4 | 52 | 22 | 104 | 34 | 11 | 82 |
| | IT- og Telestyrelsen | Tilsyn med samtrafikaftaler | 145 | * | * | * | 31 | 9 | 72 |
| | | Tilsyn med mobiltilladelser | 2 | 121 | 121 | 121 | 66 | 57 | 74 |
| | Søfartsstyrelsen | Registrering af mønstrings-indberetninger | 43435 | 4,3 | 2 | 11 | 4,3 | 2 | 11 |
| | Energistyrelsen | Sikkerhed og miljø på olieboreplat-forme i Nordsøen | 8 | 40 | 30 | 50 | 25 | 20 | 30 |
| | Finanstilsynet | Undersøgelser | 106 | 250 | 150 | 300 | 200 | 100 | 150 |
| | | Regnskabs-indberetninger | 5825 | * | * | * | * | * | * |

| *Sagskategori* | *Institution* | *Sagstype* | *Afsluttede sager* | | *Bruttosagsbehand-lingstid* | | | *Nettosagsbehand-lingstid* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst | Gnst. | 20 pct. kortest | 20 pct. længst |
| Kontrol og tilsyn overfor virksomheder | Told & Skat | Revision | 44 | 288 | 79 | 510 | * | * | * |
| | | Ligningsmæssig revision | 266 | * | * | * | * | * | * |
| | | Partiel revision | 72 | * | * | * | * | * | * |
| | Plantedirektoratet | EU-markfrø støtteordning | 6700 | 15 | 5 | 20 | * | * | * |
| | | Kontrol af gødningsregnskaber | 3800 | 150 | 30 | 270 | * | * | * |
| | | Avlskontrol, planter | 4089 | 1 | 0,5 | 5 | * | * | * |
| | Elektricitetsrådet | Markedskontrol med elektriske produkter | 305 | 95 | 19 | 231 | * | 19 | * |
| Andet | Personalestyrelsen | Pensionsretlige udtalelser inkl. helbredssager | 1944 | 36,5 | 12,8 | 64,9 | 21,4 | 3,8 | 41,1 |
| | Plantedirektoratet | Kontrol af flyvehavre | 300 | 70 | 60 | 120 | * | * | * |
| | | Primærbedrift-kontrol | 1250 | 120 | 3 | 140 | * | * | * |
| | Kulturministeriet, departementet | Andet 2 | 40 | * | * | * | * | * | * |
| | | Stillingsopslag | 24 | * | * | * | * | * | * |
| | | Andet 3 | 200 | * | * | * | * | * | * |
| | IT-og Telestyrelsen | Tilsyn med priser og vilkår for samtrafik | * | * | * | * | * | * | * |
| | Socialministeriet, departementet | Folketingsspørgs-mål almindelig del | 298 | 26,4 | 12,9 | 63,7 | * | * | * |
| | | § 20 | * | 6 | 4 | 6 | 1 | 1 | 1 |
| | Statens Bilinspektion | Hjemmeside - www.bilsyn.dk | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 |
| | | Færdselsuhelds-undersøgelser | * | 8 | 3 | 10 | 8 | 2 | 4 |
| | Biblioteksstyrelsen | Udviklings-afdelingen | 200 | 7 | 3 | 15 | 5 | 2 | 10 |
| | Byggedirektoratet | Byggesager | 5 | 10 | 7 | 60 | 10 | 7 | 7 |
| | Energistyrelsen | Tilskud til energiforskning og udvikling (EFP) | 240 | 49 | 45 | 55 | 15 | 12 | 18 |
| | Arbejds-direktoratet | Tilsynssager | 4659 | 74 | 2 | 287 | 41 | 2 | 129 |
| | Statens Kunstfond | Sagstype 2 | 200 | * | * | * | * | * | * |
| | Miljøstyrelsen | Slam dispensationer | 33 | * | * | * | * | * | * |

# Bilag 4
# Udviklingen i sagsbehandlingstider 1996-2001

## 1996

**Gennemsnitlige sagsbehandlingstider, dage.**

| *Initieret af* | *Sagskategori* | *Gnst.* | *Standard afvigelse* | *Gyldige N* |
|---|---|---|---|---|
| *Borger/ virksomhed* | Tilladelse, godkendelse, autorisation m.m | 78 | 159 | 44 |
| | Tildeling af tilskud, puljemidler m.m….. | 71 | 62 | 20 |
| | Tildeling af personlige øko. ydelser…….. | 176 | 154 | 9 |
| | Ankesager/rekurs…….. | 147 | 106 | 25 |
| | Klager over offentlige embeder m.m…… | 169 | 152 | 7 |
| | Forespørgsler vedr. regelfortolkning m.m. | 74 | 33 | 4 |
| | Breve til ministeren…….. | 15 | 1 | 5 |
| | Aktindsigt…… | 12 | 8 | 10 |
| | Andet initieret af borger/virksomhed…... | 63 | 118 | 31 |
| | *Fælles for alle borger/virksomheds sager (1)..* | 89 | 127 | 155 |
| *Myndighed* | Kontrol og tilsyn overfor borgere……. | 22 | 34 | 6 |
| | Kontrol og tilsyn overfor virksomheder… | 109 | 106 | 4 |
| | Andet initieret af myndighed……... | 34 | 5 | 2 |
| | *Fælles for alle myndigheds sager (2)…….* | 53 | 73 | 12 |
| *Samlet* | *Alle (3)…….* | 86 | 124 | 167 |

Anm.: I rækkerne (1), (2) og (3) er gennemsnittene vægtet i forhold til antallet af sagstyper i de enkelte sagskategorier.

## Kritiske observationer og gennemsnit

| *Sagskategori* | *Gnst.* | *Antal kritiske N* | *Gnst. uden kritiske obs.* |
|---|---|---|---|
| Tilladelse, godkendelse, autorisation m.m… | 78 | 1 | 56 |
| Andet initieret af borger/virksomhed…… | 63 | 1 | 45 |
| Fælles for alle borger/virksomheds sager…... | 89 | 2 | 79 |
| Andet initieret af myndighed…… | 34 | 1 | 8 |
| Fælles for alle myndigheds sager……... | 53 | 1 | 52 |
| *Alle*……... | 86 | 3 | 77 |

Anm.: Kritiske observationer:

| | Sagsbehandlingstid |
|---|---|
| Tilladelse, godkendelse, autorisation mm. | |
| Patentansøgninger | 1050 |
| Andet initieret af borger/virksomhed | |
| Fredningssager | 604 |
| Andet initieret af myndighed | |
| Tilskud til energiforskning og udvikling | 92 |

## 1999

### Gennemsnitlige sagsbehandlingstider, dage.

| *Initieret af* | *Sagskategori* | *Gnst.* | *Standard afvigelse* | *Gyldige N* |
|---|---|---|---|---|
| *Borger/ virksomhed* | Tilladelse, godkendelse, autorisation m.m | 66 | 128 | 64 |
| | Tildeling af tilskud, puljemidler m.m….. | 79 | 69 | 32 |
| | Tildeling af personlige øko. ydelser…….. | 167 | 159 | 10 |
| | Ankesager/rekurs…….. | 127 | 119 | 32 |
| | Klager over offentlige embeder m.m…… | 146 | 118 | 11 |
| | Forespørgsler vedr. regelfortolkning m.m. | 69 | 91 | 9 |
| | Breve til ministeren…….. | 15 | 7 | 8 |
| | Aktindsigt…… | 12 | 6 | 11 |
| | Andet initieret af borger/virksomhed…... | 55 | 95 | 36 |
| | *Fælles for alle borger/virksomheds sager (1)* | 80 | 112 | 213 |
| *Myndighed* | Kontrol og tilsyn overfor borgere……. | 26 | 24 | 5 |
| | Kontrol og tilsyn overfor virksomheder… | 114 | 92 | 7 |
| | Andet initieret af myndighed……... | 29 | 37 | 7 |
| | *Fælles for alle myndigheds sager (2)……* | 59 | 72 | 19 |
| *Samlet* | *Alle (3)……* | 78 | 110 | 232 |

Anm.: I rækkerne (1), (2) og (3) er gennemsnittene vægtet i forhold til antallet af sagstyper i de enkelte sagskategorier.

