

Resultatplan mellem Økonomi- og Indenrigsministeriets departement og Statsforvaltningen – 2015



Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse.....	2
Indledning	3
1. Strategiske mål	5
Mål 1.1 Fokus på borgertilfredshed	5
Mål 1.2 Inddragelse af samarbejdspartnere til evaluering af opgaveløsning	5
2. Kernefaglige mål	7
Mål 2.1 Børnerettede indsatser	7
Mål 2.2 Mål om gennemsnitlig alder for sagsforløb på øvrige sagsområder.....	8
Mål 2.3 Verserende sager i Statsforvaltningen.....	10
Mål 2.4 Kvalitet i sagsbehandlingen	11
3. Økonomiske og administrative mål	12
Mål 3.1 Produktivitetsforbedringer via investering i forretningsudvikling.....	12
Mål 3.2 Udarbejdelse af supplerende styringsrelevante mål for sager under forældreansvarsloven	12
Mål 3.3 Mål om budgetoverholdelse.....	13
Mål 3.4 Målsætning om sygefravær	13
Mål 3.5 Målsætning om huslejeomkostninger	13
4. Påtegning	15
5. Vægtning af resultatmål	16
Bilag 1: Model for beregning af gennemsnitlig alder for sagsforløb	17



Indledning

Statsforvaltningen blev etableret d. 1. juli 2013 ifølge en aftale mellem regeringen, Enhedslisten og Liberal Alliance. Den politiske aftale indebærer nye rammer for Statsforvaltningens opgavevaretagelse og betydelige ændringer i organiseringen af forvaltningens arbejdsopgaver.

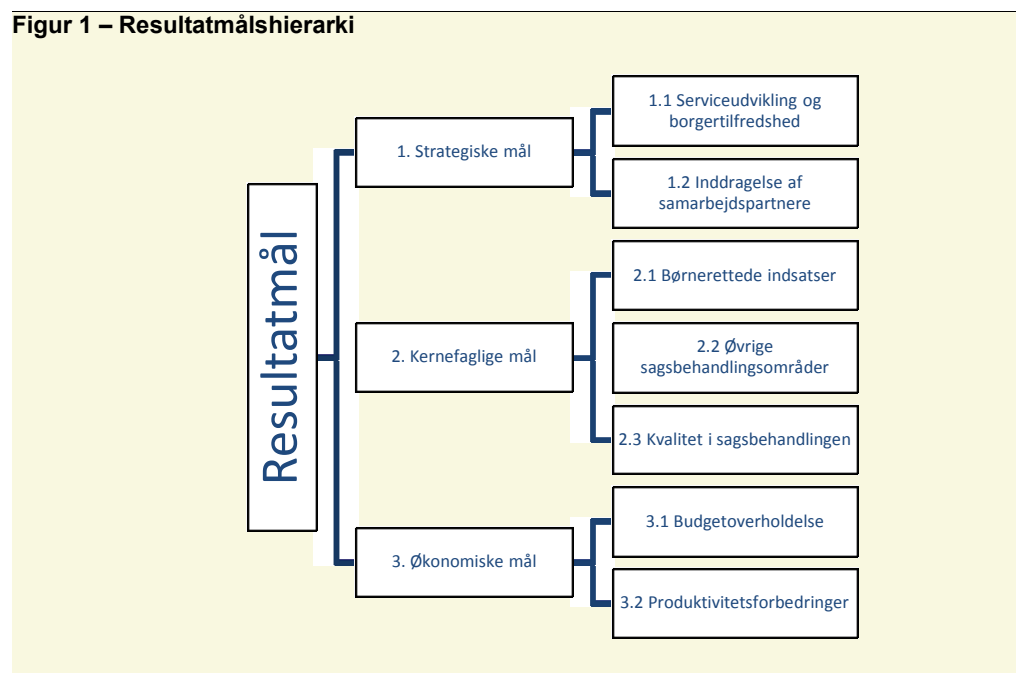
Aftalen forudsætter, at Statsforvaltningen gradvist frem til 2016 skal effektivisere og tilpasse medarbejdersammensætningen. Konkret er der gennemført en standardisering og specialisering af forvaltningens sagsområder. Ligeledes er der indført gebyrer med henblik på en ændret adfærd hos borgerne, hvilket har medført et fald i antal sager på nogle områder. Sluttelig er den administrative og ledelsesmæssige struktur tilpasset, hvilket bl.a. har betydet, at en række dobbeltfunktioner er faldet bort.

