

Vejledning i logning af servicemål i Byg og Miljø

Sagsbehandlingstider for byggesager og miljøgodkendelser måles i Byg og Miljø

Som opfølgning på økonomiaftalen for 2015 har KL og regeringen i december 2015 indgået en aftale om konkrete servicemål for byggesager, miljøgodkendelser og godkendelser af husdyrbrug.

Det er en del af aftalen, at kommunernes sagsbehandlingstider for byggesager og miljøgodkendelser skal kunne måles i ansøgningssystemet Byg og Miljø. Byg og Miljø er derfor blevet tilpasset aftalen om servicemål.

Denne vejledning giver en trin for trin gennemgang af, hvordan sagsbehandlingstiden registreres i Byg og Miljø, og de statusskift kommunerne skal foretage i Byg og Miljø.

I de fleste sagers livsforløb vil der fra ansøgningen er modtaget i kommunen, til der er givet godkendelse/afslag, være dialog mellem kommunen og ansøger. Vi har i det følgende udarbejdet en beskrivelse af, hvordan sagsbehandlere skal indrapportere sagsstatusskift i Byg og Miljø og/eller fagsystemerne. Vejledningen er gældende fra d. 1. juli 2016.

Vejledningen forklarer reglerne for opgørelse af sagsbehandlingstider, samt hvordan sagsstatusskiftene i Byg og Miljø håndteres. Da kommunerne har forskellige fagsystemer, vil vejledningen ikke kunne illustrere nøjagtigt, hvordan det foregår i den enkelte kommune. De sagsstatusskift som er nye, vil være markeret tydeligt, idet disse skal håndteres manuelt i Byg og Miljø, indtil fagsystemerne kan håndtere dem.

Har I spørgsmål til aftalen om de fælles servicemål, kontakt KL ved Lynge Nørgård Pallesen på lynp@kl.dk / 3370 3202.

Har I spørgsmål til den tekniske håndtering af servicemålene eller selve vejledningen, kontakt KOMBIT på fællespostkassen BM@kombit.dk.

Med venlig hilsen

Laurits Peter Abildgaard
Nielsen, Projektleder i
KOMBIT

Indholdsfortegnelse

Kort om opgørelser	3
Kort om registrering af sagsbehandlingstid i Byg og Miljø.....	3
Fyldestgørende ansøgning er indsendt af ansøger.....	4
I sagsbehandlermodulet foregår det således:.....	4
Ansøgning indsendt – Visitationsperioden og autovisitation	6
I sagsbehandlermodulet foregår det således:.....	7
Ansøgning fuldt oplyst – indenfor de 21 dage	7
I sagsbehandlermodulet foregår det således:	7
Ansøgning fuldt oplyst – Autovisitation	8
I sagsbehandlermodulet foregår det således:.....	8
Sagsbehandling af ansøgning – 7 dages reglen	10
Ledelsesmæssigt værktøj.....	10
I sagsbehandlermodulet foregår det således:.....	11
Modtagelse af svar fra ansøger.....	11
Væsentlige ændringer på en sag	13
I sagsbehandlermodulet foregår det således:.....	13
Forkert ansøgningstype på en sag	15
I sagsbehandlermodulet foregår det således:.....	15
Sagen afklares hos ekstern myndighed	16
I sagsbehandlermodulet foregår det således:.....	16
Sag i høring	17
I sagsbehandlermodulet foregår det således:.....	17
Sag sættes i bero	18
I sagsbehandlermodulet foregår det således:.....	18
Undtaget for servicemål	19
Længste servicemål er gældende	20
I sagsbehandlermodulet foregår det således:.....	20
Afgørelse er truffet i sagen	21
Sagen er afsluttet	22
Uddannelsesmiljø	22

I det følgende gennemgås forskellige scenarier, og hvordan de logges i Byg og Miljø. Figureerne illustrerer logningens dele i et forenklet sagsforløb. Skærmbilleder illustrerer, hvordan det ser ud i sagsbehandlermodulet.

Kort om opgørelser

Alle opgørelserne i forbindelse med servicemålsaftalen, opgøres i kalenderdage, det betyder, at weekender og helligdage er inkluderet i optællingen. Endvidere beregnes en dag i perioden fra midnat til midnat.

Den 16. december 2016 blev det muligt for den enkelte kommune at trække statistik på kommunens egne sager, og dermed følge med i logninger og opfyldelse af servicemål. KOMBIT har lavet en vejledning til statistikmodulet i Byg og miljø, som kan findes [her](#).

I forbindelse med servicemålsaftalen opgøres sagsbehandlingstiderne på visse af Byg og Miljø's ansøgningstyper. Koblingen mellem servicemålsaftalens kategorier og ansøgningstyper i Byg og Miljø kan findes i [dette notat](#).

Kort om registrering af sagsbehandlingstid i Byg og Miljø

Sagsbehandlingstiden registreres i Byg og Miljø under "opdatér sagsstatus". Her er der tre rubrikker, som skal indstilles. I dette afsnit vil de tre rubrikker blive introduceret kort, hvorefter de efterfølgende afsnit gennemgår forskellige scenarier, der eksemplificerer, hvordan sagsbehandlingstiden registreres i Byg og Miljø.

Rubrikken "**Status**" angiver hvad der sker på sagen. Denne skal ændres hver gang der sker noget nyt på sagen.

Rubrikken "**Sagsfase**" beskriver hvilken fase sagen er i. I praksis skal denne indstilles til "myndighedens behandling" ved modtagelse af sagen. Først når der er truffet afgørelse, eller hvis sagen sættes i bero, skal denne ændres.