## Kritiske observationer og gennemsnit

| *Sagskategori* | *Gnst.* | *Antal kritiske N* | *Gnst. uden kritiske obs.* |
|---|---|---|---|
| Tilladelse, godkendelse, autorisation m.m…... | 66 | 1 | 51 |
| Ankesager/rekurs……. | 127 | 1 | 115 |
| Andet initieret af borger/virksomhed……... | 55 | 1 | 43 |
| *Fælles for alle borger/virksomheds sager*……... | 80 | 3 | 71 |
| *Alle*……. | 78 | 3 | 70 |

Anm.: Kritiske observationer:

| | Sagsbehandlingstid |
|---|---|
| Tilladelse, godkendelse, autorisation mm. | |
| Patentansøgninger | 960 |
| Ankesager/rekurs | |
| Ankesager | 510 |
| Andet initieret af borger/virksomhed | |
| Fredningssager | 487 |

## 2001

### Gennemsnitlige sagsbehandlingstider, dage.

| *Initieret af* | *Sagskategori* | *Gnst.* | *Standard afvigelse* | *Gyldige N* |
|---|---|---|---|---|
| *Borger/ Virksomhed* | Tilladelse, godkendelse, autorisation m.m | 55,9 | 88,3 | 88 |
| | Tildeling af tilskud, puljemidler m.m….. | 63,9 | 55,7 | 43 |
| | Tildeling af personlige øko. ydelser…….. | 131,3 | 151,8 | 13 |
| | Ankesager/rekurs…….. | 95,3 | 72,2 | 40 |
| | Klager over offentlige embeder m.m…… | 110,6 | 88,3 | 13 |
| | Forespørgsler vedr. regelfortolkning m.m. | 45,2 | 57,8 | 14 |
| | Breve til ministeren…….. | 22,9 | 20,5 | 12 |
| | Aktindsigt…… | 12,6 | 6,8 | 16 |
| | Andet initieret af borger/virksomhed…... | 60,8 | 103,1 | 43 |
| | *Fælles for alle borger/virksomheds sager (1)..* | 65 | 86 | 282 |
| *Myndighed* | Kontrol og tilsyn overfor borgere……. | 45,7 | 38 | 8 |
| | Kontrol og tilsyn overfor virksomheder… | 81,8 | 93,1 | 14 |
| | Andet initieret af myndighed……... | 34,2 | 37,5 | 12 |
| | *Fælles for alle myndigheds sager (2)…….* | 56,5 | 68,4 | 34 |
| *Samlet* | *Alle (3)…….* | 64,1 | 84,2 | 316 |

Anm.: I rækkerne (1), (2) og (3) er gennemsnittene vægtet i forhold til antallet af sagstyper i de enkelte sagskategorier. Spredningen er opgjort som standardafvigelse. Antallet af observationer dækker over det antal sagstyper, hvor sagsbehandlingstiden er oplyst

## Kritiske observationer og gennemsnit

| *Sagskategori* | *Gnst.* | *Antal ekstreme N* | *Gnst. uden kritiske obs.* |
|---|---|---|---|
| Tilladelse, godkendelse, autorisation m.m…. | 56 | 2 | 45 |
| Tildeling af tilskud, puljemidler m.m…… | 64 | 2 | 55 |
| Ankesager/ rekurs……. | 95 | 1 | 89 |
| Andet initieret af borger/virksomhed…… | 61 | 1 | 49 |
| Fælles for alle borger/virksomheds sager…… | 65 | 6 | 58 |
| *Alle*……... | 64 | 6 | 58 |

Anm.: Kritiske observationer:

| | Sagsbehandlingstid |
|---|---|
| Tilladelse, godkendelse, autorisation m.m. | |
| Patentansøgninger | 660 |
| Stiftelse af nye fonde | 346 |
| Tildeling af tilskud, puljemidler m.m. | |
| Tilskud til isolering | 240 |
| Tilskud til ikke-kommerciel lokal radio og TV | 240 |
| Ankesager/rekurs | |
| Klagesager, Landsskatteretten | 335 |
| Andet initieret af borger/virksomhed | |
| Fredningssager | 545 |

# Bilag 5
# Gennemsnitlige sagsbehandlingstider 1996-2001

## 1996

### Gennemsnitlige sagsbehandlingstider, dage

| *Initieret af* | *Sagskategori* | *Gnst. Sagsbe-handlingstid (1)* | *Vægtet gnst. (2)* | *Vægtet og korrigeret gnst. (3)* |
|---|---|---|---|---|
| *Borger/ virksomhed* | Tilladelse, godkendelse, autorisation m.m | 78 | 89 | 135 |
| | Tildeling af tilskud, puljemidler m.m….. | 71 | 36 | 73 |
| | Tildeling af personlige øko. ydelser…….. | 176 | 174 | 174 |
| | Ankesager/rekurs…….. | 147 | 145 | 145 |
| | Klager over offentlige embeder m.m…… | 169 | 409 | 409 |
| | Forespørgsler vedr. regelfortolkning m.m. | 74 | 29 | 29 |
| | Breve til ministeren…….. | 15 | 14 | 14 |
| | Aktindsigt…… | 12 | 12 | 12 |
| | Andet initieret af borger/virksomhed… | 63 | 28 | 22 |
| | *Fælles for alle borger/virksomheds sager…….* | 89 | 51 | 107 |
| *Myndighed* | Kontrol og tilsyn overfor borgere……. | 22 | 37 | 37 |
| | Kontrol og tilsyn overfor virksomheder… | 109 | 20 | 20 |
| | Andet initieret af myndighed…….. | 34 | 27 | 27 |
| | *Fælles for alle myndigheds sager……..* | 53 | 32 | 32 |
| *Samlet* | *Alle* …… | 86 | 51 | 101 |

Anm.: 1) "Gennemsnitlig sagsbehandlingstid" er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 12 sagskategorier baseret på *antallet af sagstyper* i hver sagskategori. 2) "Vægtet gennemsnit" er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 12 sagskategorier baseret på *antallet af sager i hver sagstype* i hver sagskategori, dvs. gennemsnittet er vægtet i forhold til antallet af sager i hver sagstype og i hver sagskategori. 3) "Vægtet og korrigeret sagsbehandlingstid" er det "vægtede gennemsnit" uden de ti sagstyper med flest sager, jf. tabel 1. 2. I 1996 var populationen 167 sagstyper, i 1999 var populationen 232 sagstyper og i 2001 var populationen 316 sagstyper.

## 1999

### Gennemsnitlige sagsbehandlingstider, dage

| *Initieret af* | *Sagskategori* | *Gnst. Sagsbe-handlingstid (1)* | *Vægtet gnst. (2)* | *Vægtet og korrigeret gnst. (3)* |
|---|---|---|---|---|
| *Borger/ virksomhed* | Tilladelse, godkendelse, autorisation m.m. | 66 | 79 | 79 |
| | Tildeling af tilskud, puljemidler m.m…… | 79 | 41 | 74 |
| | Tildeling af personlige øko. ydelser…….. | 167 | 204 | 204 |
| | Ankesager/rekurs…….. | 127 | 112 | 112 |
| | Klager over offentlige embeder m.m…….. | 146 | 157 | 157 |
| | Forespørgsler vedr. regelfortolkning m.m.. | 69 | 28 | 28 |
| | Breve til ministeren…….. | 15 | 20 | 20 |
| | Aktindsigt……. | 12 | 13 | 13 |
| | Andet initieret af borger/virksomhed……. | 55 | 19 | 24 |
| | *Fælles for alle borger/virksomheds sager…….* | 80 | 51 | 88 |
| *Myndighed* | Kontrol og tilsyn overfor borgere…….. | 26 | 22 | 22 |
| | Kontrol og tilsyn overfor virksomheder…. | 114 | 21 | 21 |
| | Andet initieret af myndighed…… | 29 | 43 | 43 |
| | *Fælles for alle myndigheds sager……..* | 59 | 22 | 22 |
| *Samlet* | *Alle ……..* | 78 | 49 | 74 |

Anm.: 1) "Gennemsnitlig sagsbehandlingstid" er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 12 sagskategorier baseret på *antallet af sagstyper* i hver sagskategori. 2) "Vægtet gennemsnit" er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 12 sagskategorier baseret på *antallet af sager i hver sagstype* i hver sagskategori, dvs. gennemsnittet er vægtet i forhold til antallet af sager i hver sagstype og i hver sagskategori. 3) "Vægtet og korrigeret sagsbehandlingstid" er det "vægtede gennemsnit" uden de ti sagstyper med flest sager, jf. tabel 1. 2. I 1996 var populationen 167 sagstyper, i 1999 var populationen 232 sagstyper og i 2001 var populationen 316 sagstyper.