Ind til videre har ændringerne medført, at Statsforvaltningens forbrugsmulighed i 2015 kan reduceres med omtrent 7 pct. mens den borgernære service kan fastholdes eller forbedres.

Resultatplanen for 2015 har derfor fokus på flerårige mål med henblik på at sikre Statsforvaltningens fortsatte positive udvikling og konsolidering. Samlet set er formålet at fokusere på øget kvalitet og borgertilfredshed, og i øvrigt sikre, at effektiviseringer og produktivetsforbedringer forløber planmæssigt i implementeringsperioden. Statsforvaltningens implementeringsperiode løber fra 2013 til 2016.

Resultatmålene for 2015 er udarbejdet ud fra et målhierarki, som fremstillet i nedenstående figur 1.

Figur 1 – Resultatmålhierarki



Resultatplanen er opdelt i tre kategorier: Strategiske-, kernefaglige- og økonomiske mål. Hver kategori består af 1 til 3 områder, der tilsvarende indeholder et antal målepunkter eller formulerede krav.

Nærværende resultatplan er 1-årig og gælder for 2015. Det bemærkes dog, at visse af målene i planen har et flerårigt sigte med henblik på at angive en retning for en kontinuerlig forbedring af opfyldelsen af målsætningen. Hvis et mål videreføres til det kommende år, bliver målets ambitionsniveau revurderet inden det næste år. Der er såle-



des tale om en dynamisk og årlig vurdering af de enkelte mål vedrørende deres fortsættelse og ambitionsniveau.



1. Strategiske mål

I 2014 introduceredes to strategiske målsætninger om Statsforvaltningens fortsatte udvikling. Samlet set er sigtet at fastholde Statsforvaltningens fokus på borgertilfredshed, samt inddragelse af centrale samarbejdspartnere.

Begge strategiske målsætninger gælder som udgangspunkt i Statsforvaltningens implementeringsperiode fra 2014 til 2016.

Mål 1.1 Fokus på borgertilfredshed

Statsforvaltningen skal løbende sikre et højt serviceniveau over for borgerne.

Over de kommende år skal Statsforvaltningen fokusere på at øge borgernes tilfredshed ved ligefrem, forståelig og relevant information for borgerne. Dette søges opnået dels ved en bred årlig borgertilfredshedsundersøgelse, og dels ved at inddrage centrale samarbejdspartnere i en evaluering af to udvalgte sagsområder pr. år.

Måling af borgertilfredshed

Statsforvaltningen skal gennemføre mindst en årlig undersøgelse, der omfatter alle større sagsområder, og som berører følgende emner:

- Måling af om information og vejledning på borger.dk og statsforvaltning.dk er tilfredsstillende.
- Måling af om statsforvaltningens digitale ansøgningsskemaer er tilfredsstillende. Målingen opdeles pr. sagsområde.
- Måling af i hvilket omfang Statsforvaltningens afgørelser er formuleret i et forståeligt sprog, og om afgørelserne forekommer velbegravede. Målingen opdeles pr. sagsområde.
- Vurdering af hvorvidt der kunne indhentes relevant supplerende information via Statsforvaltningens Infocenter.

Borgertilfredshedsundersøgelsen skal udføres ud fra samme retningslinjer som borgertilfredshedsundersøgelsen i 2014. 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 af 2015.