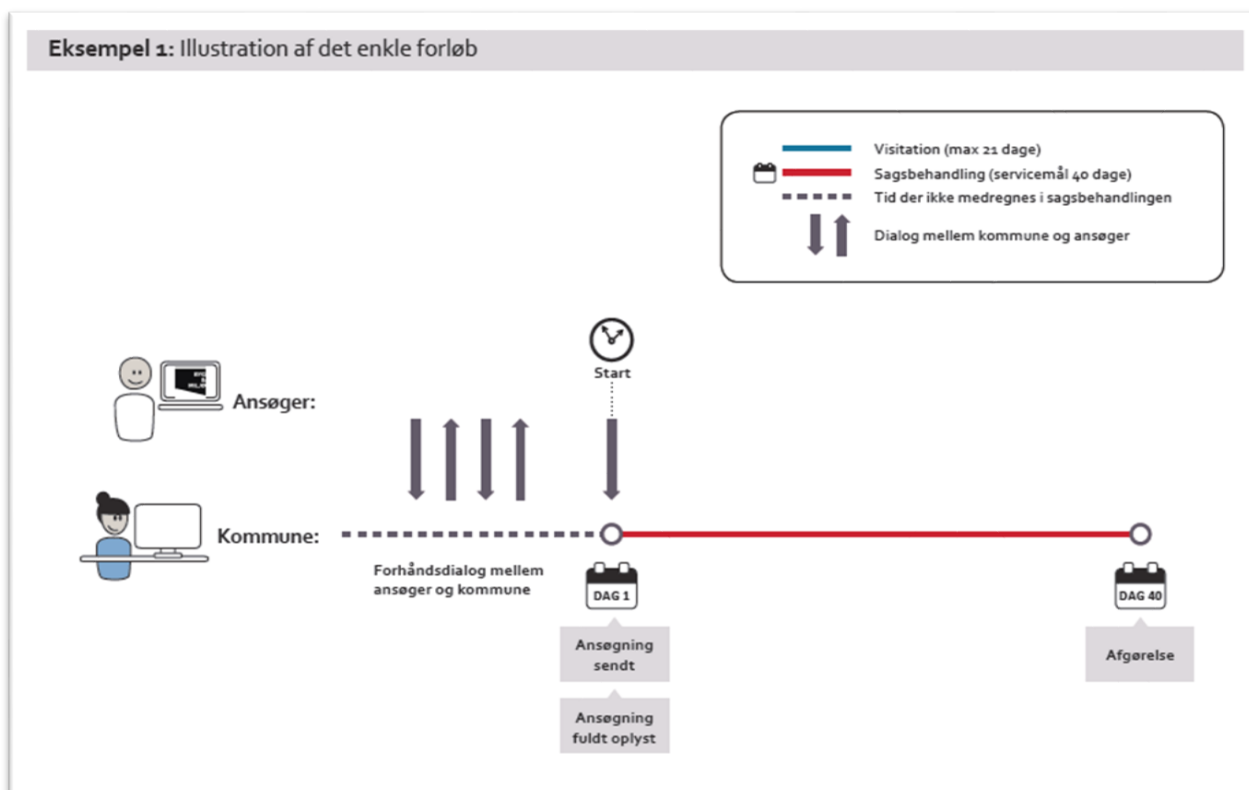
Rubrikken "**Sagen Afventer**" angiver hvem der har initiativpligten. Altså, er det kommunen eller ansøger, som skal tage næste skridt i sagen.

Som det vil fremgå af de gennemgåede scenarier i denne vejledning, er det primært rubrikkerne "**Status**" og "**Sagen afventer**" man skal forholde sig til, og ændre, gennem sagsbehandlingsforløbet.

Fyldestgørende ansøgning er indsendt af ansøger

Dette scenarie tager udgangspunkt i det enkle og ideelle forløb, hvor ansøger og kommune har haft en forhåndsdialog forud for ansøgning via Byg og Miljø samt afstemt forventninger til mulighederne på den konkrete matrikel, herunder ansøgningsmaterialets indhold og udformning.

Ansøgningen visiteres som fuldt oplyst fra indsendelsestidspunktet, og afgørelse træffes inden for servicemålet, eksempelvis på 40 dage fra fuldt oplyst ansøgning.



I sagsbehandlermoduliet foregår det således:

I forbindelse med indsendelse af ansøgning fra borger/virksomhed, ændres **"status"** automatisk i Byg og Miljø til "ansøgningen er indsendt" – dette er kun automatisk ved første indsendelse af ansøgning.

Opdatér sagsstatus

Status	<input type="text" value="Ansøgningen er indsendt"/>	Vælg en værdi, der beskriver sagens status, fx 'modtaget', 'afslået' eller 'arbejdet påbegyndt'
Sagsfase	<input type="text" value="Ansøgning"/>	Angivelse af hvilken fase sagen befinder sig i efter fremsendelse af besvarelsen. Til hver fase hører muligvis dokumentationskrav, som ansøgeren skal besvare og indsende, før fasen er gennemført
Sagen afventer	<input type="text" value="Myndighed"/>	Angivelse af hvem der efter denne besvarelse har initiativpligten, dvs. om ansøgeren eller sagsbehandleren har ansvaret for det næste skridt

Sagsbehandler gennemgår i visitationsperioden sagen, og finder den fuldt oplyst. Sagsbehandler ændrer derfor **"Status"** til "Fuldt oplyst med fyldestgørende materiale" i sagsbehandlermodul (eller fagsystemet via snitflade).

Opdatér sagsstatus

Status	<input type="text" value="Fuldt oplyst med fyldestg..."/>	Vælg en værdi, der beskriver sagens status, fx 'modtaget', 'afslået' eller 'arbejdet påbegyndt'
Sagsfase	<input type="text" value="Myndighedens behandling"/>	Angivelse af hvilken fase sagen befinder sig i efter fremsendelse af besværelsen. Til hver fase hører muligvis dokumentationskrav, som ansøgeren skal besvare og indsende, før fasen er gennemført
Sagen afventer	<input type="text" value="Myndighed"/>	Angivelse af hvem der efter denne besvarelse har initiativpligten, dvs. om ansøgeren eller sagsbehandleren har ansvaret for det næste skridt

Dato for fuldt oplyst vil være ansøgers seneste indsendelse, og ikke den dato, hvor sagsbehandler markerer ansøgningen fuldt oplyst.

Hvis sagen ikke har fået tildelt status "fuldt oplyst med fyldestgørende materiale", vil systemet markere ansøgningen som fuldt oplyst fra seneste indsendelsesdato enten ved autovisitation eller ved afgørelse.

Ansøgning indsendt – Visitationsperioden og autovisitation

I visitationsperioden har kommunen 21 dage til at vurdere, om en indsendt ansøgning er fuldt oplyst.

Er ansøgningen fuldt oplyst fra første indsendelse, er indsendelsesdatoen start for opgørelse af sagsbehandlingstiden, som det er vist i Eksempel 1 ovenfor og sagsbehandlingen går nu i gang (rød linje).