## 2001

### Gennemsnitlige sagsbehandlingstider, dage

| *Initieret af* | *Sagskategori* | *Gnst. Sagsbe-handlingstid (1)* | *Vægtet gnst. (2)* | *Vægtet og korrigeret gnst. (3)* |
|---|---|---|---|---|
| *Borger/ virksomhed* | Tilladelse, godkendelse, autorisation m.m... | 56 | 43 | 67 |
| | Tildeling af tilskud, puljemidler m.m……. | 64 | 37 | 53 |
| | Tildeling af personlige øko. ydelser……. | 131 | 185 | 185 |
| | Ankesager/rekurs…… | 95 | 121 | 121 |
| | Klager over offentlige embeder m.m……... | 111 | 155 | 155 |
| | Forespørgsler vedr. regelfortolkning m.m… | 45 | 15 | 15 |
| | Breve til ministeren……. | 23 | 22 | 22 |
| | Aktindsigt……... | 13 | 9 | 9 |
| | Andet initieret af borger/virksomhed…….. | 61 | 9 | 29 |
| | *Fælles for alle borger/virksomheds sager……..* | 65 | 24 | 83 |
| *Myndighed* | Kontrol og tilsyn overfor borgere…… | 46 | 27 | 27 |
| | Kontrol og tilsyn overfor virksomheder…... | 82 | 15 | 15 |
| | Andet initieret af myndighed…….. | 34 | 63 | 63 |
| | *Fælles for alle myndigheds sager* …… | 57 | 23 | 23 |
| *Samlet* | *Alle* ……... | 64 | 24 | 72 |

Anm.: 1) "Gennemsnitlig sagsbehandlingstid" er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 12 sagskategorier baseret på *antallet af sagstyper* i hver sagskategori. 2)"Vægtet gennemsnit" er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 12 sagskategorier baseret på *antallet af sager i hver sagstype* i hver sagskategori, dvs. gennemsnittet er vægtet i forhold til antallet af sager i hver sagstype og i hver sagskategori. 3) "Vægtet og korrigeret sagsbehandlingstid" er det "vægtede gennemsnit" uden de ti sagstyper med flest sager, jf. tabel 1. 2. I 1996 var populationen 167 sagstyper, i 1999 var populationen 232 sagstyper og i 2001 var populationen 316 sagstyper.

# Bilag 6
# Spørgeskema

Der er blevet anvendt et internetbaseret spørgeskema med indbyggede spring. Definitioner mv. er blevet oplyst i forbindelse med den elektroniske besvarelse af skemaet.

**Spørgeskema**

| *I. Generelle oplysninger* | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *Ia. Institutionsoplysninger* | | | | |
| 1. | Institutionens navn | | | |
| 3. | Ministerområde | | | |
| 4. | Kontaktperson | | | |
| 5. | Telefonnummer | | | |
| 6. | e-mail | | | |
| 7. | Hjemmeside | | | |
| *Ib. Årsværksforbrug* | | | | |
| 10. | Antal årsværk i institutionen 2001 | | | |
| *Ic. Kvalitet* | | | | |
| *Kvaliteten i sagsbehandlingen dækker over flere forskellige aspekter i form af faglig kvalitet (f.eks. anvendelse af det korrekte regelsæt og rettidigt svar) og organisatorisk kvalitet (f.eks. effektiv arbejdstilrettelæggelse og enkle beslutningsprocesser) samt borgernes opfattelse af kvalitet (f.eks. løbende information, vejledning og velbegrundede svar).* | | | | |
| 11. | Hvordan kunne sagsbehandlingens kvalitet måles i jeres institution? | | | |
| | | | | |
| 12. | Hvilke tiltag har institutionen gennemført i de seneste år for at hæve kvaliteten i sagsbehandlingen? | | | |
| | | | | |
| 13. | Hvordan vurderes effekten af nedenstående faktorer i forhold til sagsbehandlingstiden i institutionen? | | | |
| | | Effekt | | |
| | | Ingen | Nogen | Stor |
| | A. Anvendelse af elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH) | | | |
| | B. Anvendelse af digital kommunikation og informationsudveksling | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | C. Ændringer i regelgrundlag og administrative forskrifter | | | |
| | D. Brugen af resultatløn | | | |
| | E. Opstilling af mål og løbende måling af sagsbehandlingstiden | | | |
| | F. Indarbejdelse af mål for sagsbehandlingstiden i kontraktstyringen | | | |
| | G. Medarbejder kompetencer og uddannelse | | | |
| | H. Organisatoriske omlægninger | | | |
| | I. Arbejdsdeling (faglig specialisering, teams osv.) | | | |
| | J. Understøttelse af arbejdsgange (vejledninger, standardformularer m.m.) | | | |
| *II. Oplysninger for den enkelte sagstype* | | | | |
| (Spørgeskema, del II udfyldes individuelt for hver af de sagstyper, der indgår i undersøgelsen) | | | | |
| 14. | Sagstypens navn (se oversigtssiden) | | | |
| 15. | Beskriv sagstypens indhold kort (hvilke sagsbehandling foretages, hvem er sagsbehandlingen rettet mod, indgår andre myndigheder i sagsbehandlingen m.m.?) | | | |
| | | | | |
| 16. | Har der i perioden 1996-2001 været væsentlige ydre forhold, der har påvirket indholdet i sagstypen? | | Ja | Nej |
| | | | | |
| | **(Hvis ja)** | | | |
| | Hvad har forårsaget ændringen? | | | |
| | | | Ja | Nej |
| 16a. | Regelændringer | | | |
| 16b. | Ressortomlægninger | | | |
| 16c. | Andet | | | |
| 16d. | (Hvis "Andet", angiv årsag) | | | |
| | | | | |
| | | 2001 | 1999 | 1996 |
| 17. | Antal afsluttede sager af denne type | | | |
| 18. | Hvor mange årsværk blev i 2001 anvendt til sagsbehandling af denne type? | | | |
| 19. | Opstilles og/eller beregnes enhedsomkostninger for denne sagstype (f.eks. gennemsnitlige omkostninger pr. sag)? | | Ja | Nej |
| | | | | |
| 20 | Opstilles og/eller beregnes produktivitet for denne sagstype (f.eks. antal sager pr. årsværk)? | | Ja | Nej |
| | | | | |

*IIa. Sagsbehandlingstid*

*Undersøgelsen omfatter som anført i indledningen sagsbehandling i relation til borgere eller virksomheder og således ikke sagsbehandling mellem myndigheder. I undersøgelsen sondres mellem to former for sagsbehandling:*
*1. Sagsbehandling initieret af borger eller virksomheds henvendelse – sagsbehandling* ***igangsat på borger eller virksomheds foranledning****.*
*2. Sagsbehandling initieret af institutionen selv eller af instans med myndighedsrolle – sagsbehandling* ***igangsat på myndighedernes foranledning****. Myndigheder skal i denne sammenhæng opfattes som både traditionelle offentlige myndigheder og som eksperter/specialister (borgere eller virksomheder, f.eks. læger, der varetager myndighedsopgaver).*
*Opgørelsesmetoden (f.eks. automatisk udtræk fra IT-systemet, manuel opgørelse eller stikprøvevis måling) må gerne variere årene imellem. I år hvor det ikke er muligt at fremskaffe præcise oplysninger bedes institutionen angive skøn.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| 21. | Omfatter sagstypen sagsbehandling igangsat på myndighedens foranledning? | Ja | Nej |
| | | | |

(**Hvis ja, gå til spørgsmål 26**)
**Sagsbehandling på borger eller virksomheds foranledning**

***Definitioner:***
*Bruttosagsbehandlingstid*: Den tid der går fra borgeren/virksomheden henvender sig til afgørelsen meddeles (kalenderdage inklusiv realitetsbehandling, ventetid, høring mm.).
*Nettosagsbehandlingstid*: Bruttosagsbehandlingstid minus de dage, hvor sagen behandles andetsteds (f.eks. hos parten, er i høring, behandles af en anden offentlig myndighed o.l.) Nettosagsbehandlingstiden er således det antal kalenderdage, som institutionen bruger til behandlingen af en sag internt i institutionen.

*Som udgangspunkt er det vigtig at alle spørgsmål besvares.* Hvor det ikke umiddelbart er muligt at fremskaffe præcise opgørelser over sagsbehandlingstiden, bedes institutionen foretage skøn. Såfremt dette ikke er muligt vælges én af nedenstående muligheder:
-**Feltet efterlades blankt** (F.eks. i tilfælde af at sagstypen ikke eksisterede i det pågældende år)
-**Feltet udfyldes med koden 9999** (F.eks. i de helt særlige tilfælde, hvor mangelfuld journaliseringspraksis og/eller fejlbehæftet datagrundlag umuliggør en faktisk eller skønsmæssig opgørelse af sagsbehandlingstiden)