Borgertilfredshedsundersøgelsen for 2014 viste at 54 pct. var tilfredse med de leverede informationer og ydelser. For 2015 er målet at forbedre den samlede andel tilfredse borgere med 10 pct. til 64 pct.

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

Mål 1.2 Inddragelse af samarbejdspartnere til evaluering af opgaveløsning

Statsforvaltningen skal løbende være i kontakt med forvaltningens primære samarbejdspartnere om at udvikle opgaveløsningen.

For at der ønskes en dybdegående evaluering, vil der årligt blive udpeget to sagsområder. Målet med evalueringerne er at få inspiration til, hvorledes forvaltningens opgavevaretagelse kan forbedres - enten i form af mere smidige sagsgange, bedre information eller forenkling af regelgrundlag m.v.

Samarbejdspartnere forstås bredt, og kan være hvervgivere eller ankeinstanser, men også interesseorganisationer eller virksomheder.



Evaluering af sagsområderne under forældreansvarsloven og det kommunale tilsyn

Statsforvaltningen skal løbende inddrage centrale samarbejdspartnere med henblik på at udvikle idéer til forbedret opgaveløsning. Idéudviklingen gennemføres som evalueringer af to årlige sagsområder. I 2015 evalueres sagsområderne under forældreansvarsloven og tilsynet med kommunerne.

Forældreansvarsloven er udvalgt fordi aktivitetsområdet i høj grad har offentlighedens bevågenhed, og fordi aktivitetsområdet er et af Statsforvaltningens største. Det kommunale tilsyn blev reorganiseret i forbindelse med etablering af enhedsforvaltningen. På baggrund af det seneste 1½ års drift ønskes sagsområdet evalueret, herunder i lyset af reorganiseringen.

Statsforvaltningen beslutter hvilke interessenter, der bør inddrages i evalueringen, og på hvilken måde interessenterne inddrages. Så vidt muligt bør årets borgertilfredshedsundersøgelse dog inddrages i evalueringen.

Produktet af evalueringen skal være et idékatalog, der indeholder forslag til regelforenklinger, nye procedurer, andre kommunikationsformer m.v.

Statsforvaltningen skal udarbejde en specifikation af evalueringens metode samt plan for gennemførelse. Specifikation og plan fremsendes til departementets godkendelse senest med udgangen af første kvartal 2015.

I samarbejde med departementet skal Statsforvaltningen udarbejde en handlingsplan med henblik på at realisere de identificerede muligheder. Handlingsplanen skal foreligge senest med udgangen af tredje kvartal 2015.



2. Kernefaglige mål

Kernefaglige mål er udvalgt med henblik på at måle sagsbehandlingstid og kvalitet i den samlede opgavevaretagelse. Statsforvaltningen varetager en bred opgaveportefølje, hvorfor de største sagsområder er prioriteret under kernefaglige mål. Familieretten er Statsforvaltningens største sagsområde og derfor også omfattet af flest resultatmål (børnerettede indsatser, børnebidrag, separation og skilsmisser).

Mål 2.1 Børnerettede indsatser

Inddragelse af borgere i sager inden for familieretten

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 sager inden for familieretten

Fristmål, procentandel af sager, som skal opfylde målsætningen

	R2013*	R2014*	2015	2016
Mål 2.11: I tvistsagerne om forældremyndighed, bopæl eller samvær skal ansøgerne være tilbudt møde inden 35 dage efter ansøgningens modtagelse (andel indkaldelser der opfylder fristen, pct.).	70	70	75	75
Mål 2.12: Sager om forældremyndighed og bopæl, hvor parterne er uenige ved fremsendelse af sagen til Statsforvaltningen, skal afsluttes i Statsforvaltningen (andel af sager med enighed, pct.).	70	70	70	70

Anm.: *Kolonnen viser resultatmålet pågældende år.