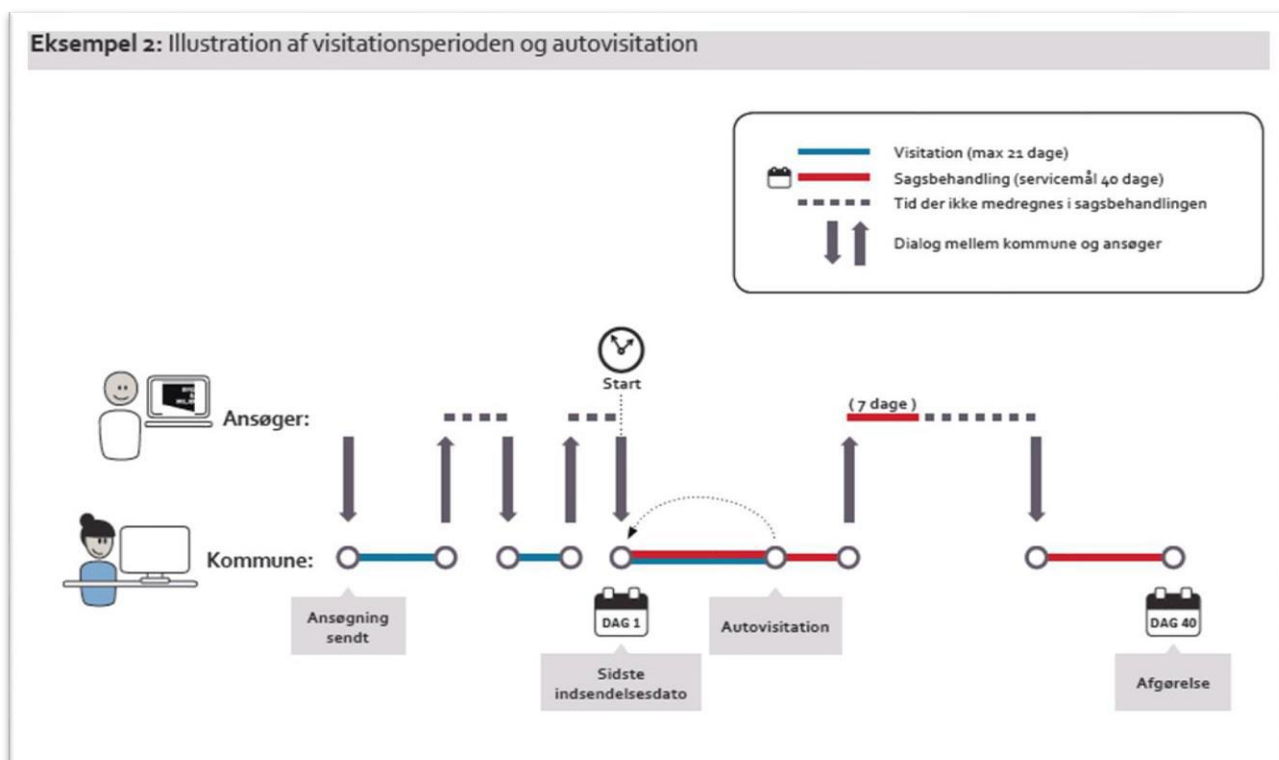
Er ansøgningen ikke fuldt oplyst, beder sagsbehandler ansøger sende yderligere materiale. Sagsbehandler logger via statusskift i sagsbehandlermodullet/fagsystem løbende, når sagsbehandler beder om supplerende oplysninger og når ansøgers indsendelser modtages (Blå linje i eksempel 2).

Det er muligt at bede ansøger sende supplerende oplysninger flere gange efter hinanden, uden at ansøger har indsendt yderligere dokumentation i mellemtiden. Sagsbehandler skal dog huske at ændre statusskift korrekt.

Et eksempel på et forløb:

Kommunen modtager en ansøgning. Denne ansøgning rundsendes til fire forskellige sagsbehandlere i kommunen, idet de har hvert sit fagområde. Disse fire sagsbehandlere sender uafhængigt af hinanden besked til ansøger "venter på yderligere oplysninger", hvilket er helt korrekt. Ansøger sender højst sandsynligt besvarelser "drypvist" retur - dette bevirker, at hver gang ansøger sender noget ind, så ændres "**Sagen afventer**" til myndighed. Det er her op til kommunen at vurdere om ansøger har svaret på alle tingene, eller om der fortsat er **manglende** oplysninger. Såfremt der fortsat mangler oplysninger, skal kommunen foretage rettelse, således at sagen afventer ansøger - da initiativpligten fortsat ligger hos ansøger. NÅR kommunen har fået de sidste oplysninger fra ansøger, lader kommunen den stå som "**Sagen afventer**" Myndighed.

Ansøgers svartid indgår ikke i de 21 dage. Det vil sige, at hver gang sagsbehandler beder om supplerende oplysninger OG retter korrekt i sagsbehandlermodullet/fagsystem stoppes tiden. Vender ansøger først tilbage efter 1 måned, påvirker det derfor hverken visitationsperiode eller sagsbehandlingstid. Dvs. at hvis kommunen sender anmodning til ansøger på dag 10, stoppes uret og startes først igen, når ansøger vender tilbage.



Hvis ansøgningen ikke er fuldt oplyst inden for de 21 dage den samlet har været hos kommunen, autovisiteres den. Dermed begynder sagsbehandlingstiden ved ansøgers seneste indsendelse i visitationsperioden – vist ved overlap af blå og rød linje.

Ved autovisitationen sættes ansøgningen automatisk til fuldt oplyst, og det registreres, at det ikke er et statusskift lavet af sagsbehandler i loggen. Autovisitationen har den betydning, at opgørelsen af sagsbehandlingstiden, som der er servicemål for, sættes i gang. Datoen for start af sagsbehandlingstiden bliver den dato, hvor ansøger har foretaget sin seneste indsendelse.

Det er blevet ændret i systemet således, at ansøger **ikke** modtager en autogenerated besked i forbindelse med at sagen autovisiteres.

I sagsbehandlermodulet foregår det således:

I forbindelse med første indsendelse af ansøgning fra borger/virksomhed, ændres **"Status"** automatisk i Byg og Miljø til "Ansøgning er indsendt". Når sagsbehandler i visitationsperioden fremfinder sagen, ændres **"Status"** og **"Sagsfase"** af sagsbehandler i sagsbehandlermodulet (eller fagsystemet via snitflade) til henholdsvis "Ansøgningen er modtaget" og "Myndighedens behandling".

Opdatér sagsstatus

Status	<input type="text" value="Ansøgningen er modtaget"/>	Vælg en værdi, der beskriver sagens status, fx 'modtaget', 'afslået' eller 'arbejdet påbegyndt'
Sagsfase	<input type="text" value="Myndighedens behandling"/>	Angivelse af hvilken fase sagen befinder sig i efter fremsendelse af besvarelsen. Til hver fase hører muligvis dokumentationskrav, som ansøgeren skal besvare og indsende, før fasen er gennemført
Sagen afventer	<input type="text" value="Myndighed"/>	Angivelse af hvem der efter denne besvarelse har initiativpligten, dvs. om ansøgeren eller sagsbehandleren har ansvaret for det næste skridt

Ansøgning fuldt oplyst – indenfor de 21 dage

Kommunen har 21 dage til at kigge nærmere på den indsendte ansøgning, og efterspørge yderligere materiale og oplysninger af ansøgeren uden, at det indgår i opgørelsen af sagsbehandlingstiden. Når sagsbehandler, indenfor de 21 dage vurderer at "ansøgning er fuldt oplyst", ændrer sagsbehandleren sagsstatus i sagsbehandlermodulet (eller fagsystemet via snitflade).