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 22. | Hvad var den gennemsnitlige bruttosagsbehandlingstid (i dage) for sager afsluttet i: | 2001 | 1999 | 1996 |
| | | | | |
| 22a. | Hvad var i 2001 den gennemsnitlige bruttosagsbehandlingstid for de 20 % af sagerne med kortest sagsbehandlingstid? | 2001 | | |
| | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 22b. | Hvad var i 2001 den gennemsnitlige bruttosagsbehandlingstid for de 20 % af sagerne med længst sagsbehandlingstid? | 2001 | | |
| | | | | |
| 23. | Hvad var den gennemsnitlige nettosagsbehandlingstid (i dage) for sager afsluttet i: | 2001 | 1999 | 1996 |
| | | | | |
| 23a. | Hvad var i 2001 den gennemsnitlige nettosagsbehandlingstid for de 20 % af sagerne med kortest sagsbehandlingstid? | 2001 | | |
| | | | | |
| 23b. | Hvad var i 2001 den gennemsnitlige nettosagsbehandlingstid for de 20 % af sagerne med længst sagsbehandlingstid? | 2001 | | |
| | | | | |
| 24. | Udsendes kvitteringsskrivelse ved modtagelse af borger/virksomheds henvendelse? | Ja | Nej | |
| | | | | |
| | **(Hvis ja)** | | | |
| 24a. | Hvor hurtigt udsendes kvitteringsskrivelse (i dage)? | | | |
| 24b. | Hvilket medie anvendes til udsendelse af borger/virksomheds henvendelse? | | | |
| | Brev | | | |
| | e-mail og brev | | | |
| | e-mail | | | |
| | Andet | | | |
| | **Sagsbehandling på myndighederrnes foranledning** | | | |

***Definitioner:***
*Bruttosagsbehandlingstid:* Den tid der går fra institutionen optager sagen på eget initiativ til afgørelsen meddeles (kalenderdage inklusiv realitetsbehandling, ventetid, høring mm.).
*Nettosagsbehandlingstid*: Bruttosagsbehandlingstid minus de dage, hvor sagen behandles andetsteds (f.eks. hos parten, er i høring, behandles af en anden offentlig myndighed o.l) Nettosagsbehandlingstiden er således det antal kalenderdage, som institutionen bruger til behandlingen af en sag internt i institutionen.

*Som udgangspunkt er det vigtig at alle spørgsmål besvares.* Hvor det ikke umiddelbart er muligt at fremskaffe præcise opgørelser over sagsbehandlingstiden, bedes institutionen foretage skøn. Såfremt dette ikke er muligt vælges én af nedenstående muligheder:
-**Feltet efterlades blankt** (F.eks. i tilfælde af at sagstypen ikke eksisterede i det pågældende år)
-**Feltet udfyldes med koden 9999** (F.eks. i de helt særlige tilfælde, hvor mangelfuld journaliseringspraksis og/eller fejlbehæftet datagrundlag umuliggør en faktisk eller skønsmæssig opgørelse af sagsbehandlingstiden)

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 25. | Hvad var den gennemsnitlige brutto-sagsbehandlingstid (i dage) for sager afsluttet i: | 2001 | 1999 | 1996 |
| | | | | |
| 25a. | Hvad var i 2001 den gennemsnitlige bruttosagsbehandlingstid for de 20 % af sagerne med kortest sagsbehand-lingstid? | 2001 | | |
| | | | | |
| 25b. | Hvad var i 2001 den gennemsnitlige bruttosagsbehandlingstid for de 20 % af sagerne med længst sagsbehand-lingstid? | 2001 | | |
| | | | | |
| 26. | Hvad var den gennemsnitlige netto-sagsbehandlingstid (i dage) for sager afsluttet i: | 2001 | 1999 | 1996 |
| | | | | |
| 26a. | Hvad var i 2001 den gennemsnitlige nettosagsbehandlingstid for de 20 % af sagerne med kortest sagsbehand-lingstid? | 2001 | | |
| | | | | |
| 26b. | Hvad var i 2001 den gennemsnitlige nettosagsbehandlingstid for de 20 % af sagerne med længst sagsbehand-lingstid? | 2001 | | |
| | | | | |
| *IIb. Faktorer med betydning for sagsbehandlingstid* | | | | |
| **A.** Elektronisk sags- og dokumenthåndtering | | | | |
| *Der anvendes en række forskellige IT-systemer i forbindelse med sagsbehandlingen internt i de statslige institutioner, og denne undersøgelse har bl.a. til formål at analysere i hvilket omfang ESDH niveauet indvirker på sagsbehandlingstiden. Nedenfor bedes institutionen angive oplysninger om registrering, arkivering og lagring af sagsakter og dokumenter.* | | | | |
| 27. | Anvendes der fuld elektronisk dokumenthåndtering? *Både egenproducerede og eksterne dokumenter (indgående breve og dokumetation fra borger, ansøgninger, høringssvar etc.) er tilknyttet dokumenthåndteringssystemet og/eller fagsystemet og kan lagres, søges og hentes frem elektronisk via journalnøglen, emneord el.lign.* | | Ja | Nej |
| | | | | |
| (**Hvis ja, gå til spørgsmål 30**) | | | | |
| 28. | Anvendes der elektronisk dokumenthåndtering af egenproducerede dokumenter (tilsagn, afslag, fore-spørgsler etc.)? | | Ja | Nej |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | *Egenproducerede dokumenter er tilknyttet dokumenthåndteringssystemet og/eller fagsystemet og kan lagres, søges og hentes frem elektronisk via journalnøglen, emneord el.lign.* | | |
| **(Hvis ja, gå til spørgsmål 30)** | | | |
| 29. | Anvendes der et klassisk elektronisk journalsystem? *Ved et elektronisk journalsystem forstås her et system der giver mulighed for elektronisk lagring af (og søgning i) oplysninger om sager og akter (f.eks. modtagelsesdato, afsender, sagsbehandler, journalnr. etc.) – men som ikke giver mulighed for elektronisk lagring af sagsakter i tilknytning til journalsystemet.* | Ja | Nej |
| **(Gå til spørgsmål 34)** | | | |
| 30 | I hvilke år blev det nuværende ESDH-system implementeret? | | |
| 31. | Har indførsel og implementering af hel eller delvis ESDH medført ændringer i sagsbehandlingstiden **(kun et kryds):** | | |
| | Uændret sagsbehandlingstid | | |
| | Kortere sagsbehandlingstid | | |
| | Længere sagsbehandlingstid | | |
| | Ved ikke | | |

| | | I høj grad | I nogen grad | Slet ikke |
|---|---|---|---|---|
| 32a. | Har forberedelsen og implementering af ESDH givet anledning til omlægning af arbejdsgange ( f.eks. færre sagsvandringer, færre involverede etc.): | | | |
| 32b. | Har forberedelsen og implementering af ESDH givet anledning til omlægning af organisationen (f.eks.oprettelse af callcenter, fælles støttefunktioner, ændring af sagsfordeling etc.): | | | |
| 32c. | Har indførsel og implementering af ESDH forbedret kvaliteten i sagsbehandlingen: | | | |
| 33. | Hvor stor andel (i %) af sagerne indenfor sagstypen understøttes af ESDH-systemet? | | | |