Styrkelse af børns situation i konflikter mellem forældre

Statsforvaltningen skal støtte børn i konflikter mellem forældre ved at tilbyde børnegrupper, der samlet dækker hele landet, og et særligt spor for de meget konfliktfyldte sager.

I aftale om satspuljen for 2013 blev det besluttet at afsætte midler til styrkelse af børns situation i konflikter mellem forældre. Styrkelsen skal bl.a. ske ved:

- Tilbud om børnegrupper i Statsforvaltningen.
- Udvikling af et særligt spor for de meget konfliktfyldte sager gennem en styrkelse af det børnesagkyndige element og benyttelsen af tværfaglige møder.

Det vurderes, at de afsatte midler årligt forventes at kunne dække 800 børn fordelt på ca. 80 grupper.

Styrkelse af børns situation i konflikter mellem forældre

Gennemførelse af børnegrupper

	R2013*	R2014*	2015	2016
Mål 2.13: Statsforvaltningen skal på landsplan tilbyde børnegrupper, hvor børn i en skilsmissekonflikt får mulighed for at deltage i et forløb sammen med andre børn i samme situation. (antal grupper, jævnt fordelt over landet)	80	80	80	80

Anm.: *Kolonnen viser resultatmålet pågældende år.



Initiativet med et særligt spor for de meget konfliktfyldte sager indebærer en styrkelse af det børnesagkyndige element i sagsbehandlingen. Dermed skabes grundlag for en fokuseret indsats i forhold til de meget komplicerede sager, hvor der er et skærpet behov for at tage hensyn til børnene. Det vurderes, at de afsatte midler årligt giver mulighed for at gennemføre 1.400 tværfaglige forløb á op til 10 timer.

Styrkelse af børns situation i konflikter mellem forældre

Gennemførelse af et særligt spor vedr. tværfaglige forløb

	R2013*	R2014*	2015	2016
Mål 2.14: Styrkelsen af børns situation ved gennemførelse af tværfaglige forløb, som tilbydes jævnt fordelt over landet.	1400	1400	1400	1400
Målet inkluderer ca. 400 tværsektorielle møder.				

Anm.: *Kolonnen viser resultatmålet pågældende år.

Mål 2.2 Mål om gennemsnitlig alder for sagsforløb på øvrige sagsområder

Et kort sagsforløb og den tid en borger skal afvente Statsforvaltningens afgørelse skal minimeres. På udvalgte sagsområder fastsættes derfor krav til sagsforløbenes gennemsnitlige varighed.

Statsforvaltningen har en bred opgaveportefølje, og det er vigtigt, at områderne er i stabil drift. Der opstilles derfor konkrete resultatkrav om gennemsnitlig alder for et sagsforløb på udvalgte områder. De udvalgte sagsområder omfatter som udgangspunkt hovedområderne inden for Statsforvaltningens opgavevaretagelse, og er fastsat i samarbejde med de hvervgivende ministerier.

Mål om gennemsnitlig alder for sagsforløb skal erstatte mål for sagsbehandlingstid. Hensigten med sagsforløb er at introducere et mål, som kan beskrive, hvor længe en borger i gennemsnit må forvente at skulle afvente Statsforvaltningens afgørelse. Se bilag 1 for yderligere detaljer om beregning af gennemsnitlig alder for sagsforløb. Bilaget berører også forskellene mellem mål om sagsforløb og sagsbehandlingstid.

Niveauet for gennemsnitlig alder på sagsforløb i 2015 er fastlagt med henblik på, at borgerne samlet set vil opleve en hurtigere service målt i forhold til 2014.



