

Resultatplan for Statsforvaltningen 2016



INDLEDNING

Resultatplanen indeholder Statsforvaltningens strategiske, kernefaglige og økonomiske mål.

Resultatplanen for 2016 har fokus på mål, som skal understøtte Statsforvaltningens fortsatte positive udvikling og konsolidering. Derudover er formålet et stadigt fokus på øget kvalitet og borgertilfredshed samt at effektiviseringer og produktivetsforbedringer forløber planmæssigt, så økonomien er i balance.

Nærværende resultatplan er 1-årig og gælder for 2016. Det bemærkes, at visse af planens mål har et flerårigt sigte og angiver en retning for en kontinuerlig forbedring af opfyldelse af målsætningen.

Hvis et mål videreføres til det kommende år, bliver målets ambitionsniveau revurderet i forbindelse med udarbejdelsen af resultatplanen for det kommende år. Der er således tale om en dynamisk og årlig vurdering af de enkelte mål, deres fortsættelse og ambitionsniveau.



1. RESULTATMÅL

Strategiske mål

Mål 1: Borgertilfredshed

Statsforvaltningen skal levere et højt serviceniveau overfor borgerne.

Statsforvaltningen skal fokusere på at øge borgernes tilfredshed ved at levere ligefrem, forståelig og relevant information til borgerne.

Statsforvaltningen skal gennemføre mindst en årlig borgertilfredshedsundersøgelse, der omfatter alle større sagsområder og måler borgertilfredsheden i forhold til information på hjemmesiden, ansøgningsskemaer, forståeligt formulerede afgørelser og muligheden for at indhente relevante oplysninger via info-centeret.

Måling af borgertilfredshed

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|
| Borgertilfredshedsundersøgelse | | | | |
| 1.1: Samlet borgertilfredshed (pct.) | 64 | 70 | 75 | 75 |

For områder, som ikke lever op til tilfredsmålet, udarbejdes en handlingsplan med henblik på at løfte borgertilfredsheden. Resultatet af borgertilfredshedsundersøgelsen og eventuelt handlingsplanen fremsendes til departementet inden udgangen af resultatåret.

Anm.: Borgertilfredshedsundersøgelsen udføres ud fra fastsatte retningslinjer. Undersøgelsen skal endvidere have et sådant omfang, at den med rimelighed kan siges at være repræsentativ for alle borgere, der kommer i kontakt med Statsforvaltningen i et kvartal.

Mål 2: Høj kvalitet i den borgernære kontakt

Statsforvaltningen skal løbende styrke kvaliteten af den borgernære kontakt

Statsforvaltningen igangsætter en række tiltag med fokus på at øge kvaliteten i den borgernære kontakt. Det forventes, at en styrkelse af kvaliteten i den borgernære kontakt vil komme til udtryk ved et fald i aktindsigter i konkrete sagsforløb og henvendelser som alene handler om status på sagsbehandling samt hjælp til udfyldelse af formularer.

Måling af kvalitet i den borgernære kontakt

Statsforvaltningen skal inden udgangen af 3. kv. 2016 etablere en baseline for de definerede målepunkter, fastlægge en fast opfølgningssprocedure og afdække andre relevante opfølgningsmål til brug i den fremtidige opfølgning af kvalitet i den borgernære kontakt.

| | 2016* | 2017 | 2018 |
|---|-------|------|------|
| Procentvis forbedring | | | |
| 2.1: Fald i aktindsigt (pct.). | - | 25 | 40 |
| 2.2: Fald i henvendelser til info-centeret vedr. status på sagsbehandlingen (pct.). | - | 25 | 40 |
| 2.3: Fald i henvendelser til info-centeret vedr. formularer (pct.). | - | 25 | 40 |

Anm.: *I 2016 etableres baseline for den fremadrettede resultatmåling.



Mål 3: Gebyrfinansierede sagsområder

Statsforvaltningen skal arbejde strategisk og analytisk med at udvikle og nytænke sagsbehandlingen på sagsområderne

Analyse af potentialet ved gebyrfinansiering af sagsområder

Statsforvaltningen skal bidrage til en analyse af de eksisterende sagsområder med henblik på at afdække udviklingen i aktivitets- og produktivitsniveau for allerede gebyrfinansierede områder samt potentialet i anvendelse af gebyrfinansiering på andre sagsområder.

Analysen skal udarbejdes i løbet af 1. halvår 2016 i samarbejde med Social- og Indenrigsministeriets departement og rapporteres senest 1. juli 2016.

Kernefaglige mål

Mål 4: Kvalitet i sagsbehandlingen

Statsforvaltningen skal løbende sikre, at information, rådgivning og sagsbehandling udføres med en høj kvalitet.