| | | |
|---|---|---|
| **B. Ekstern informationsudveksling/kommunikation med omverdenen**<br>*Metoden til informationsudveksling og kommunikation med omverdenen kan have indvirkning på sagsbehandlingstiden. I det følgende sondres der for det første mellem hvorvidt kommunikationen er:*<br>***1. Traditionel** (personligt fremmøde, brev, telefon og fax) eller*<br>***2. Hel eller delvist digital** (e-mail, elektronisk blanket etc.).*<br>*Ydermere sondres der mellem hvorvidt der er tale om kommunikation med:*<br>***I. Borger/virksomhed** eller*<br>***II. Andre myndigheder**.*<br>*Myndigheder skal i denne sammenhæng opfattes som både traditionelle offentlige myndigheder og som eksperter/specialister (borgere eller virksomheder, f.eks. læger, der varetager myndighedsopgaver).* | | |
| 34. | Foretages hele sagsbehandlingen i institutionen eller indgår der ekstern høring, ekspertvurdering, nævnsbehandling eller lignende: | |
| | Hele sagsbehandlingen sker i institutionen | |
| | Ekstern høring eller lignende (partshøring, behandling hos anden myndighed, ekspertvurdering eller nævnsbehandling) | |
| **(Hvis der indgår ekstern høring eller lignende gå til spørgsmål 37)** | | |
| 35. | Hvilke medie anvendes hovedsagligt til formel kommunikation/ informationsudveksling i forhold til borger/virksomheder: | |
| | Traditionel informationsudveksling<br>(personligt fremmøde, brev, telefon og fax) | |
| | Hel eller delvis digital informationsudveksling<br>(e-mail, elektronisk blanket etc.) | |
| | *I tilfælde hvor del af informationsudvekslingen foregår traditionelt (f.eks. via brevveksling), mens andre dele af informationsudvekslingen sker elektronisk (f.eks. via elektronisk blanket), afkrydses det niveau som er mest dækkende for det samlede sagsbehandlingsforløbet.* | |
| **(Hvis der hovedsagligt anvendes traditionel informationsudveksling gå til spørgsmål 48)** | | |
| 26. | I hvor høj grad udnyttes mulighederne for digital informationsudveksling i forhold til borgere/virksomheder inden for sagstypen (**kun et kryds**): | |
| | I meget høj grad (mere end 75 % af kommunikationen sker digitalt) | |
| | I høj grad (mellem 50 % og 75 % af kommunikationen sker digitalt) | |
| | I nogen grad (mellem 25 % og 50 % af kommunikationen sker digitalt) | |
| | I beskeden grad (mindre end 25 % af kommunikationen sker digitalt) | |
| 36a. | Hvilke muligheder for digital informationsudveksling stilles til rådighed overfor borgere/virksomheder indenfor sagstypen? | |
| | | |
| **( Gå til spørgsmål 45)** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 37. | Antal høringsparter | | |
| 38. | Antal høringer pr. sag (gennemsnitligt) | | |
| 39. | Gøres der brug af rykkerprocedure i forbindelse med inddragelse af høringsparter (andre myndigheder, eksperter og parten)? | Ja | Nej |
| | | | |
| 40. | Modtager høringsparterne betaling for deltagelse i sagsbehandlingen (andre institutioner eller eksperter)? | Ja | Nej |
| | | | |
| (**Hvis ja**) | | | |
| 40a. | Indgår der aftale om tidsfrister i kontrakten/prisaftalen? | Ja | Nej |
| | | | |
| 41. | Hvilke medie anvendes hovedsagligt til formel kommunikation/informationsudveksling (**kun et kryds pr. kolonne**): | Borger/ Virksomhed | Andre myndigheder |
| | Traditionel informationsudveksling (personligt fremmøde, brev, telefon og fax) | | |
| | Hel eller delvis digital informationsudveksling (e-mail, elektronisk blanket etc.) | | |
| I tilfælde hvor del af informationsudvekslingen foregår traditionelt (f.eks. via brevveksling), mens andre dele af informationsudvekslingen sker elektronisk (f.eks. via elektronisk blanket), afkrydses det niveau som er mest dækkende for det samlede sagsbehandlingsforløbet. | | | |
| (**Hvis der er tale om hovedsaglig traditionel informationsudveksling i begge kolonner gå til spørgsmål 48**) | | | |
| 42. | I hvor høj grad udnyttes mulighederne for digital informationsudveksling inden for sagstypen (**kun et kryds pr. kolonne**): | Borger/ Virksomhed | Andre myndigheder |
| | I meget høj grad (mere end 75 % af kommunikationen sker digitalt) | | |
| | I høj grad (mellem 50 % og 75 % af kommunikationen sker digitalt) | | |
| | I nogen grad (mellem 25 % og 50 % af kommunikationen sker digitalt) | | |
| | I beskeden grad (mindre end 25 % af kommunikationen sker digitalt) | | |
| 42a. | Hvilke muligheder for digital informationsudveksling stilles til rådighed overfor omverdenen (borgere, virksomheder og andre myndigheder) indenfor sagstypen? | | |
| | | | |
| 43. | Er det muligt for andre myndigheder at henvende sig til institutionen via mail ? | Ja | Nej |
| | | | |
| 44. | Er det muligt for andre myndigheder at henvende sig online til institutionen (f.eks. via fælles intranet eller via fælles portal)? | Ja | Nej |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| **(Hvis ja)** | | | |
| Hvordan behandles henvendelsen/høringen efter modtagelsen? | | | |
| 44a. | Henvendelse/høring behandles som en traditionel papirbaseret henvendelse (f.eks. ved udskrift og efterfølgende behandling) | Ja | Nej |
| | | | |
| 44b. | Henvendelse/høring lagres direkte i IT- systemet | Ja | Nej |
| | | | |
| 44c. | Henvendelse/høring lagres direkte i IT- systemet med mulighed for samkøring af oplysninger mellem myndigheder | Ja | Nej |
| | | | |
| 45. | Har brugen af digital informationsudveksling medført ændringer i sagsbehandlingstiden (**kun et kryds**): | | |
| | Uændret sagsbehandlingstid | | |
| | Kortere sagsbehandlingstid | | |
| | Længere sagsbehandlingstid | | |
| | Ved ikke | | |
| 46. | Er det muligt for borgere/virksomheder at henvende sig til institutionen via mail? | Ja | Nej |
| | | | |
| 47. | Er det muligt for borgere/virksomheder at ansøge/henvende sig online til institutionen (f.eks. ansøgning på hjemmeside(er) eller via netportal)? | Ja | Nej |
| | | | |
| **(Hvis ja)** | | | |
| Hvordan behandles ansøgningen/henvendelsen efter modtagelsen? | | | |
| 47a. | Ansøgning/henvendelse behandles udelukkende som en traditionel papirbaseret henvendelse efter modtagelsen (f.eks. ved udskrift og efterfølgende papirbaseret sagsbehandling) | Ja | Nej |
| | | | |
| **(Hvis ja, gå til spørgsmål 48)** | | | |
| 47b. | Ansøgning/henvendelse lagres direkte i IT- systemet (f.eks. Tast selv service fra Told·Skat)<br>*Envejs integration hvor data indberetningen modtages og lagres digitalt, men hvor afgørelsen kommunikeres på traditionel vis til borger/virksomhed.* | Ja | Nej |
| | | | |
| 47c. | Ansøgning/henvendelse lagres, behandles og afgøres direkte i IT- systemet<br>(f.eks. homebanking eller Erhvervs- og selskabsstyrelsens "Webreg" system hvor virksomheder kan oprettes med juridisk bindende (anvendelse af digital signatur) oplysninger direkte over Internettet og hvor sagsbe- | Ja | Nej |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | handlingen på modtagersider er fuldt automatiseret) *Tovejs integration hvor data indberetningen modtages, lagres, behandles og afgøres digitalt og hvor afgørelsen kommunikeres digitalt til borger/virksomhed.* | | |
| 47d. | Ansøgning/henvendelse lagres, behandles og afgøres direkte i IT- systemet og borger/virksomhed har direkte online adgang til oplysninger om egen sag (f.eks. sagsstatus) | Ja | Nej |
| | | | |
| **C. Regelgrundlag og administrative forskrifter** | | | |
| | | Mere omfattende | Uændret | Forenklet |
| 48. | Regelgrundlaget for denne sagstype i perioden 1996-2001 er hovedsagligt: | | | |
| 48a. | De administrative forskrifter for denne sagstype i perioden 1996-2001 er hovedsagligt: | | | |
| 49. | Har institutionen oplevet regelkoalition (flere regelsæt regulerer sagsområdet) for sagstypen? | Ja | Nej |
| | | | |
| **D. Resultatløn** | | | |
| 50. | Anvendes resultløn i forhold til ledelsen (direktør, direktion, kontorchefer) til påskyndelse af reduceret sagsbehandlingstid? | Ja | Nej |
| | | | |
| 51. | Anvendes resultatløn i forhold til de enkelte sagsbehandler til påskyndelse af reduceret sagsbehandlingstid? | Ja | Nej |
| | | | |
| 52. | Anvendes resultatløn i forhold til de enkelte sagsbehandlere til afvikling af sagspukler? | Ja | Nej |
| | | | |
| **E. Mål og måling** | | | |
| **Mål** | | | |
| Hvilke typer af mål er der opstillet for sagsbehandlingstiden for denne sagstype? | | | |
| 53. | Gennemsnitlig sagsbehandlingstid | | |
| 53a. | Maksimal sagsbehandlingstid (f.eks. højeste antal dage etc.) | Ja | Nej |
| | | | |
| 53b. | Minimum sagsbehandlingstid (f.eks. minimum 75 % af sagerne skal være behandlet inden for 30 dage) | Ja | Nej |
| | | | |
| 53c. | Særlige delmål (f.eks. maksimalt 10 % sager er ældre end 40 dage) | Ja | Nej |
| | | | |
| 53d. | Andet: | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| 54. | Angiv det første år, hvor der blev opstillet mål for sagsbehandlingstiden: | | |
| Hvor er målene for sagsbehandlingstiden opstillet? | | | |
| 55. | I lovgivning | Ja | Nej |
| | | | |
| 55a. | I resultatkontrakt | Ja | Nej |
| | | | |
| 55b. | I interne kontrakter eller som servicemål | Ja | Nej |
| | | | |
| 55c. | Andet | | |
| | | | |
| 56. | Opstilles der mål for sagsbehandlingens kvalitet for denne sagstype (f.eks. forvaltningsretslig kvalitet, sprogligt lix, brugertilfredshed etc.)? | Ja | Nej |
| | | | |
| 56a. | Hvis ja, hvilke? | | |
| | | | |
| **Måling** | | | |
| 57. | Foretages der løbende måling af sagsbehandlingstiden for denne sagstype? | Ja | Nej |
| | | | |
| 58. | Hvordan opgøres sagsbehandlingstiden (**kun et kryds**): | | |
| | Udtræk direkte fra IT-system(er) (data trækkes direkte fra fag-systemer, sags- og journalsystem etc.) | | |
| | Manuel opgørelse (dataudtræk, postlister, kartotekskort, regneark og lignende) | | |
| | Stikprøve/skønsmæssig opgørelse | | |
| Hvor formidles og/eller fremgår målingerne? | | | |
| 59. | I Virksomhedsregnskab | Ja | Nej |
| | | | |
| 59a. | I opfølgning (i forhold til interne kontrakter og/eller i ledelsesinformationen) | Ja | Nej |
| | | | |
| 59b. | Som fast dagsordens punkt på chef/direktionsmøder | Ja | Nej |
| | | | |
| 59c. | Andet: | | |
| | | | |
| **F. Kontrakt styring** | | | |
| 60. | Har institutionen resultatkontrakt? | Ja | Nej |
| | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| (Hvis ja) | | | | |
| 60a. | Indgår sagsbehandlingstider for denne sagstype som resultatmål i nuværende eller tidligere resultatkontrakter? | | Ja | Nej |
| | | | | |
| 61. | Er der indgået direktørkontrakt? | | Ja | Nej |
| | | | | |
| (Hvis ja) | | | | |
| 61.a | Indgår sagsbehandlingstider for denne sagstype som resultatmål i nuværende eller tidligere direktørkontrakter? | | Ja | Nej |
| | | | | |
| 62. | Anvendes interne kontrakter eller noget tilsvarende i institutionen (f.eks. afdelings- og/eller kontorkontrakter)? | | Ja | Nej |
| | | | | |
| (Hvis ja) | | | | |
| 62a. | Indgår sagsbehandlingstider for denne sagstype som resultatmål i nuværende eller tidligere interne kontrakter? | | Ja | Nej |
| | | | | |
| **G. Medarbejder kompetencer og uddannelse** | | | | |
| Hvordan varetages oplæringen af nye sagsbehandlere for denne sagstype? | | | | |
| 63. | Via selvlæring (f.eks. på baggrund af interne instrukser, vejledninger, brugerhåndbøger og lignende) | | Ja | Nej |
| | | | | |
| 63a. | Via kurser og uddannelsesforløb (f.eks. faste uddannelsesforløb for nye sagsbehandlere) | | Ja | Nej |
| | | | | |
| 63b. | Via mentor ordning (nye medarbejdere tilknyttes erfaren sagsbehandler) | | Ja | Nej |
| | | | | |
| | | I høj grad | I nogen grad | Slet ikke |
| 64. | Påvirker høj personaleomsætning på dette sagsområde sagsbehandlingstid og kvalitet i negativ retning: | | | |
| **H. Organisation** | | | | |
| 65. | Har der været organisatoriske omlægninger m.h.p. at reducere sagsbehandlingstiden for denne sagstype? | | Ja | Nej |
| | | | | |
| 66 | Kræver sagsbehandlingen for denne sagstype inddragelse af flere organisatoriske enheder (afdelinger og/eller kontorer)? | | Ja | Nej |
| | | | | |
| 67 | Er det muligt i spidsbelastningsperioder umiddelbart at inddrage medarbejdere fra andre organisatoriske enheder i sagsbehandlingen? | | Ja | Nej |
| | | | | |
| (Hvis ja) | | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 67a. | Anvendes muligheden for inddragelse af medarbejdere fra andre organisatoriske enheder? | Ja | Nej |
| | | | |
| **I. Arbejdsdeling** | | | |
| 68. | Hvordan tilrettelægges arbejdsdelingen i hovedtræk (**kun et kryds**): | | |
| | én sag én sagsbehandler (en sagsbehandler varetager som hovedregel hele sagsbehandlingsforløbet) | | |
| | Teams (gruppe af sagsbehandlere varetager hele sagforløbet - eventuelt med intern arbejdsdeling og specialisering i gruppen) | | |
| | Faglig specialisering (Sagsbehandlingsforløbet opsplittes i mindre dele som varetages af sagsbehandlere med særlige kompetencer på området) | | |
| | Andet: | | |
| | | | |
| **J. Understøttelse af arbejdsgange** | | | |
| 69. | Forelægger der interne vejledninger og instrukser, der beskriver forretningsgange og sagsforløb? | Ja | Nej |
| | | | |
| 69a. | Forelægger der information i digital form til understøttelse af vidensdeling (f.eks. best practice beskrivelser på intranettet)? | Ja | Nej |
| | | | |
| 69b. | Hvis ja hvilken information: c | | |
| | | | |
| 70. | Anvendes standardkoncepter og standardformuleringer i sagsbehandlingen (brevskabeloner, standardtekst og lignende)? | Ja | Nej |
| | | | |
| 71. | Anvendes fagsystemer til understøttelse af sagsbehandlingen?<br>*Fagsystemer kan f.eks. understøtte datamodtagelse, beregninger, udbetalinger, brevskabeloner, sagsstyring og statistik mv.* | Ja | Nej |
| | | | |
| *IIc. Vurdering af faktorernes effekt på sagsbehandlingstiden* | | | |
| | | | |
| **1996-1999**<br>*I det følgende vurderes og vægtes en række faktorer i forhold til faktorernes betydning for den konkrete udvikling i sagsbehandlingstiden i 1996-1999. Der er mulighed for at angive yderligere faktorer, der har haft indvirkning på sagsbehandlingstiden i perioden i rubrikken "Andet" (f.eks. stigende antal sager, færre årsværk etc.).* | | | |
| 72. | Hvordan vægtes betydningen af nedenstående faktorer i forhold til ændringen i bruttosagsbehandlingstiden i perioden 1996-1999 for denne sagstype? | | |
| | (**Angiv faktorernes vægt i procent således at vægtene summer op til 100**) | | |
| | A. Anvendelse af elektronisk sags- og dokumenthåndtering | | |