Mål om gennemsnitlig alder for sagsforløb på øvrige sagsbehandlingsområder

Gennemsnitlig alder for sagsforløb (antal uger)

	R2014*	2015	2016
Separation og skilsmisser			
Mål 2.21: Den gennemsnitlige alder for sagsforløb om opnåelse af løsning i sager om separation og skilsmisse	6	6	6
Børnebidragsområdet			
Mål 2.22: Den gennemsnitlige alder for sagsforløb vedrørende fastsættelse af børnebidrag	12	12	11
Værgemål			
Mål 2.25: Den gennemsnitlige alder for sagsforløb om iværksættelse af værgemålsager	14	14	14
Udlændingeområdet			
Mål 2.26: Den gennemsnitlige alder for sagsforløb vedrørende udstedelse af registreringsbevis (udlændingesager)**	-	-	-
Det Kommunale Tilsyn			
Mål 2.27: Den gennemsnitlige alder for sagsforløb om alle sager vedr. kommunalt tilsyn	29	28	27

Anm.: *I 2014 blev der målt på gns. sagsbehandlingstid. Kolonnen viser derfor den faktiske gns. alder for sagsforløb i 2014.

** Udlændingeområdet behandles med Udlændingestyrelsens IT-systemer. Systemerne muliggør ikke umiddelbart måling af gennemsnitlig alder for sagsforløb. Indtil måling af gennemsnitlig alder for sagsforløb systemunderstøttes opstilles alene mål for sagsbehandlingstid.

Introduktionen af mål om gennemsnitlig alder for sagsforløb medfører et skifte i numeriske niveauer i forhold til sagsbehandlingstid, men ikke i den service Statsforvaltningen leverer. Med henblik på at kunne bekræfte dette anvendes mål om gennemsnitlig alder for sagsforløb så vel som sagsbehandlingstid i 2015. Følgende mål for sagsbehandlingstid er fastsat med udgangspunkt i samme prioritering som mål om gennemsnitlig alder for sagsforløb.



Mål for sagsbehandlingstid på øvrige sagsbehandlingsområder

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (antal uger)

	R2013*	R2014*	2015	2016
Separation og skilsmisser				
Mål 2.28: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager om opnåelse af løsning i sager om separation og skilsmisse	9	9	8	8
Børnebidragsområdet				
Mål 2.29: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sager vedrørende fastsættelse af børnebidrag	9	9	9	9
Værgemål				
Mål 2.210: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for iværksættelse af værgemålsager	**	15	15	15
Udlændingeområdet				
Mål 2.211: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sager vedrørende udstedelse af registreringsbevis (udlændingesager)	3	3	3	3
Det Kommunale Tilsyn				
Mål 2.212: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager vedr. kommunalt tilsyn	20	20	18	16

Anm.: *Kolonnen viser resultatmålet pågældende år.

** Resultatmålet for værgemål blev ændret ifbm. resultatkontrakten for 2014. Resultatmålet for tidligere år kan derfor ikke sammenlignes med målet for 2014 og frem.

Mål 2.3 Verserende sager i Statsforvaltningen

Statsforvaltningen skal undgå, at antallet af indkomne sager stiger i et sådant omfang, at målet om gennemsnitlig alder for sagsforløb ikke kan overholdes.

Statsforvaltningen skal sikre, at der ikke sker en ophobning af uafsluttede sager, som påvirker mål for sagsforløbenes gennemsnitlige alder. For de sagsområder, der er udvalgt under afsnit 2.2, er der således defineret mål for antallet af verserende sager.



Statsforvaltningens verserende sager

Maksimalt antal verserende sager på udvalgte sagsområder

	R2014*	2015	2016
Mål 2.31: Maksimalt antal verserende sager omhandlende separation og skilsmisse	5.000	4.000	4.000
Mål 2.32: Maksimalt antal verserende sager vedrørende fastsættelse af børnebidrag**	6.000	6.000	6.000
Mål 2.35: Maksimalt antal verserende sager om værgemål***	3.500	3.500	3.500
Mål 2.36: Maksimalt antal sager vedrørende udstedelse af registreringsbevis (udlændingesager).	3.000	3.000	3.000
Mål 2.37: Maksimalt antal sager vedr. kommunalt tilsyn****	450	600	600

Anm.: Mål for verserende sager betragtes som opfyldt, hvis de anførte maksimale niveauer ikke overskrides i mere end én måned.