I sagsbehandlermodulet foregår det således:

Opdatér sagsstatus

Status	<input type="text" value="Fuldt oplyst med fyldestg..."/>	Vælg en værdi, der beskriver sagens status, fx 'modtaget', 'afslået' eller 'arbejdet påbegyndt'
Sagsfase	<input type="text" value="Myndighedens behandling"/>	Angivelse af hvilken fase sagen befinder sig i efter fremsendelse af besvarelsen. Til hver fase hører muligvis dokumentationskrav, som ansøgeren skal besvare og indsende, før fasen er gennemført
Sagen afventer	<input type="text" value="Myndighed"/>	Angivelse af hvem der efter denne besvarelse har initiativpligten, dvs. om ansøgeren eller sagsbehandleren har ansvaret for det næste skridt

Dato for fuldt oplyst vil være ansøgers seneste indsendelse, og ikke den dato, hvor sagsbehandler markerer ansøgningen fuldt oplyst.

Er der ikke foretaget en manuel statusændring til "Fuldt oplyst med fyldestgørende materiale", markerer systemet selv ansøgningen som fuldt oplyst fra seneste indsendelsesdato enten ved autovisitation eller ved afgørelse.

Ansøgning fuldt oplyst – Autovisitation

Såfremt der ikke foretages en manuel sagsstatusændring (enten via sagsbehandlermodulet eller via snitfladen) indenfor de 21 dage, vil ændringen foretages automatisk. Den automatiske sagsstatusændring vil således tage afsæt i datoen for ansøgers sidste indsendelse i visitationsperiode og "stemple" denne dato som værende den, hvor "ansøgning er fuldt oplyst". Vist i eksempel 2 ved overlap af blå og rød linje.

I sagsbehandlermodulet foregår det således:

Systemet sætter ved autovisitation sagen til
Status sættes automatisk til: <ul style="list-style-type: none">• Fuldt oplyst med fyldestgørende materiale - autovisitation
Sagsfase sættes automatisk til: <ul style="list-style-type: none">• Myndighedens behandling
Sagen afventer sættes automatisk til: <ul style="list-style-type: none">• Myndighed

Dialog mellem kommune og ansøger i visitationsperioden

Er der under visitationsperioden flere gange, hvor der er korrespondance mellem kommunen og ansøger, skal "**Status**" og "**Sagen afventer**" altid opdateres af sagsbehandleren.

Hvis sagsbehandler anmoder ansøger om yderligere oplysninger skal "**Status**" sættes til "Venter på yderligere oplysninger/materiale" og "**Sagen afventer**" sættes til "Ansøger" som vist nedenfor.

Sagsfase skal forblive "Myndighedens behandling".

Bemærk, at der er forskel på, hvordan rubrikken "**Status**" skal sættes når man anmoder ansøger om yderligere oplysninger i visitationsperioden og efter sagen er vurderet fuldt oplyst. I visitationsperioden vælges "Venter på yderligere oplysninger/materiale", og efter sagen er vurderet fuldt oplyst eller autovisiteret, skal "Sagsbehandles – afventer oplysninger" anvendes.

Når ansøger sender ansøgningen ind igen, ændres "**Sagen afventer**" automatisk fra "Ansøger" til "Myndighed". "**Status**" forbliver "Venter på yderligere oplysninger/materiale", og skal derfor ændres manuelt af sagsbehandler til "Ansøgningen er indsendt"

Se oversigt nedenfor,

Afsendt fra kommunen til ansøger	Fra ansøger til kommunen
<p>Status sættes af sagsbehandler til:</p> <ul style="list-style-type: none">• Venter på yderligere oplysninger/materiale <p>Sagsfase forbliver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Myndighedens behandling <p>Sagen afventer sættes af sagsbehandler til:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ansøger	<p>Status sættes af sagsbehandler til:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ansøgningen er indsendt <p>Sagsfase forbliver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Myndighedens behandling <p>Sagen afventer sættes automatisk til:</p> <ul style="list-style-type: none">• Myndighed

Det er vigtigt, at disse ændringer altid foretages i enten sagsbehandlermodulet eller fagsystemet, da perioden hos ansøger ellers tæller med i de 21 dages visitationsperiode.

Sagsbehandling af ansøgning – 7 dages reglen

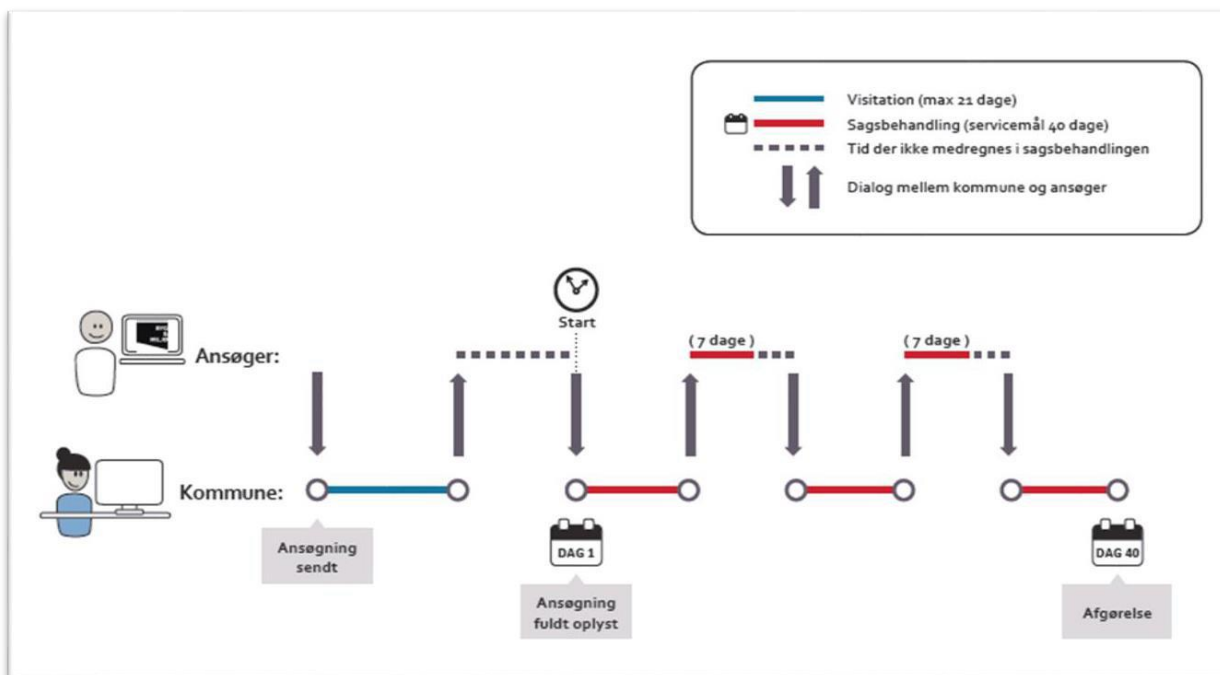
Efter en ansøgning er vurderet fuldt oplyst, kan der opstå behov for yderligere oplysninger fra ansøger for, at sagen kan afgøres. Der er aftalt en 7-dages regel for ansøgers svartid, så sagsbehandlingstiden ikke unødigt forlænges af, at sagen afventer materiale fra ansøger.