| | | |
|---|---|---|
| | B. Anvendelse af digital kommunikation/informationsudveksling | |
| | C. Ændringer i regelgrundlag og administrative forskrifter | |
| | D. Brugen af resultatløn | |
| | E. Opstilling af mål og løbende måling af sagsbehandlingstiden | |
| | F. Indarbejdelse af mål for sagsbehandlingstiden i kontrakt styringen (både interne og eksterne) | |
| | G. Medarbejder kompetence og uddannelse | |
| | H. Organisatoriske omlægninger | |
| | I. Arbejdsdeling | |
| | J. Understøttelse af arbejdsgange | |
| | K. Andet (Angiv eventuelt andre faktorer og tildel vægt): | |
| | **Total** | **100 pct.** |

**1999-2001**

*I det følgende vurderes og vægtes en række faktorer i forhold til faktorernes betydning for den konkrete udvikling i sagsbehandlingstiden i 1999-2001. Der er mulighed for at angive yderligere faktorer ,der har haft indvirkning på sagsbehandlingstiden i perioden i rubrikken "Andet" (f.eks. stigende antal sager, færre årsværk etc.).*

| | | |
|---|---|---|
| 73. | Hvordan vægtes betydningen af nedenstående faktorer i forhold til ændringen i bruttosagsbehandlingstiden i perioden 1999-2001 for denne sagstype? | |
| | (**Angiv Faktorernes vægt i procent således at vægtene summer op til 100**) | |
| | A. Anvendelse af elektronisk sags- og dokumenthåndtering | |
| | B. Anvendelse af digital kommunikation/informationsudveksling | |
| | C. Ændringer i regelgrundlag og administrative forskrifter | |
| | D. Brugen af resultatløn | |
| | E. Opstilling af mål og løbende måling af sagsbehandlingstiden | |
| | F. Indarbejdelse af mål for sagsbehandlingstiden i kontrakt styringen (både interne og eksterne) | |
| | G. Medarbejder kompetence og uddannelse | |
| | H. Organisatoriske omlægninger | |
| | I. Arbejdsdeling | |
| | J. Understøttelse af arbejdsgange | |
| | K. Andet (Angiv eventuelt andre faktorer og tildel vægt): | |
| | **Total** | **100 pct.** |

# Bilag 7
# ESDH og ekstern digital informationsudveksling

Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH) og digital informationsudveksling er to blandt flere måder at måle udbredelsen af digital forvaltning på.

I det følgende beskrives ESDH og digital informationsudveksling nærmere.

## ESDH

ESDH systemer indeholder typisk et elektronisk arkiv, en dokumentstyringsdel og en sagsstyringsdel. Dermed integrerer ESDH en række systemer, der anvendes til produktion, modtagelse, forsendelse, lagring, styring og tilvejebringelse af dokumenter og sager.

ESDH systemer omfatter typisk moduler som f.eks. skanning, journalisering, registrering, sagsstyring, dokumentlagring og –styring i elektroniske arkiver, opgave- og processtyring, ledelsesinformation/ statistik, informationssøgning samt elektronisk post og kontorpakker.