* Kolonnen viser resultatmålet i 2014. Mål for verserende sager blev introduceret i 2014.

** Antallet af verserende sager på børnebidragsområdet indeholder ikke ansøgning om konfirmations- eller beklædningsbidrag. Disse særbidrag er undtaget resultatmålet idet de er sæsonbestemte, og derfor ikke omfattet af den løbende sagsstyring.

*** Antallet af verserende værgemålssager indeholder ikke sager om godkendelse af regnskaber. Godkendelsen omfatter en lovbestemt administrativ gennemgang af værgeregnskaberne, men altså ikke etablering af værgemål, frigivelse af midler m.v.

**** Antal verserende tilsynssager omfatter ikke regnskabssager for kommuner og regioner

Mål 2.4 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 forvaltningsmæssigt korrekte. Over de kommende år skal der derfor foretages kvalitetsmålinger af alle Statsforvaltningens sagsområder.

Fokus på kvalitet i sagsbehandlingen

Kvalitetsmålingerne foretages på udvalgte sagsområder hvert år. I 2015 vurderes sagsområderne under forældreansvarsloven og det kommunale tilsyn.

Forældreansvarsloven er udvalgt fordi aktivitetsområdet i høj grad har offentlighedens bevågenhed, og fordi aktivitetsområdet er et af Statsforvaltningens største. Det kommunale tilsyn blev reorganiseret i forbindelse med etableringen af Statsforvaltningen i 2013. Ændringen forventedes bl.a. at give bedre mulighed for erfaringsudveksling, kompetenceudvikling og specialisering blandt medarbejderne inden for bl.a. det kommunale tilsyn. Kvalitetsmålingen skal dermed bidrage til en vurdering af, hvordan reorganiseringen har påvirket sagsbehandlingen kvalitet.

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

Kvalitetsmålingen af skilsmisse foretages i samarbejde med Statsforvaltningens hvervgiver Ankestyrelsen. Kvalitetsmålingen af det kommunale tilsyn foretages i samarbejde med Økonomi- og Indenrigsministeriets juridiske afdeling. Målingen foretages på basis af stikprøver. Antallet af vurderede afgørelser aftales mellem Statsforvaltningen og hvervgiver/klageinstans.

Statsforvaltningen skal udarbejde en specifikation af kvalitetsmålingernes metode og plan for gennemførelse. Specifikationen mv. fremsendes til departementets godkendelse senest med udgangen af første kvartal 2014.

Resultaterne publiceres i en rapport. 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 2015.



3. Økonomiske og administrative mål

Mål 3.1 Produktivetsforbedringer via investering i forretningsudvikling

Statsforvaltningen skal løbende investere i udviklingen af arbejdsgange med henblik på effektivisering, standardisering og digitalisering.

Formålet er at udvikle niveauet for sagsbehandlingstiderne og kvaliteten af sagsbehandlingen inden for Statsforvaltningens økonomiske rammer. Derudover skal der skabes råderum til Statsforvaltningens fortsatte arbejde med øget borgertilfredshed og inddragelse af samarbejdspartnere.

Produktivetsforbedringer via investering i forretningsudvikling (nyt sagsbehandlings-system i 2015)

Statsforvaltningen skal gennemføre forretningsudviklingsinitiativer, så 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 i perioden 2014 til 2016.

I 2015 bliver statsforvaltningens største initiativ implementering af nyt sagsbehandlingsystem og introduktion af nye optimerede arbejdsgange. Målet er samlet set at effektivisere sags- og dokumenthåndteringen samt at lette anvendelsen af digital post med borgere og virksomheder. I 2015 er målet at realisere omtrent 14 mio. kr. ved standardisering, specialisering og digitalisering.