Er der behov for yderligere oplysninger i sagsbehandlingen, sendes en forespørgsel til ansøger. For hver gang, der efterspørges yderligere materiale, er det højst 7 dage af ansøgers svartid, der indgår i sagsbehandlingstiden – dvs. svarer ansøger først 10 dage efter, er det kun de 7 dage der tæller og omvendt, svarer ansøger efter 2 dage, så er det kun de 2 dage som tæller.

7 dages reglen træder i kraft hver gang, kommunen sender en forespørgsel til ansøger om yderligere oplysninger. Det vil sige, vender ansøger først tilbage efter 1 måned, indgår 7 af dagene i sagsbehandlingstiden.

Ledelsesmæssigt værktøj

Som et ledelsesmæssigt værktøj, registrerer Byg og Miljø antallet af dage, som ansøger er om at besvare kommunens henvendelse(r). Disse indgår IKKE i tælling af sagsbehandlingstiderne, men er til brug for kommunen. Det giver mulighed for, at danne sig et overblik over, hvor længe sagerne ligger udenfor kommunen. Man kan med fordel, bruge informationen til at kigge nærmere på; hvorfor er det at visse sager altid har lange svartider, forstår borgerne vores beskeder, kan vi ændre noget m.m.



I sagsbehandlermoduliet foregår det således:

I forbindelse med at sagsbehandler sender forespørgsel til ansøger, skal sagsbehandler ændre **"Status"** og **"Sagen afventer"** i sagsbehandlermoduliet (eller fagsystemet via snitflade).

Efter sagen er vurderet fuldt oplyst /autovisiteret skal **"Status"** af sagsbehandleren sættes til **"Sagsbehandles – afventer oplysninger"**.

"Sagsfase" forbliver **"Myndighedens behandling"**

"Sagen afventer" sættes af sagsbehandleren til **"Ansøger"**.

Status	<input type="text" value="Sagsbehandles – afvente..."/>	Vælg en værdi, der beskriver sagens status, fx 'modtaget', 'afslået' eller 'arbejdet påbegyndt'
Sagsfase	<input type="text" value="Myndighedens behandling"/>	Angivelse af hvilken fase sagen befinder sig i efter fremsendelse af besvarelsen. Til hver fase hører muligvis dokumentationskrav, som ansøgeren skal besvare og indsende, før fasen er gennemført
Sagen afventer	<input type="text" value="Ansøger"/>	Angivelse af hvem der efter denne besvarelse har initiativpligten, dvs. om ansøgeren eller sagsbehandleren har ansvaret for det næste skridt

Modtagelse af svar fra ansøger

Sagsbehandleren skal i sagsbehandlermoduliet sætte **"Status"** til **"ansøgningen er indsendt"**.

"Sagsfase" forbliver **"Myndighedens behandling"**.

Når kommunen modtager svar fra ansøger, ændres **"Sagen afventer"** automatisk til **"myndighed"**.

<input checked="" type="checkbox"/> Opdater sagsstatus		
Status	<input type="text" value="Ansøgningen er indsendt"/>	Vælg en værdi, der beskriver sagens status, fx 'modtaget', 'afslået' eller 'arbejdet påbegyndt'
Sagsfase	<input type="text" value="Myndighedens behandling"/>	Angivelse af hvilken fase sagen befinder sig i efter fremsendelse af besvarelsen. Til hver fase hører muligvis dokumentationskrav, som ansøgeren skal besvare og indsende, før fasen er gennemført
Sagen afventer	<input type="text" value="Myndighed"/>	Angivelse af hvem der efter denne besvarelse har initiativpligten, dvs. om ansøgeren eller sagsbehandleren har ansvaret for det næste skridt

Dialog mellem kommune og ansøger i sagsbehandlingsperioden

Er der under sagsbehandlingstiden flere gange, hvor der er korrespondance mellem kommunen og ansøger, skal "**Status**" og "**Sagen afventer**" altid opdateres af sagsbehandleren.

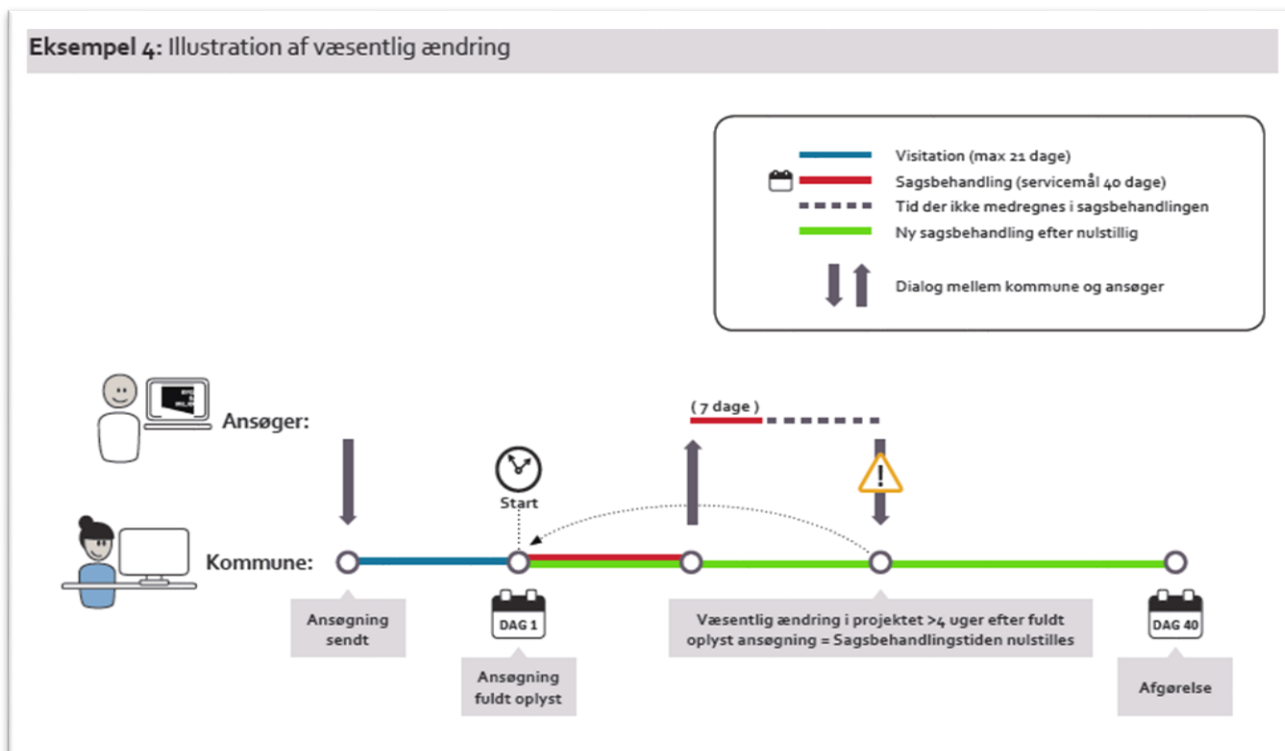
Afsendt fra kommunen til ansøger	Fra ansøger til kommunen
Status sættes af sagsbehandler til: <ul style="list-style-type: none">• Sagsbehandles – afventer oplysninger Sagsfase forbliver: <ul style="list-style-type: none">• Myndighedens behandling Sagen afventer sættes af sagsbehandler til: <ul style="list-style-type: none">• Ansøger	Status sættes af sagsbehandler til: <ul style="list-style-type: none">• Ansøgningen er indsendt Sagsfase forbliver: <ul style="list-style-type: none">• Myndighedens behandling Sagen afventer sættes automatisk til: <ul style="list-style-type: none">• Myndighed

