

Resultatplan
Statsforvaltningen – 2017

INDLEDNING

Resultatplanen indeholder Statsforvaltningens strategiske, kernefaglige og økonomiske mål.

Resultatplanen for 2017 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 2017. 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.

RESULTATMÅL

1. Strategiske mål

Mål 1.1: 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	ÅR2015*	2016	2017	2018	2019
Borgertilfredshedsundersøgelse					
Samlet borgertilfredshed (pct.)	70	70	75	[75]	[80]
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. Det bemærkes, at sagsområdet EU-ophold ikke indgår i undersøgelsen. *Årets resultat.					

Mål 1.2: Udvikling af tilfredshedsmålinger for særlige områder

Der udvikles metoder for måling af brugertilfredshed EU-området.

Statsforvaltningen arbejder med at udvikle et mål, som kan måle brugertilfredsheden for borgere, som har kontakt med Statsforvaltningens ifm. med ansøgning om EU-ophold.

Metode for måling af borgertilfredshed på EU-området
Statsforvaltningen måler tilfredshed med bl.a. information på hjemmesiden, ansøgningsskemaer, forståeligt formulerede afgørelser og muligheden for at indhente relevante oplysninger via info-centeret på større sagsområder.
EU-området er ikke omfattet af de aktuelle målinger af brugertilfredshed. Ansøgere om EU-ophold har ikke et CPR-nr. eller e-boks, hvilket giver særlige udfordringer ift. at omfatte sagsområdet af den eksisterende tilfredshedsmåling.
Statsforvaltningen skal på den baggrund udvikle og teste metoder til brug for fremtidige tilfredshedsundersøgelser på EU-området. Statsforvaltningen rapporterer om valg af metode for tilfredshedsmåling på EU-området til Børne- og Socialministeriets departement senest ved udgangen af 3. kv. 2017.

Mål 1.3: 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 anmodninger om aktindsigter i konkrete sagsfor-

løb og henvendelser til Statsforvaltningens info-center, som omhandler status på sagsbehandlingen eller hjælp til udfyldelse af formularer.

Måling af kvalitet i den borgernære kontakt

Statsforvaltningen skal ved udgangen af 2017 have reduceret borgerens behov for at anmode om aktindsigt, henvende sig til info-center vedr. status på sagsbehandlingen og henvende sig med spørgsmål til formularer på ægteskabsområdet.

Konkret implementeres en ny digital løsning, som giver borgeren mulighed for at følge med i status på sin egen sag. Løsningen implementeres i første omgang på ægteskabsområdet.

	2016	2017	2018	2019
Procentvis reduktion ift. 2016-niveau				
Anmodninger om aktindsigt vedr. sagsbehandling i egen sag (pct.).	-	15	[40]	[50]
Henvendelser til info-centeret vedr. status på sagsbehandlingen (pct.).	-	15	[40]	[50]
Henvendelser til info-centeret vedr. formularer (pct.).	-	15	[40]	[50]

Anm.: 2016 udgøre baseline for målingen af den procentvise reduktion.

Mål 1.4: Styrket vidensgrundlag og dataindsamling på det familieretlige område

Statsforvaltningen skal via dataindsamling og statistikrapportering styrke vidensgrundlaget på familieområdet, og på den måde bidrage til Børne- og Socialministeriets udvikling af effektive og virkningsfulde familierettede indsatser.

Statsforvaltningen skal løbende indsamle relevante data fra de sagsforløb, som behandles på det familieretlige område.

Konkret besvarer sagsbehandlerne på det familieretlige område pt. et spørgeskema om sagsforløbet, når sagen afsluttes. Spørgeskemaet indeholder spørgsmål, som kan bidrage til at vurdere effekterne af de familierettede indsatser. For at højne den statistiske kvalitet og indsamle tilstrækkelig data, vil Statsforvaltningen fokusere på at opnå en høj svarprocent samt etablere en system-til-systemløsning til at trække data.

Dataindsamlingen danner udgangspunkt for en statistisk afrapportering på forældreansvarsområdet. Statsforvaltningen afrapporterer som minimum årligt til Børne- og Socialministeriet.

Statistik på det familieretlige område

Statsforvaltningen skal indsamle data på det familieretlige område, som kan understøtte fremtidige indsatser og måle effekterne af igangsatte initiativer.