Statsforvaltningen rapporterer kvartalsvis på status for porteføljen af forretningsudviklende initiativer. Med udgangen af første kvartal 2015 skal de realiserede initiativer i 2014, initiativer under afvikling i 2015 og endelig planlagte initiativer i 2016 således rapporteres.

Mål 3.2 Udarbejdelse af supplerende styringsrelevante mål for sager under forældreansvarsloven

Forældreansvarsloven omfatter sager vedrørende forældremyndighed, bopæl og samvær. Sager under forældreansvarsloven er ofte karakteriseret ved flere sagsforløb pr. familie. Herved forstås, at en tvist ikke afsluttes ved en enkelt afgørelse, men at der ofte er behov for flere på hinanden følgende afgørelser. Potentielt kan en familie have verserende henvendelser under behandling i statsforvaltningen over en årrække. Hver henvendelse afgøres separat i Statsforvaltningen. For familien opleves den samlede mængde henvendelser imidlertid som et forløb. Mål om gennemsnitlig alder for sagsforløb, som anvendes på Statsforvaltningens øvrige sagsområder, er således ikke umiddelbart vejledende for borgerne. Fremadrettet ønskes derfor supplerende styringsrelevante resultatmål, der også kan belyse borgernes oplevelse af den service som Statsforvaltningen tilbyder.

Udarbejdelse af supplerende styringsrelevante mål for sager under forældreansvarsloven

For sager vedrørende forældremyndighed, bopæl og samvær ønskes fremover resultatmål, som i højere grad end det er tilfældet på nuværende tidspunkt, tilgodeser de styringsmæssige behov og borgernes oplevelse af den service, som Statsforvaltningen tilbyder. Dette kunne være via øget differentiering mellem lette og vanskelige sager, ved måling af gennemsnitligt sagsforløb for første afgørelse eller lignende.

Af hensyn til at vurdere muligheden for implementering af differentierede resultatmål nedsættes en arbejdsgruppe med deltagelse af Statsforvaltningen, Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale forhold. Statsforvaltningen varetager formandskabet for arbejdsgruppen.

Arbejdsgruppen skal rapportere til departementet senest med udgangen af 2. kvartal 2015 med henblik på at eventuelle ændringer kan indarbejdes i resultatplanen for 2016.



Mål 3.3 Mål om budgetoverholdelse

Mål 3.3 består af to kriterier om afvigelse mellem budget og forbrug hhv. i forhold til grundbudget og prognose 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.

Mål om budgetoverholdelse – Afvigelse mellem budgettering og forbrug

Maksimal afvigelse mellem grundbudget og årsregnskab.

	2015	2016	2017	2018
	Pct.			
Mål	2	2	2	2
Resultat	□	-	-	-

Maksimal afvigelse mellem 2. udgiftsopfølgning og årsregnskab.

	2015	2016	2017	2018
	Pct.			
Mål	1	1	1	1
Resultat	□	-	-	-

Mål 3.4 Målsætning om sygefravær

Statsforvaltningen skal løbende foretage tiltag som forbedrer institutionens effektivitet. Sygefravær påvirker omkostningsniveauet ved at reducere arbejdstiden, der er tilgængelig til at varetage opgaverne. Det er målet, at koncernens samlede sygefravær er på det statslige niveau eller under i 2015.

Målsætning om sygefravær – Gennemsnitligt antal sygefraværsdage pr. medarbejder

Det gennemsnitlige antal sygefraværsdage pr. medarbejder skal enten være på eller ligge under niveauet for statens gennemsnit i 2015 og være reduceret i forhold til 2014.

Grundlaget for vurdering af målopfyldelsesgraden er nøgletallet "Sygefravær" i Statens Benchmark database eller årets resultat.