Bemærk, "Sagsbehandles – afventer oplysninger" benyttes i sagsbehandlingsperioden, dvs. efter ansøgningen er fuldt oplyst

Husk, at status "Sagsbehandles – afventer oplysninger" kun skal bruges i sagsbehandlingsperioden.

Væsentlige ændringer på en sag

Kommer der **mere end** 4 uger efter, at ansøgningen er fuldt oplyst, og på ansøgers foranledning, så nye og væsentlige ændringer i ansøgningen, at den herefter må betragtes som en ny ansøgning, kan sagsbehandlingstiden nulstilles og tælles forfra.



Det har tidligere været meldt ud, at man har kunne genbruge data, såfremt ansøgningstypen ligger inden under samme sagstype. Denne funktionalitet er desværre ikke tilgængelig. Derfor skal man bruge nedenstående fremgangsmåde.

I sagsbehandlermoduliet foregår det således:

Sager der bliver nulstillet pga. væsentlige ændringer skal opmærkes i sagsbehandlermoduliet som nedenfor. Dermed vil tiden brugt for den annullerede sag ikke indgå i sagsbehandlingstiden, mens den ændrede sag VIL indgå i servicemålene.

Fremgangsmåde ved væsentlige ændringer på en sag

1. Sagsbehandler lukker sagen

Status sættes af sagsbehandler til:

- Sagsbehandling starter forfra grundet væsentlig ændring i sagens karakter

Sagsfase sættes af sagsbehandler til:

- Sag afsluttet

Sagen afventer sættes af sagsbehandler til:

- Ingen
2. Sagsbehandler skriver i samme omgang til ansøger, at ansøger skal oprette et nyt projekt. Sagsbehandler skriver evt. hvilken ansøgningstype ansøger skal vælge.
 3. Når myndigheden har modtaget den nye ansøgning, følger den sagsflowet for en fuldt oplyst sag, og status sættes som nedenfor:

Status sættes af sagsbehandler til:

- Fuldt oplyst med fyldestgørende materiale

Sagsfase sættes af sagsbehandler til:

- Myndighedens behandling

Sagen afventer sættes automatisk til:

- Myndighed

Skal der indhentes yderligere materiale på sagen, er 7-dagesreglen gældende, og "Status" skal derfor sættes til "Sagsbehandles – afventer oplysninger".

Forkert ansøgningstype på en sag

Har man i kommunen modtaget en sag, hvor der er ansøgt med en forkert ansøgningstype, kan dette kun ændres af ansøgeren, og sagsbehandleren skal derfor annullere den forkerte sag.

I sagsbehandlermodulet foregår det således:

Fremgangsmåde ved forkert ansøgningstype

1. Sagsbehandler lukker sagen med den fejlagtige ansøgningstype.

Status sættes af sagsbehandler til:

- Sagen er annulleret

Sagsfase sættes af sagsbehandler til:

- Sag afsluttet

Sagen afventer sættes af sagsbehandler til:

- Ingen

2. Sagsbehandler skriver i samme omgang til ansøger, at ansøger skal oprette et nyt projekt og ansøge med den korrekte ansøgningstype. Sagsbehandler skriver evt. hvilken ansøgningstype som ansøger skal vælge.

3. Når myndigheden har modtaget den nye ansøgning, følger den sagsflowet for en ny sag, og status sættes som nedenfor:

Status sættes automatisk til:

- Ansøgningen er indsendt

Sagsfase sættes af sagsbehandler til:

- Myndighedens behandling

Sagen afventer sættes automatisk til:

- Myndighed

Sagen afklares hos ekstern myndighed

I forbindelse med at en sag sendes til afklaring hos ekstern myndighed for påkrævet sagsbehandling, fortsætter tælling af sagsbehandlingstiden hos kommunen.

Det er dog vigtigt, at statistikken giver et retvisende billede af, hvor længe sagen reelt ligger hos kommunen, og hvor længe sagen behandles af øvrige myndigheder. Derfor skal sagsbehandler logge på følgende måde, når sagen sendes til afklaring hos ekstern myndighed.

I sagsbehandlermoduliet foregår det således:

Status	<input type="text" value="Sagen behandles af ande..."/>	Vælg en værdi, der beskriver sagens status, fx 'modtaget', 'afslået' eller 'arbejdet påbegyndt'
Anden myndighed*	<input type="text" value="Energi-, Forsynings- og Kl..."/>	Anden myndighed
Sagsfase	<input type="text" value="Myndighedens behandling"/>	Angivelse af hvilken fase sagen befinder sig i efter fremsendelse af besvarelsen. Til hver fase hører muligvis dokumentationskrav, som ansøgeren skal besvare og indsende, før fasen er gennemført
Sagen afventer	<input type="text" value="Myndighed"/>	Angivelse af hvem der efter denne besvarelse har initiativpligten, dvs. om ansøgeren eller sagsbehandleren har ansvaret for det næste skridt
Frist	<input type="text"/>	Du kan sætte en frist til ansøgeren for dennes næste reaktion. Når en frist sættes, bliver ansøgeren advaret inden udløbet af fristen. Hvis der er angivet en e-mailadresse for sagsbehandleren, bliver der sendt en e-mail til sagsbehandleren ved fristoverskridelse. Datoen skal være i formatet dd-mm-åååå

Anden myndighed kan være:

<ul style="list-style-type: none"> Beredskabsstyrelsen Energi-, Forsynings- og Klimaministeriet Energistyrelsen Fredningsnævn Kulturministeriet Slots- og Kulturstyrelsen Miljø- og Fødevareministeriet Fødevarestyrelsen Region Natur- og Miljøklagenævnet 	<ul style="list-style-type: none"> Kystdirektoratet Miljøstyrelsen Naturstyrelsen Styrelsen for Vand- og Naturforvaltning NaturErhvervsstyrelsen Transport- og Bygningsministeriet Trafik- og Byggestyrelsen Vejdirektoratet Kirkelige myndigheder – omfatter høring af Stift eller Provstier
---	--