Ved høj kvalitet forstås, at afgørelserne er juridisk og forvaltningsmæssige korrekte og træffes inden for de fastsatte målsætninger for sagsbehandlingstiden.

Kvalitet i sagsbehandlingen

Statsforvaltningen skal foretage kvalitetsmålinger på udvalgte sagsområder hvert år. I 2016 vurderes sagsområderne tidsubegrænset ophold på EU-området og værgemål.

Formålet med kvalitetsmålingen er at undersøge, hvorvidt Statsforvaltningens afgørelser, herunder sagsbehandlingen, er i overensstemmelse med gældende ret inden for de udvalgte områder.

Kvalitetsmålingerne foretages i samarbejde med Social- og Indenrigsministeriet og eventuelle hvervgivere på områderne.

Resultaterne publiceres i en rapport senest ved udgangen af 3. kvartal. På basis af rapportens konklusioner udarbejder Statsforvaltningen en handlingsplan for eventuelle fremtidige kvalitetsforbedringer. Rapport og handlingsplan skal forelægges senest med udgangen af tredje kvartal. Handlingsplanen skal iværksættes inden udgangen af 2016.

Mål 5: Nedbringelse af liggetid for sagsområder

Statsforvaltningens skal indenfor de faglige og økonomiske rammer arbejde strategisk med at begrænse den tid, en borger skal afvente en afgørelse.

Statsforvaltningen har en bred opgaveportefølje, og det er vigtigt, at alle områder er i stabil drift. Derfor opstilles der konkrete resultatmål for en række fokusområder, hvor Statsforvaltningen arbejder særligt på at sikre en forbedret liggetid.

De relevante sagsområder er fastlagt i et samarbejde mellem Statsforvaltningen og de hvervgivende ministerier. Liggetidsmålene er fastsat med udgangspunkt i Statsforvaltningens faglige og økonomiske vurdering af det nødvendige tidsforbrug i forhold til at oplyse et givent sagsforløb og træffe en korrekt afgørelse. Det tilstræbes, at liggetiden er lig med, eller bevæger sig mod, ligevægt.



Liggetid fordelt på sagsbehandlingsområder

Gennemsnitlig liggetid for sagsforløb (antal uger)

| | ÅR2015* | 2015 | 2016 | 2017 | Ligevægt** |
|---|---------|------|------|------|------------|
| Separation og skilsmisser | | | | | |
| 5.1: Den gennemsnitlige liggetid for sager om opnåelse af løsning i sager om separation og skilsmisse | 8 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Børnebidragsområdet | | | | | |
| 5.2: Den gennemsnitlige liggetid for sager om fastsættelse af børnebidrag | 13 | 12 | 12 | 11 | 11 |
| Værgemål | | | | | |
| 5.3: Den gennemsnitlige liggetid for sager om værgemål (disposition) | 12 | - | 12 | 10 | 9 |
| Det kommunale tilsyn | | | | | |
| 5.4: Den gennemsnitlige liggetid for sager om alle sager vedr. kommunalt tilsyn | 36 | 28 | 27 | 26 | 26 |

Statsforvaltningen tilstræber så vidt muligt, at alle sagsområder kommer i ligevægt. Det vil sige, at ressourceforbruget er afstemt med antallet af indkommende sager samt de økonomiske og faglige rammer for sagsområdet.

Anm.: * Årets resultat. ** Ligevægt for sagsområdet er baseret på et skøn ud fra de eksisterende faglige og økonomiske rammer.

I bilag 1 beskrives yderligere beregning af gennemsnitlig liggetid. Bilaget berører også forskellene mellem mål om liggetid og gennemsnitlig sagsbehandlingstid.

Mål 6: Sagsbehandlingstider for sager om aktindsigt i det kommunale tilsyn

Statsforvaltningen skal have særskilt fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiderne for sager om aktindsigt, der behandles i det kommunale tilsyn

Behandlingen af tilsynssager om aktindsigt som led i det kommunale tilsyn bør under henvisning til principperne i offentlighedsloven prioriteres, således at sådanne tilsynssager kan behandles med den fornødne hurtighed.

Gennemsnitlige sagsbehandlingstider for sager om aktindsigt i det kommunale tilsyn (pr. 1. juli 2016)

Antal arbejdsdage fra sagen er fuldt oplyst til afslutning

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|------|------|------|
| 6.1: Almindelige sager om aktindsigt under tilsynet | 20 | 20 | 20 |
| 6.2: Komplicerede sager om aktindsigt under tilsynet | 40 | 40 | 40 |



Mål 7: Borgerinddragelse i familieretlige sager

Statsforvaltningen skal hurtigt indkalde borgere til et møde med henblik på at øge forligsmulighederne.