	2016	2017	2018	2019
Svarprocent				
Andel af sagsforløb, hvor tilknyttet spørgeskema besvares (pct.)	-	90	[95]	[100]
Statsforvaltningen udarbejder en statistisk oversigt over indsamlede data og afrapporterer til Børne- og Socialministeriets departement senest 1. juni 2017.				

Anm.: Målet er indført med resultatplanen 2017

Mål 1.5: Forretningsudvikling

Statsforvaltningen skal løbende have fokus på at udvikle sagsgange, eksempelvis ved digitaliseringstiltag, regelforenklning og optimeringer af sagsforløb.

Forretningsudviklingen er forudsætningen for, at Statsforvaltningen også i fremtiden kan tilbyde en effektiv sagsbehandling og den kortest mulige sagsbehandlingstid for borgeren.

Effektiv sagsbehandling

Statsforvaltningen identificerer hvert år potentielle digitaliserings-, effektiviserings- og regelforenklingsinitiativer på udvalgte sagsområder, som kan bidrage til at udvikle området positivt. I 2017 vurderes udviklingspotentialet for sagsområderne værgemål og bidrag.

Formålet med at identificere udviklingsinitiativer for de udvalgte områder er at sikre at Statsforvaltningens sagsbehandling er omkostningseffektiv og med kortest mulig sagsbehandlingstid for borgerne.

På baggrund af de identificerede initiativer udarbejdes et idékatalog, som beskriver digitaliserings-, effektiviserings- og regelforenklingspotentialet, eventuelle investeringsomkostninger og tidshorisonten for initiativerne på området.

Initiativerne rapporteres til Børne- og Socialministeriets departement senest 1. april 2017. Børne- og Socialministeriet udvælger i samarbejde med Statsforvaltningen initiativer til implementering på baggrund af rapporteringen.

2. Kernefaglige mål

Mål 2.1: 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 2017 vurderes sagsområderne børnesagkyndige undersøgelser og byggelev

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

Kvalitetsmålingerne foretages af Statsforvaltningen, evt. med inddragelse af Børne- og Socialministeriets departement eller andre hvervgivere, hvor det findes relevant.

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 2017.

Mål 2.2: Nedbringelse af liggetid for sagsområder

Statsforvaltningen 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. Af Statsforvaltningens hjemmeside fremgår en nærmere beskrivelse af liggetidsmålet.

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*	2016	2017	2018	2019	Ligevægt**
Forældreansvarsområdet						
Den gennemsnitlige liggetid for sager om opnåelse af løsning i sager om bopæl, samvær og forældremyndighed	11	-	10	[10]	[10]	10
Separation og skilsmisser						
Den gennemsnitlige liggetid for sager om opnåelse af løsning i sager om separation og skilsmisse	8	6	5	[5]	[5]	5
Børnebidragsområdet						
Den gennemsnitlige liggetid for sager om fastsættelse af børnebidrag	13	12	12	[11]	[11]	11
Værgemål						
Den gennemsnitlige liggetid for sager om værgemål (disposition)	18	12	12	[10]	[10]	10
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.						

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

Mål 2.3: 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				
	2016	2017	2018	2019
I tvistsagerne om forældremyndighed, bopæl eller samvær skal ansøgerne senest inden 10 dage fra modtagelsen af ansøgning have modtaget en indkaldelse til møde.	75	75	[80]	[85]
I tvistsagerne om forældremyndighed, bopæl eller samvær skal ansøgerne være tilbudt møde til afholdelse inden 35 dage efter ansøgningens modtagelse.	75	75	[80]	[85]
Sager om forældremyndighed og bopæl, hvor parterne er uenige ved fremsendelse af sagen til Statsforvaltningen, som afsluttes i Statsforvaltningen.	70	70	[70]	[70]

Mål 2.4: Øget kvalitet i Statsforvaltningens risikovurdering(er) af informations-sikkerheden

Statsforvaltningen skal arbejde for at sikre et høj kvalitet i institutionens risikovurderinger af informationssikkerheden.

Statsforvaltningen arbejder løbende med at understøtte risikovurderinger af informationssikkerheden i it-systemerne.

Risikovurdering af informationssikkerhed

Statsforvaltningen skal i 2017 revidere deres risikovurdering(er) af informationssikkerheden, således at de fire elementer fra Digitaliseringsstyrelsens, FE's og CFCS's vejledning "Trusselsidentifikation ved risikovurdering af offentlige it-systemer" fra oktober 2015 indarbejdes.