Når sagen kommer retur fra den eksterne myndighed, skal sagsbehandler straks ændre "Status" til "Ansøgningen er indsendt"

Afsendt fra kommunen til ekstern myndighed	Fra ekstern myndighed til kommunen
<p>Status sættes af sagsbehandler til:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sagen behandles af anden myndighed <p>Anden myndighed sættes af sagsbehandleren til den myndighed der skal sagsbehandle sagen.</p> <p>Sagsfase forbliver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Myndighedens behandling <p>Sagen afventer sættes af sagsbehandler til:</p> <ul style="list-style-type: none"> Myndighed 	<p>Status sættes af sagsbehandler til:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ansøgningen er indsendt <p>Sagsfase forbliver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Myndighedens behandling <p>Sagen afventer forbliver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Myndighed

Sag i høring

Når en sag sendes i høring, skal dette også registreres i sagsbehandlermodul. Med høring forstås lovpligtig høring og ikke f.eks. intern stjernehøring. Høringer tæller med i kommunernes sagsbehandlingstid.

Det er dog vigtigt, at statistikken giver et retvisende billede af, hvor længe sagen er i høring. Derfor skal sagsbehandler logge på følgende måde, når sagen sendes i høring.

I sagsbehandlermodul foregår det således:

Opdatér sagsstatus

Status	<input type="text" value="Sagen er i høring"/>	Vælg en værdi, der beskriver sagens status, fx 'modtaget', 'afslået' eller 'arbejdet påbegyndt'
Sagsfase	<input type="text" value="Myndighedens behandling"/>	Angivelse af hvilken fase sagen befinder sig i efter fremsendelse af besvarelsen. Til hver fase hører muligvis dokumentationskrav, som ansøgeren skal besvare og indsende, før fasen er gennemført
Sagen afventer	<input type="text" value="Myndighed"/>	Angivelse af hvem der efter denne besvarelse har initiativpligten, dvs. om ansøgeren eller sagsbehandleren har ansvaret for det næste skridt

Når høringen er afsluttet skal sagsbehandler straks ændre "**Status**" til "Ansøgningen er indsendt".

Afsendt fra kommunen til høring	Fra høring til kommunen
<p>Status sættes af sagsbehandler til:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sagen er i høring <p>Sagsfase forbliver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Myndighedens behandling <p>Sagen afventer sættes af sagsbehandler til:</p> <ul style="list-style-type: none"> Myndighed 	<p>Status sættes af sagsbehandler til:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ansøgningen er indsendt <p>Sagsfase forbliver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Myndighedens behandling <p>Sagen afventer forbliver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Myndighed

Sag sættes i bero

På baggrund af dialogen mellem kommunen og ansøger, er det blevet besluttet, at sagen sættes i bero i en given periode. Målet er, at sagen – efter henvendelse fra ansøger – genoptages igen.

Så snart en sag opmærkes som i bero (se nedenstående), stopper tællingen af sagsbehandlingstiden og denne igangsættes først igen, når sagsbehandler starter sagen op igen.

I sagsbehandlermodulet foregår det således:

Kommune sætter sagen til:
Status sættes til: <ul style="list-style-type: none">• Bero – Sag i bero
Sagsfase sættes til: <ul style="list-style-type: none">• Bero – Sag i bero
Sagen afventer sættes til: <ul style="list-style-type: none">• Myndighed – (idet det er kommunen som kan genoptage sagen, efter dialog med ansøger).

Når ansøger ønsker at igangsætte ansøgningsprocessen, sættes sagen som vist nedenfor

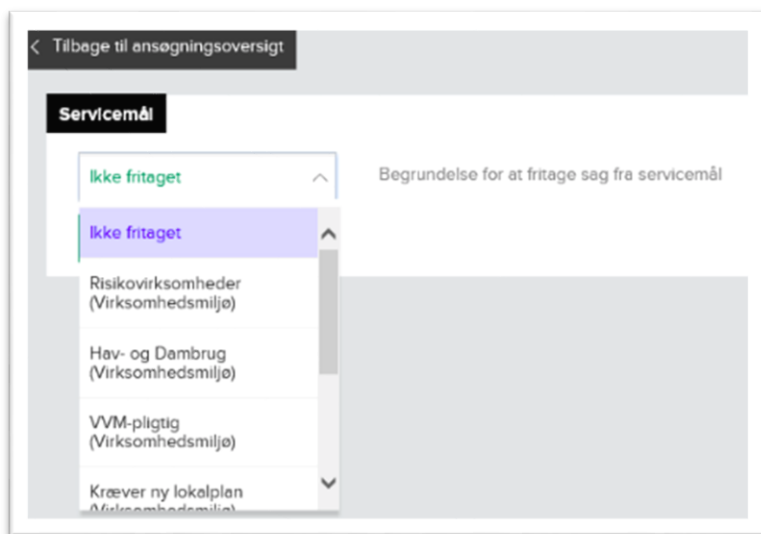
Kommune sætter sagen til:
Status sættes af sagsbehandler til: <ul style="list-style-type: none">• Ansøgningen er indsendt
Sagsfase sættes af sagsbehandler til: <ul style="list-style-type: none">• Myndighed behandler
Sagen afventer forbliver: <ul style="list-style-type: none">• Myndighed

Undtaget for servicemål

I sagsbehandlermodul vil der som noget nyt fremover i højre side være indsat "Servicemål". Som udgangspunkt er ansøgningstyperne indeholdt i [dette notat](#) omfattet servicemål. Sager kan dog fritages for servicemål af flere grunde.

<input type="checkbox"/>	BRTS - Servicemål Efterskolehus	Venter på yderligere oplysningemateriale	Ansøger	06-11-2018 13:32	Halfdangsgade 8, 2300 København S • Ejendomsnr.: 201384 • Amagerbros Kvarter, København - 375	21	40	Blev i Detaljer i Download alt som zip i Download kun Servicemål
--------------------------	------------------------------------	---	---------	------------------	---	----	----	---

Såfremt en sag skal fritages for servicemålene, trykker man på "Servicemål" som angivet på ovenstående skærbillede, hvorefter nedenstående fremkommer. Ved hjælp af dropdown vælges begrundelsen for fritagelsen.



Sager kan undtages jf. nedenstående begrundelser.