Sager vedrørende forældremyndighed, bopæl og samvær kan være udfordrende for både børn og forældre, hvorfor der indkaldes til vejledningsmøde i Statsforvaltningen. Møderne søges tilrettelagt med henblik på mindst mulig ventetid for de involverede parter.

Inddragelse af borgere i familieretlige sager

Procentandel af sager, som skal opfylde målsætningen

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|------|------|------|------|
| 7.1: I tvistsagerne om forældremyndighed, bopæl eller samvær skal ansøgerne senest inden 7 dage fra modtagelsen af ansøgning have modtaget en indkaldelse til møde. | - | 75 | 80 | 80 |
| 7.2: I tvistsagerne om forældremyndighed, bopæl eller samvær skal ansøgerne være tilbudt møde til afholdelse inden 35 dage efter ansøgningens modtagelse. | 75 | 75 | 80 | 80 |
| 7.3: Sager om forældremyndighed og bopæl, hvor parterne er uenige ved fremsendelse af sagen til Statsforvaltningen, som afsluttes i Statsforvaltningen. | 70 | 70 | 70 | 70 |

Økonomiske mål

Mål 8: Budgetoverholdelse

Statsforvaltningens økonomi skal være i balance i 2016.

Statsforvaltningen skal gennemføre forretningsudviklingsinitiativer, som bidrager til, at produktiviteten i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen løbende forbedres. Den samlede portefølje af initiativer skal sikre, at Statsforvaltningens ansvarsområde kan forvaltes tilfredsstillende inden for de besluttede økonomiske rammer.

Mål for budgetoverholdelse består af to kriterier om afvigelse mellem budget og forbrug hhv. i forhold til grundbudget og prognosen ved udgiftsopfølgning 2. Afvigelsen beregnes som forskellen mellem budgetteret og realiseret forbrug af nettoudgiftsbevillingen (grundbudgettet) i forhold til budgetteret forbrug af nettoudgiftsbevillingen. Afvigelsen i forhold til grundbudgettet må maksimalt være på 2 pct. og afvigelsen i forhold til 2. udgiftsopfølgning må maksimalt være på 1 pct.

Budgetoverholdelse – Afvigelse mellem budgettering og forbrug

| (pct.) | Maksimal afvigelse mellem grundbudget og årsregnskab. | | | |
|----------------------|---|------|------|------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| 8.1: Maks. afvigelse | 2 | 2 | 2 | 2 |

| (pct.) | Maksimal afvigelse mellem 2. udgiftsopfølgning og årsregnskab. | | | |
|----------------------|--|------|------|------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| 8.2: Maks. afvigelse | 1 | 1 | 1 | 1 |

Kilde Grundbudget, udgiftsopfølgning 2, årsrapport



Mål 9: Sygefravær

Statsforvaltningen skal løbende forbedre medarbejdernes trivsel samt sikre institutionens effektivitet.

Et højt sygefravær påvirker ikke alene medarbejdernes trivsel, men også institutionens omkostningsniveau ved en reduceret tilgængelig arbejdstid i forhold til opgavevaretagelsen.

Institutionens gennemsnitlige antal sygefraværsdage pr. medarbejder skal enten være på eller ligge under niveauet for statens gennemsnit i 2016 og være reduceret i forhold til 2015.

Sygefravær – Sygefravær per ansat

| (Dage pr. medarbejder) | 2015* | 2016 |
|-------------------------------------|--|------|
| Statens gennemsnit | 9 | - |
| 9.1: Statsforvaltningens sygefravær | 11 | - |
| Kilde | Statens Benchmarkdatabase, nøgletallet "Sygefravær ministeransvarsområder" | |

Anm.: Nøgletallet for sygefravær pr. ansat er opgjort som det samlede sygefravær inklusiv langtidssygefravær.
*Årets resultat.



2. PÅTEGNING & OPGØRELSE

Resultatplanen træder i kraft d. 1. januar 2016 og er i udgangspunktet gældende til kalenderårets afslutning.

Der afrapporteres kvartalsvist på samtlige mål i resultatplanen efter en nærmere angivet skabelon. Afrapporteringen sker senest 14 kalenderdage efter afslutning af hvert kvartal. Det påhviler i øvrigt styrelseschefen at rapportere eventuelle væsentlige afvigelser i sagsbehandlingen, budgetterne eller de strategiske mål m.v.