De fire centrale elementer vedrører:

1. Mennesker
 - Medarbejdere
 - Samarbejdspartnere/leverandører
 - Hackere, hacktivist eller andre kriminelle
2. Naturkatastrofer
3. Ulykker
4. Nedbrud og tekniske fejl

Risikovurderingerne skal være forelagt den øverste ledelse i Statsforvaltningen og sendes til departementet til orientering, senest ved udgangen af 3. kv. 2017. Departementet kan bede institutionen om yderligere revisioner eller dokumentation, såfremt der konstateres åbenlyse mangler eller udeladelser.

Mål 2.5: Forbedret logning og overvågning af it-miljøet

Statsforvaltningen skal arbejde for at forbedre logning og overvågning af it-driftsmiljøet.

Statsforvaltningen arbejder konkret med anbefalinger fra vejledningen om logning af 2016, som skal bidrage til at understøtte Statsforvaltningens cyberforsvar.

Logning og overvågning

Statsforvaltningen skal i 2017 sikre, at anbefalingerne fra vejledningen fra CFCS om "Logning - en del af et godt cyberforsvar" fra april 2016, er implementeret i it-driftsmiljøet - f.eks. gennem krav over for leverandører.

Elementerne inkluderer bl.a.:

- Forankring i topledelsen
- Viden om it-infrastrukturen
- Risikobaseret tilgang
- Juridiske forhold
- Tekniske aspekter: tidssynkronisering, centralisering af logs, aktivering af logs og fokuspunkter for logning.
- Systemunderstøttelse (SIEM)

Statsforvaltningen skal tage stilling til det ønskede niveau for logning af it-miljøerne på ledelsesniveau, herunder hvorvidt der bør anvendes Security Information Event Management-systemer (SIEM). Institutionerne dokumenterer over for departementet, at resultatmålet er opfyldt inden udgangen af 3. kv. 2017.

3. Økonomiske mål

Mål 3.1: Budgetoverholdelse

Statsforvaltningens økonomi skal være i balance i 2017.

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.

Mål om budgetoverholdelse – Afvigelse mellem budgettering og forbrug					
Maksimal afvigelse mellem grundbudget og årsregnskab.					
(pct.)	2015*	2016	2017	2018	2019
Mål	2	2	2	2	2
Statsforvaltningen	2	-	-	-	-
Maksimal afvigelse mellem 2. udgiftsopfølgning og årsregnskab.					
(pct.)	2015*	2016	2017	2018	2019
Mål	1	1	1	1	1
Statsforvaltningen	2	-	-	-	-
Kilde	Grundbudget, udgiftsopfølgning 2, årsrapport				

Anm.: * Årets resultat.

Mål 3.2: 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 den samlede opgavevaretagelse.

Institutionens gennemsnitlige antal sygefraværsdage pr. medarbejder skal være reduceret i forhold til niveauet for 2016.

Reduktion i sygefraværsdage pr. medarbejder					
(Dage pr. medarbejder)	ÅR2015*	2016	2017	2018	2019
Reduktion i Statsforvaltningens sygefravær	11,6	-	≥ 10 %	[≥ 10 %]	[≥ 10 %]
Kilde	Statens Benchmarkdatabase, nøgletallet "Sygefravær ministeransvarsområder"				

Anm.: Sygefravær pr. ansat er opgjort som det samlede sygefravær inklusiv langtidssygefravær. *Årets resultat. Resultatet opgøres efter årets 3. kv. som et rullende års gennemsnit af de seneste fire kvartaler.

PÅTEGNING

Resultatplanen træder i kraft d. 1. januar 2017 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 direktøren at rapportere eventuelle væsentlige afvigelser i sagsbehandlingen, budgetterne eller de strategiske mål m.v.

Opfyldelsen af resultatmålene er som udgangspunkt afgørende for udmålingen af direktørens 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 12 mål i indeværende resultatplanen for 2017.

I forbindelse med afrapportering af resultatet for 2017 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 100/12. 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 2017.

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 2016



Fungerende departementschef Henrik Lund
Børne- og Socialministeriet

København, den 7. december 2016



Direktør Helle Haxgart
Statsforvaltningen