For miljøgodkendelser er:

- Risikovirksomheder
- Hav- og Dambrug
- VVM-pligtig
- Kræver ny lokalplan

For byggesager er:

- Fredningssag
- Kræver ny lokalplan
- VVM-pligtig
- Lovliggørelsessager
- Landzonetilladelse – **Denne tælles ikke længere med i servicemålene**

Længste servicemål er gældende

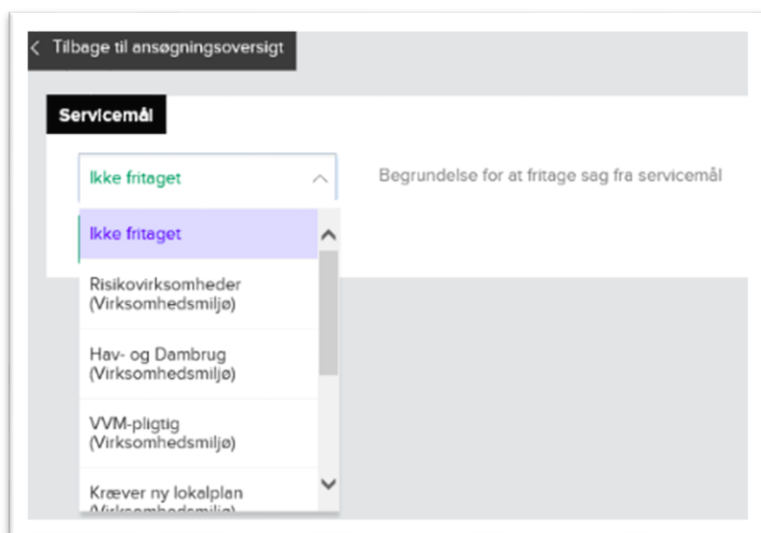
I tilfælde, hvor en sag, omfattet af servicemål, er afhængig af afgørelse i en anden sag, som også er omfattet af servicemål, er det længste servicemål gældende for begge sager. Der kan også være tale om krav om samtidighed, så afgørelserne skal gives samtidig. For at disse sager indgår rigtigt i statistikken, skal de markeres i sagsbehandler modulet / fagsystem, således at længste servicemål er gældende.

I sagsbehandlermodulet foregår det således:

Der benyttes samme fremgangsmåde, som ved undtaget for servicemål.

<input type="checkbox"/>	BRIS - Servicemål Enfæmelshus	Venst på yderligere oplysninger/materiale	Arsager	06-11-2018 13:32	Halfdangsgade 8, 2300 København S • Ejendomsnr. 201384 • Amagerbros Kvarter, København - 375	21	40	Ilevvar i Detaljer i Download alt som zip i Download kun Servicemål
--------------------------	----------------------------------	--	---------	------------------	--	----	----	--

Såfremt en sag skal kobles op på et længere servicemål, trykker man på "Servicemål" som angivet på ovenstående skærbillede, hvorefter nedenstående fremkommer. Ved hjælp af dropdown vælges begrundelsen.



Der er følgende muligheder:

- §10, husdyrgodkendelse (110 dage)
- §11, husdyrgodkendelse (155 dage)
- §12, husdyrgodkendelse (180 dage)
- §16, husdyrgodkendelse (160 dage)
- Bilag 1, miljøgodkendelse (200 dage)
- Bilag 2, miljøgodkendelse (130 dage)

Det er vigtigt at bemærke, at de længere servicemål kun er gældende, hvis der ikke kan træffes afgørelse i sagen med det korteste servicemål, førend der er truffet afgørelse i sagen med længere servicemål, eller der er tale om lovbunden samtidighed.

Afgørelse er truffet i sagen

Opgørelsen af sagsbehandlingstiden ift. servicemålsaftalen stopper, når der træffes afgørelse i sagen. En afgørelse markeres i sagsbehandlermodulet/fagsystem ved at ændre **"Status"**.

Er der truffet en tilsagns-afgørelse bruges **"Status"** "Sagen er afgjort". Er der truffet en afslags-afgørelse bruges **"Status"** "Sagen er afslået".

Der er efter afgørelse forskel på, hvordan **"Sagsfase"** og **"Sagen afventer"** skal sættes, alt efter om der foregår yderligere sagsbehandling efter afgørelsen.

I forhold til opgørelse af sagsbehandlingstiden er det når **"Status"** sættes til "Sagen er afgjort" eller "sagen er afslået", at uret stopper.

Er sagen afsluttet med afgørelsen, kan det se således ud i sagsbehandlermodulet:

Opdater sagsstatus

Status	<input type="text" value="Sagen er afgjort"/>	Vælg en værdi, der beskriver sagens status, fx 'modtaget', 'afslået' eller 'arbejdet påbegyndt'
Sagsfase	<input type="text" value="Sag afsluttet"/>	Angivelse af hvilken fase sagen befinder sig i efter fremsendelse af besvarelsen. Til hver fase hører muligvis dokumentationskrav, som ansøgeren skal besvare og indsende, før fasen er gennemført
Sagen afventer	<input type="text" value="Ingen"/>	Angivelse af hvem der efter denne besvarelse har initiativpligten, dvs. om ansøgeren eller sagsbehandleren har ansvaret for det næste skridt

Sker der yderligere i sagen efter afgørelse, f.eks. hvis byggesagen afventer besked om påbegyndt arbejde, sætter sagsbehandler sagsstatus således:

Opdater sagsstatus

Status	<input type="text" value="Sagen er afgjort"/>	Vælg en værdi, der beskriver sagens status, fx 'modtaget', 'afslået' eller 'arbejdet påbegyndt'
Sagsfase	<input type="text" value="Afventer start"/>	Angivelse af hvilken fase sagen befinder sig i efter fremsendelse af besvarelsen. Til hver fase hører muligvis dokumentationskrav, som ansøgeren skal besvare og indsende, før fasen er gennemført
Sagen afventer	<input type="text" value="Ansøger"/>	Angivelse af hvem der efter denne besvarelse har initiativpligten, dvs. om ansøgeren eller sagsbehandleren har ansvaret for det næste skridt

Dermed er opgørelsen af sagsbehandlingstiden ift. servicemålsaftalen stoppet.

Sagen er afsluttet

En sag kan afsluttes af flere årsager, fx efter afgørelse eller fordi sagen henlægges.

Sagsstatus kan da sættes til følgende:

Kommunen kan f.eks. sætte sagen til
Status sættes af sagsbehandler til: <ul style="list-style-type: none">• Ansøgningen er Annulleret
Sagsfase sættes af sagsbehandler til: <ul style="list-style-type: none">• Sag afsluttet
Sagen afventer sættes af sagsbehandler til: <ul style="list-style-type: none">• Ingen

Uddannelsesmiljø

Det er muligt at tilgå uddannelsesmiljøet for at øve de nye statusskift.

Sagsbehandlerdelen tilgås her: <https://udd-sag.bygogmiljoe.dk/>

Som sagsbehandler skal man logge ind på flg. vis: sagsbehandler-XX-

KKK XX: løbenr (01-99)

KKK: kommunekode (jeres eget kommunenr.)

Password: Test1234

Den borgerrettede del tilgås her: <https://udd->

www.bygogmiljoe.dk/ Som borger skal man logge ind på flg. vis:

borger-XX-KKK

XX: løbenr (01-99)

KKK: kommunekode (jeres eget kommunenr.)

Password: Test1234