	2013	2014	2015	2016	2017
Gennemsnitligt sygefravær i dage			Mål		
Statens benchmark	9,0	-	-	-	-
Statsforvaltningen	10,3	-	-	-	-

Mål 3.5 Målsætning om huslejeomkostninger

Statsforvaltningen skal løbende optimere egne driftsomkostninger med henblik på at allokere flest mulige ressourcer til kernefaglige aktiviteter. En væsentlig driftsomkostning er husleje. Derfor er målet, at omkostningen pr. årsværk i 2015 er på eller under Bygningsstyrelsens målbillede for kontorlokaler i københavnsområdet.

Målsætning om husleje – Huslejeomkostning pr. årsværk

Institutionen skal i 2015 udarbejde en plan for nedbringelse af omkostninger til husleje fremadrettet. Planen skal indeholde konkrete implementeringsovervejelser for 2016 mhp. at koncernens gennemsnit fra og med 2017 ligger på eller under Bygningsstyrelsens benchmark.



Grundlaget for vurdering af målopfyldelesgraden er nøgletallet "Husleje pr. årsværk", inkl. energifgifter, jf. Statens Benchmark-database.

	2013	2014	2015	2016	2017
Huslejeomkostninger pr. årsværk			Mål		
Bygningsstyrelsens Benchmark	42.000	-	-	-	-
Statsforvaltningen	52.380	-	-	-	-

Anm: Bygningsstyrelsens seneste målbillede for den årlige huslejeomkostning pr. medarbejder i københavnsområdet fremgår af rapporten "Analyse af statens forbrug af kontor- og arkivlokaler i København" fra 2013.



4. Påtegning

Resultatplanen træder i kraft d. 1. januar 2015 og er i udgangspunktet gældende til kalenderårets afslutning.

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

I årsrapporten foretages afrapportering på samtlige mål og resultatkrav for hele regnskabsåret 2015.

Genforhandling eller justering af resultatplanen vil finde sted ved væsentlige ændringer af det grundlag, hvorpå resultatplanen er indgået.

København den 18. december 2014

Departementschef Sophus Garfiel
Økonomi- og Indenrigsministeriet

, 16. december 2014

Direktør Helle Haxgart,
Statsforvaltningen



5. Vægtning af resultatmål

For alle resultatkrav gælder, at målopfyldelsesgraden maksimalt kan være 100 procent. De enkelte resultatkrav vægter ens i den samlede målopfyldelse. Herved forstås, at det enkelte resultatmåls vægt beregnes som antallet af resultatkrav divideret med 100. Der er 23 mål i resultatplanen for 2015.

I forbindelse med afrapportering af resultatet for 2014 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 100/23. Ikke opfyldte mål tæller med scoren 0. Den samlede målopfyldelsesgrad for resultatåret bliver da summen af scoren for alle resultatmål.



Bilag 1: Model for beregning af gennemsnitlig alder for sagsforløb

Mål om gennemsnitlig alder for sagsforløb skal erstatte mål om sagsbehandlingstid. Ændringen er besluttet fordi sagsbehandlingstid er et statisk og tilbageskuende mål, der er en konstatering af 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.

Overgangen til måling af gennemsnitlig alder for sagsforløb kræver dog særlig opmærksomhed på, hvordan der måles og, hvad målet er udtryk for.

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 alder for sagsforløb

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

Gennemsnitlig alder for sagsforløb udtrykker 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 for sagsforløb er illustreret i følgende tabel.

Eksempel på beregning af hhv. sagsbehandlingstid og gennemsnitlig alder 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. alder 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 alder for sagsforløb 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 gennemsnitlig alder for sagsforløb indgår hovedsageligt sager, der realitetsbehandles. Gennemsnitlig alder for sagsforløb er derfor betydeligt højere end gennemsnitlig sagsbehandlingstid. Med overgangen til sagsforløb er resultatmålet



for Det Kommunale Tilsyn imidlertid et egentligt pejlemærke for borgerne om, hvor lang tid det tager at få realitetsbehandlet en tilsynssag.