

Krav nr.	Krav til statistikken <i>Restansestatistikk for saksmapper</i>	Type	Merknad
10.1.18	<p><i>Omfang (seleksjonskriterier) skal være:</i>  Alle saksmapper med valgfritt saksdatointervall og valgfri dato for saksavslutning eller avskrivning av journalposter i saken.  Dessuten alle eldre saksmapper (= saksdato før første dato i det definerte intervallet) som er under behandling (det vil si som ikke har utgått eller har blitt avsluttet, og inneholder uavskrevne journalposter)</p>	V	
10.1.19	<p><i>Forspalte-attributt skal være:</i>  Saksansvarlig enhet på selvvalgt(e) nivå(er), etter selvvalgt sortering og med mulighet for summer pr overordnet nivå.</p>	V	
10.1.20	<p><i>Tabellhode-attributter skal være:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Nye saksmapper i perioden", "Herav uavsluttet", "Uavsluttede eldre saksmapper" og "Uavsluttede saker totalt".</li> <li>– "Nye saksmapper i perioden" er definert lik "alle med saksdato innenfor den valgte perioden, som skal følges opp (det vil si som ikke har utgått eller har blitt avsluttet, og inneholder uavskrevne journalposter)".</li> <li>– "Herav uavsluttet" er definert lik "alle med saksdato innenfor den valgte perioden som ikke har utgått eller har blitt avsluttet, og inneholder uavskrevne journalposter".</li> <li>– "Uavsluttede eldre saker" er definert som "alle eldre saker som ikke har utgått eller har blitt avsluttet, og inneholder uavskrevne journalposter".</li> <li>– "Uavsluttede saker totalt" er definert som summen av "Herav uavsluttet" og "Uavsluttede eldre saker".</li> </ul>	V	

#### 10.1.4 Saksbehandlingstid for journalposter

Hensikten med statistikken *Saksbehandlingstid for journalposter* er å se hvor lang tid det i gjennomsnitt tar fra et dokument kommer inn til virksomheten til det faktisk er besvart. Dette vil kunne være et verktøy for ledere til å danne seg et bilde av eventuelle flaskehalser i virksomheten.

Statistikken er knyttet opp til forvaltningsloven § 11a, hvor det står at forvaltningsorganet skal forberede og avgjøre saken uten ugrunnet opphold. I denne sammenheng er det interessant for forvaltningsorganet å ha oversikt over gjennomsnittlig behandlingstid på journalposter, av hensyn til servicenivået overfor publikum, kunder, klienter etc. Ettersom statistikken retter seg mot publikums krav på svar uten ugrunnet opphold, er de obligatoriske kravene til statistikken