



Bilag 1

27. juni 2022

Finansministeriets bidrag til svar på Finansudvalgets spørgsmål nr. 255 (Alm. del) af 19. april 2022 stillet efter ønske fra Eva Kjer Hansen (V)

Til brug for besvarelsen har Finansministeriet indhentet bidrag fra myndighederne i Finansministeriets koncern. Bidragene er afspejlet i *tabel 1* nedenfor.

Det bemærkes indledningsvist, at Finansministeriet generelt har få ydelser og afgørelser målrettet borgere og virksomheder.

Tabel 1

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for borgere og virksomheder i Finansministeriets koncern

Ydelse/afgørelse (titel)	Sagsbehandlingstid, kvartalsvist de seneste 3 år (antal dage inkl. fridage/weekender)														Bemærkninger	
	2019					2020					2021					
	Service­mål	Q1	Q2	Q3	Q4	Service­mål	Q1	Q2	Q3	Q4	Service­mål	Q1	Q2	Q3		Q4
Økonomistyrelsen																
Beregning og udbetaling af tjenestemandspension – (kun personer)	Inden 1. udbetaling	<4 uger	<4 uger	<4 uger	<4 uger	Inden 1. udbetaling	<4 uger.	<4 uger	<4 uger	<4 uger	Inden 1. udbetaling	<4 uger	<4 uger	<4 uger	<4 uger	Beregning af tjenestemandspension kan først ske umiddelbart før første udbetaling, men pensioneringsprocessen kan sættes i gang op til 1 år før. Servicemålet er derfor at beregne tjenestemandspensioner, så de kan udbetales rettidigt, uanset hvornår dokumentation er modtaget.
Øvrige ydelser og henvendelser (understøttelser, hædersgaver og hædersydelser, samt tjenestemandspensioner til grupper, som ikke er registreret i PENSAB)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10,83	7,53	Der foreligger alene data for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Q3 og Q4 i 2021, idet der ikke tidligere har været servicemål og/eller data for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for ydelsen. Sagsbehandlingstiden inkluderer henvendelser til jurister og andre henvendelser, hvor man afventer information, før henvendelsen kan besvares. Sagsbehandlingstiden inkluderer helligdage.

Tabel 1

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for borgere og virksomheder i Finansministeriets concern

Ydelse/afgørelse (titel)	Sagsbehandlingstid, kvartalsvist de seneste 3 år (antal dage inkl. fridage/weekender)														Bemærkninger	
	2019				2020				2021							
	Service mål	Q1	Q2	Q3	Q4	Service mål	Q1	Q2	Q3	Q4	Service mål	Q1	Q2	Q3		Q4
Digitaliseringsstyrelsen																
Tildeling af NemKonto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Der er fastsat servicemål for besvarelsestid på henvendelser. Servicemålet vedrører alene, hvornår en besvarelse er påbegyndt. Servicemålene for påbegyndelse af besvarelse på henvendelser er som følgende: For mindst 75 pct. af henvendelserne skal egentlig besvarelse påbegyndes inden for 4 timer fra modtagelse. Data fra leverandørn viser, at målet er opfyldt for 98,4 pct. af henvendelserne fordelt på 3 år. For resterende henvendelser skal egentlig besvarelse være påbegyndt inden for 2 arbejdsdage. Her er resultatet er 1,1 pct. fordelt på 3 år. Samlet er 99,5 pct. påbegyndt beva- ret inden for målet.

Anm.: Et ²-tegn i opgørelsen betyder, at det enten ikke er aktuelt/muligt at angive servicemål og/eller gennemsnitlig sagsbehandlingstid.