Opfyldelsen af resultatmålene er som udgangspunkt afgørende for udmålingen af styrelseschefens resultatløn. Herudover foretager departementschefen en diskretionær vurdering af institutionens samlede resultater. Departementschefen kan uanset opfyldelsesgrad i særlige tilfælde beslutte, at resultatlønnen helt bortfalder efter en samlet vurdering af institutionens økonomiske og driftsmæssige forhold.

For alle resultatmål gælder, at målopfyldelsesgraden er binær dvs. enten 0 eller 100 pct. Endvidere opgøres de enkelte resultatmål ens i den samlede målopfyldelse. Herved forstås, at det enkelte resultatmåls vægt beregnes som antallet af resultatmål divideret med 100. Der er 9 mål i indeværende resultatplanen for 2016.

I forbindelse med afrapportering af resultatet for 2016 opgøres, om de enkelte mål blev opfyldt. Et mål betragtes som opfyldt såfremt alle delelementer blev realiseret fuldt ud. Opfyldte mål indgår i den samlede score med 100/9. Ikke opfyldte mål tæller med scoren 0. Den samlede målopfyldelsesgrad for resultatåret bliver da summen af scoren for alle resultatmål.

I årsrapporten foretages afrapportering på samtlige resultatmål for hele regnskabsåret 2016.

Resultatplanen genforhandles eller justeres ikke i løbet af året, idet eventuelle væsentlige ændringer af det grundlag, hvorpå resultatplanen er indgået, kan medtages i departementschefens diskretionære vurdering af opnåede resultater.

København den

december 2015

Departementschef Sophus Garfiel
Social- og Indenrigsministeriet

 15/12

december 2015

Direktør Helle Haxgart
Statsforvaltningen



BILAG 1: MODEL FOR BEREGNING AF LIGGETID FOR SAGSFORLØB

Mål om gennemsnitlig liggetid for sagsforløb erstatter mål om sagsbehandlingstid. Ændringen er besluttet fordi sagsbehandlingstid er et statisk og tilbageskuende mål, som konstaterer den tid, som er gået, og således ikke isoleret set kan anvendes til en fremadrettet håndtering af de udfordringer, der er indeholdt i en given portefølje af verserende sager.

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid måles ved for en given periode at tage det antal dage, der er anvendt på hver enkelt afgjort sag siden sagens modtagelse til den afgøres, og derefter dividere dette tidsforbrug med antal afgørelser i den givne periode på sagsområdet.

Gennemsnitlig liggetid for sagsforløb

Liggetiden for sagsforløb beregnes som det samlede antal dage, sagerne på et givent sagsområde har verseret, divideret med antal åbne sager på sagsområdet.

Gennemsnitlig liggetid udtrykker således den gennemsnitlige alder af de åbne sager på et givent sagsområde og giver således mulighed for at reagere fremadrettet.

Effekten af at overgå fra mål om sagsbehandlingstid til mål liggetid er illustreret i følgende tabel.

Eksempel på beregning af hhv. sagsbehandlingstid og liggetid for sagsforløb

Eksemplet viser status for sagsområderne separation og skilsmisser og det kommunale tilsyn d. 3. november 2014. Der er således tale om et punktnedslag ikke årets resultat.

| Sagsområde | Sagsbehandlingstid år til dato (uger) | Gns. liggetid for sagsforløb (uger) |
|--------------------------|--|--|
| Separation og skilsmisse | 7 | 6 |
| Det kommunale tilsyn | 15 | 29 |

Af ovenstående eksempel ses, at differencen på sagsområdet separation og skilsmisse var en uge. I det kommunale tilsyn var differencen imidlertid 14 uger.

For separation og skilsmisse gælder, at sagerne er relativt homogene. Alle varianter af ægteskabssager tager omtrent samme kalendertid, og der er behov for nogenlunde samme ressourceindsats pr. sag. Effekten er, at differencen mellem sagsbehandlingstid og gennemsnitlig liggetid alene var en uge i november 2014.

Modsat ægteskab er tilsynssager i højere grad heterogene. En betydelig del af de modtagne henvendelser afvises umiddelbart, restmængden behandles over noget længere tid. I henhold til ovenstående definition indgår begge typer tilsynssager i grundlaget for beregning af gennemsnitlig sagsbehandlingstid, som derfor er relativ lav. Ved beregning af liggetiden indgår hovedsageligt sager, der realitetsbehandles. Den gennemsnitlig liggetid er derfor betydeligt højere end gennemsnitlig sagsbehandlingstid. Med overgangen til liggetid er resultatmålet for det kommunale tilsyn imidlertid et egentligt pejlemærke for borgerne om, hvor lang tid det tager at få realitetsbehandlet en tilsynssag.