Implementering af ESDH afløser eller reducerer støtteprocesser som eksempelvis intern omdeling af sager og dokumenter, udarbejdelse og vedligeholdelse af sagsoversigter, arkivering og oprydning, oprettelse af sager, journalisering af udgående post, udarbejdelse af standardbreve, genfinding af sager og dokumenter samt kopiering

Undersøgelsen af institutionernes nuværende niveau af ESDH understøttelse tager udgangspunkt i et *ESDH-indeks*, som bygger på en opdeling i fire niveauer af systemunderstøttelse. Se boks 7.1.[20]

**Boks 7.1. ESDH-indekset**

På *niveau 0* foretages ikke systematisk elektronisk registrering af sagsakter. Hvis delvis registrering af sagsakter (f.eks. kun egenproducerede dokumenter) foretages, sker det eksempelvis i regneark, databaser eller fagsystemer. Alternativt foretages ikke-elektronisk kartotekskortbaseret registrering af sagsakter ud fra en journalplan.

På *niveau 1* er der indført et elektronisk journalsystem, hvori medarbejderne kan foretage systematiske elektroniske registreringer vedrørende sager og sagsakter i tilknytning til en journalnøgle. Der registreres kun metadata (f.eks. modtagelsesdato, afsender, journalnummer osv.), mens selve sagsakterne ikke er lagret i systemet og kun forefindes i papirform (eller som elektroniske dokumenter i en filstruktur).

På *niveau 2* er der taget et skridt i retning af fuld ESDH, idet der for institutionens egenproducerede dokumenter fortages registrering af metadata, samtidig med at selve dokumentet lagres elektronisk i tilknytning til journalplanen. Eksterne dokumenter lagres derimod ikke i systemet, men journaliseres på samme måde som i niveau 1 og findes kun i papirform.

På *niveau 3* - fuld ESDH – foretages der elektronisk lagring af både egenproducerede og eksterne dokumenter (som enten skannes eller modtages i elektronisk form) i tilknytning til en journalplan. Alle sagsakter fra alle verserende og afsluttede sager kan søges og hentes frem elektronisk af alle medarbejdere med autorisation, og fysiske sager er i princippet overflødige.

## Digital kommunikation

Digital kommunikation er i denne undersøgelse afgrænset til kun at omfatte institutionens *eksterne* elektroniske kommunikation med borgere, virksomheder og andre offentlige myndigheder, f.eks. i form af e-mail, elektronisk blanketter, web-sites og hjemmesider, serverfællesskaber m.m.

Den digitale kommunikation er yderligere afgrænset til muligheden for at kunne kommunikere, sende og modtage breve, data og informationer over f.eks. internettet, adgang til andre institutioners systemer, fælles net m.m.

[20] Der er taget udgangspunkt i den niveau-opdeling som blev anvendt i rapporten: *Elektronisk sags- og dokumenthåndtering i staten - et element i digital forvaltning*, PLS Rambøll Management, 2001.

Digital informationsudveksling reducerer særligt opgaver knyttet til at taste data ind samt kontrollere, behandle og arkivere sagsakter i institutionerne.

Undersøgelsen af institutionernes anvendelse af digitale redskaber til ekstern kommunikation tager udgangspunkt i et *digital informationsudvekslings-indeks*, som bygger på en firedeling af graden af digital integration i kommunikationen mellem institutionen og dens eksterne parter. Se boks 7.2.

**Boks 7.2. Digital informationsudvekslings-indekset**[21]

Den begrænsede integration (*niveau I*) giver borgere, virksomheder og/eller myndigheder mulighed for henvende sig til institutionen ved hjælp af digitale blanketter, e-mail eller lignende. Efter modtagelsen behandles ansøgningen som en hvilket som helst anden traditionel papirbaseret henvendelse.

Envejsintegrationen (*niveau II*) giver borgere og virksomheder mulighed for via internettet at indtaste data, som herefter lagres direkte i institutionens IT-system. Elektroniske blanketter og Told•Skats tast selv service er eksempler på, at borgere og virksomheder kan afgive sin "sag" ved selv at foretage den første "registrering" på sagen. Herefter arbejder sagsbehandleren på digital vis videre med sagen. På niveau II kan traditionel kommunikation, f.eks. i form af brev, forekomme, eksempelvis når afgørelser sendes til ansøgerne.

Tovejs integration af data (*niveau III*) forudsætter en fuldt digitaliseret behandling af sagsbehandlingsforløbet. Alle oplysninger forefindes digitalt, og afgørelsen træffes digitalt.

Fuld integration af data og service (*niveau IV*) svarer til niveau III med den tilføjelse, at der også stilles en række serviceyderlser til rådighed for brugerne. Serviceydelsen kan f.eks. være muligheden for elektronisk løbende at følge sagens status.

[21] *IT i praksis 2001- en undersøgelse af anvendelsen af informationsteknologi i danske virksomheder*, PLS Rambøll Mamagement A/s, 2001

# Bilag 8
# Regelgrundlag

I det følgende beskrives de formelle krav, der stilles til sagsbehandlingstid i den statslige forvaltning.

## Forvaltningsloven

Forvaltningsloven indeholder ikke generelle regler om sagsbehandlingstider. I "Vejledning om forvaltningsloven" anføres, at begrundelsen herfor bl.a. er, at de opgaver, der udføres af den offentlige forvaltning, er af så forskellig karakter og omfang, at det ikke vil være muligt i en lov, der skal gælde for hele den offentlige forvaltning, at fastsætte bestemte regler for sagsbehandlingstiden, som med rimelighed vil kunne håndteres ved domstolene.

På to konkrete områder indeholder Forvaltningsloven dog præcise krav til sagsbehandlingstiden. Ved begæringer om aktindsigt er svarfristen 10 dage, mens der er en tidsfrist på 14 dage i forbindelse med begæringer om skriftlig begrundelse.

*Vejledning om Forvaltningsloven*
I "Vejledning om Forvaltningsloven" gives nogle vejledende regler om sagsbehandlingens tilrettelæggelse. Det sker primært på baggrund af Folketingets Ombudsmands udtalelser om, hvad der følger af god forvaltningsskik:

- Den, der er part i en sag, skal have underretning om forventet sagsbehandlingstid.
- Hvis der ikke kan træffes afgørelse inden for kortere tid efter sagens modtagelse, bør sagens part meddeles, hvorpå sagen beror og så vidt muligt, hvornår en afgørelse kan foreligge.
- Rykkerskrivelser, der er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden, bør besvares med det samme.

- Der skal ved tilrettelæggelsen af sagsbehandlingen tages hensyn til den økonomiske betydning, som en hurtig og smidig sagsbehandling kan have for borgeren.
- For at undgå at en sag bliver glemt eller henligger i længere tid, bør der oprettes et tilstrækkeligt effektivt erindringssystem.

## Folketingets Ombudsmand

Folketingets Ombudsmand gav i notat af 30. august 1993 til DJØF's fagligt-etiske arbejdsgruppe[1] et overblik over, hvilke principper for god forvaltningsskik, der kan udledes af Ombudsmandens praksis. Med hensyn til sagsbehandlingstider skriver Ombudsmanden:

"*Forvaltningen skal tilrettelægge sagsbehandlingen således, at den ikke trækker unødigt længe ud. Dette indebærer bl.a.,*

- *at en sag skal behandles så hurtigt, som forholdene tillader det, og*
- *at myndighederne bør tilrettelægge arbejdet med henblik herpå, bl.a. ved at oprette effektive journal- og restancekontrolsystemer.*"

Til spørgsmålet om hvornår sagsbehandlingstiden overstiger det acceptable, skrev Ombudsmanden, at det ikke kan besvares generelt. I praksis lægges der vægt på sagens art, herunder omfanget af undersøgelsen som myndigheden skal foretage, partens behov for hurtig afgørelse samt sædvanlige sagsbehandlingstid på området. Hertil kommer en bedømmelse af, hvorvidt der er sket løbende ekspeditioner i sagen, samt hvorvidt parten løbende er blevet orienteret om sagsforløbet.

## Cirkulæreskrivelse om mål for hurtig sagsbehandling mv.

Justitsministeriet udsendte den 4. juni 1997 *Cirkulæreskrivelse om mål for hurtig sagsbehandling mv.* Her indskærpes og udvides de krav til sagsbehandlingstider, der fremgår af vejledningen om forvaltningsloven.

Cirkulæreskrivelsen indledes med at fastslå:

[1] *Notat om Folketingets Ombudsmands anvendelse af begrebet god forvaltningsskik*, bilag 4 i betænkning afgivet af DJØF's fagligt etiske arbejdsgruppe *Fagligt Etiske Principper i Offentlig Administration*, september 1993.

"*Det er et grundlæggende krav til forvaltningen, at afgørelser skal træffes så hurtigt som det er muligt og forsvarligt.*"

Desuden indeholder skrivelsen en række konkrete anvisninger:

- Hurtigt efter modtagelse af en sag skal der foretages en screening eller visitation, hvor det bl.a. afklares, om institutionen er rette myndighed, om sagen er af hastende karakter, samt hvilke sagsbehandlingsskridt sagen giver anledning til.
- Det henstilles, at de enkelte ministerier, styrelser m.m. opstiller målsætninger for, hvor hurtigt man vil tilstræbe at behandle sager, hvor forvaltningen skal træffe afgørelse i forhold til borgerne. For sagstyper, der sjældent forekommer, eller hvor der gør sig særlige forhold gældende, kan man undlade at opstille mål.
- De enkelte ministerier, styrelser m.m. bør udarbejde en oversigt over de opstillede mål for sagsbehandlingstider. Oversigten er offentlig tilgængelig.
- Der bør etableres en ordning, der løbende kontrollerer overholdelsen af målsætningerne.
- Borgeren bør have svar fra myndigheden inden én måned efter, at sagen er modtaget.
- Er det ikke muligt at træffe afgørelse inden en måned, kan et foreløbigt svar bestå i, at myndigheden bekræfter at have modtaget sagen og oplyser, hvorpå sagen beror og, så vidt muligt, hvornår en afgørelse kan forventes.

# Bilag 9
# Benchmarking i statsamterne

## Sager på Det Sociale Nævns område

| | *Sagsbehandlingstid i dage* | | | | *Antal sager* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *1996* | *1999* | *2000* | *2001* | *1999* | *2000* | *2001* |
| Bornholm……. | 50 | 61 | 63 | 62 | 356 | 438 | 329 |
| Frederiksborg… | 110 | 77 | 88 | 88 | 1.857 | 1912 | 2043 |
| Fyn……... | 88 | 92 | 98 | 94 | 3.713 | 3618 | 3209 |
| København…... | 63 | 62 | 79 | 94 | 3.272 | 3299 | 3480 |
| Nordjylland….. | 120 | 95 | 97 | 113 | 2.670 | 2606 | 2664 |
| Ribe…….. | 62 | 77 | 82 | 110 | 1.615 | 1642 | 1431 |
| Ringkjøbing….. | 96 | 72 | 83 | 91 | 1.205 | 1174 | 1172 |
| Roskilde…… | 55 | 88 | 78 | 85 | 1.285 | 1335 | 1161 |
| Storstrøm…….. | 197 | 74 | 77 | 81 | 1.660 | 1829 | 1698 |
| Sønderjylland... | 77 | 68 | 78 | 83 | 1.154 | 1312 | 1320 |
| Vejle……. | 74 | 109 | 102 | 82 | 2.170 | 2431 | 2239 |
| Vestsjælland….. | 150 | 122 | 116 | 131 | 2.301 | 1926 | 1771 |
| Viborg…… | 111 | 85 | 95 | 95 | 1.253 | 1373 | 1319 |
| Århus…… | 111 | 133 | 118 | 123 | 3.959 | 4297 | 4067 |

## Sager vedr. fri proces

| | *Sagsbehandlingstid i dage* | | | *Antal sager* | |
|---|---|---|---|---|---|
| | *1996* | *2000* | *2001* | *2000* | *2001* |
| Bornholm…….. | - | 48 | 57 | 69 | 89 |
| Frederiksborg…. | 23 | 42 | 66 | 492 | 438 |
| Fyn……. | - | 50 | 47 | 789 | 805 |
| København……. | 90 | 38 | 39 | 950 | 859 |
| Nordjylland…… | 100 | 43 | 57 | 821 | 756 |
| Ribe……. | 90 | 34 | 45 | 305 | 273 |
| Ringkjøbing…… | - | 51 | 43 | 339 | 345 |
| Roskilde…….. | 60 | 39 | 53 | 226 | 212 |
| Storstrøm…… | 120 | 60 | 69 | 555 | 570 |
| Sønderjylland….. | 75 | 52 | 46 | 351 | 353 |
| Vejle……. | 90 | 40 | 34 | 552 | 543 |
| Vestsjælland…… | 87 | 59 | 66 | 457 | 406 |
| Viborg……. | 48 | 31 | 45 | 353 | 323 |
| Århus……... | 75 | 59 | 46 | 1.148 | 1.080 |
| Overpræsidiet…... | 63 | 49 | 56 | 1.224 | 899 |

## Sager vedr. opløsning af ægteskab

| | *Sagsbehandlingstid i dage* | | | *Antal sager* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | *1999* | *2000* | *2001* | *1999* | *2000* | *2001* |
| Bornholm…….. | 36 | 30 | 42 | 196 | 223 | 221 |
| Frederiksborg….. | 40 | 48 | 62 | 2.047 | 2.006 | 2.213 |
| Fyn……..… | 40 | 38 | 34 | 1.998 | 2.273 | 2.402 |
| København…..…. | 37 | 37 | 43 | 3.818 | 4.030 | 3.764 |
| Nordjylland…… | 42 | 27 | 35 | 1.954 | 2.182 | 2.149 |
| Ribe……. | 53 | 43 | 45 | 962 | 973 | 1.014 |
| Ringkjøbing…… | 39 | 35 | 35 | 1.025 | 1.159 | 1.096 |
| Roskilde…….. | 34 | 32 | 41 | 1.272 | 1.366 | 1.393 |
| Storstrøm…… | 38 | 36 | 39 | 1.298 | 1.471 | 1.408 |
| Sønderjylland….. | 41 | 34 | 36 | 1.140 | 1.172 | 1.223 |
| Vejle……... | 36 | 37 | 31 | 1.495 | 1.787 | 1.813 |
| Vestsjælland…… | 41 | 45 | 62 | 1.511 | 1.694 | 1.625 |
| Viborg……. | 43 | 36 | 37 | 848 | 916 | 1.041 |
| Århus…….. | 45 | 41 | 38 | 2.885 | 3.225 | 3.153 |
| Overpræsidiet….. | 43 | 39 | 53 | 2.662 | 3.132 | 2.636 |

## Sager vedr. samvær

| | *Sagsbehandlingstid i dage* | | *Antal sager* | |
|---|---|---|---|---|
| | *2000* | *2001* | *2000* | *2001* |
| Bornholm……. | 46 | 56 | 94 | 85 |
| Frederiksborg… | 69 | 89 | 839 | 761 |
| Fyn……. | 69 | 57 | 879 | 867 |
| København…... | 71 | 70 | 1.451 | 1.293 |
| Nordjylland….. | 55 | 62 | 1.343 | 1.092 |
| Ribe…….. | 78 | 81 | 530 | 444 |
| Ringkjøbing….. | 71 | 69 | 514 | 581 |
| Roskilde…… | 62 | 69 | 441 | 384 |
| Storstrøm…….. | 75 | 69 | 543 | 547 |
| Sønderjylland... | 61 | 57 | 635 | 584 |
| Vejle……. | 62 | 53 | 682 | 650 |
| Vestsjælland….. | 75 | 83 | 603 | 542 |
| Viborg…….. | 62 | 63 | 440 | 385 |
| Århus…… | 69 | 51 | 1.119 | 999 |
| Overpræsidiet... | 49 | 61 | 1.018 | 858 |

## Sager vedr. børnebidrag

| | *Sagsbehandlingstid i dage* | | | *Antal sager* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | *1999* | *2000* | *2001* | *1999* | *2000* | *2001* |
| Bornholm……. | 36 | 26 | 31 | 343 | 303 | 321 |
| Frederiksborg… | 42 | 50 | 60 | 2.233 | 2.182 | 2.137 |
| Fyn……... | 43 | 41 | 30 | 2.985 | 3.188 | 3.276 |
| København…... | 43 | 43 | 48 | 4.148 | 4.180 | 4.052 |
| Nordjylland….. | 50 | 32 | 43 | 2.992 | 3.119 | 3.038 |
| Ribe…….. | 45 | 36 | 41 | 1.410 | 1.476 | 1.391 |
| Ringkjøbing…. | 42 | 43 | 31 | 1.347 | 1.492 | 1.487 |
| Roskilde…… | 40 | 39 | 48 | 1.390 | 1.561 | 1.394 |
| Storstrøm…….. | 37 | 40 | 46 | 1.983 | 2.039 | 1.904 |
| Sønderjylland... | 47 | 43 | 41 | 1.689 | 1.659 | 1.619 |
| Vejle……. | 41 | 41 | 38 | 2.262 | 2.371 | 2.438 |
| Vestsjælland….. | 41 | 49 | 67 | 2.241 | 2.231 | 2.296 |
| Viborg…….. | 47 | 39 | 41 | 1.247 | 1.336 | 1.341 |
| Århus…… | 52 | 48 | 46 | 3.812 | 3.897 | 3.770 |
| Overpræsidiet... | 51 | 50 | 53 | 2.769 | 3.034 | 2.700 |