



Ankestyrelsen



Social- og
Indenrigsministeriet

Resultatplan mellem Social- og In- denrigsministeriets departement og Ankestyrelsen – 2016



Resultatmål

Ankestyrelsen er gennem en årrække blevet tilført opgaver, bl.a. fra den tidligere Familiestyrelsen, og i forbindelse med overtagelsen af de regionale nævns opgaver i forbindelse med reformen af statsforvaltningerne. Dette har medført behov for øget koordinering, formalisering af procedurer og ressourcestyring.

Resultatmålene for 2016 er valgt ud fra, hvor Ankestyrelsen, inden for de økonomiske rammebetingelser der er givet, skal levere en bedre borgerrettet service i form af kortere sagsbehandlingstider. Desuden vil målenes opfyldelsesgrad være en indikator for, om konsolideringen af Ankestyrelsens sagsbehandling forløber planmæssigt, og om Ankestyrelsen bevarer en høj juridisk kvalitet i sagsbehandlingen.

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 ud fra de rammer, Ankestyrelsen er underlagt.



1 Strategiske mål

Mål 1.1 – Behandling af klager over kommunale social- og beskæftigelsessager

Ankestyrelsen er administrativ klageinstans for kommunale social- og beskæftigelsessager. Det er styrelsens mål at kunne afgøre klagerne på kortest mulig tid inden for de gældende lovmæssige rammer.

Over de seneste år er der arbejdet systematisk med at nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på det kommunale sagsområde med henblik på en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 3 måneder fra 2017. Fra og med 2016 måles sagsbehandlingen i liggetid, hvor det langsigtede mål er 2,5 måneder. Liggetidsmålet er fastsat således, at borgerne får samme service som med målet for sagsbehandlingstid.

Flytningen af arbejdspladser fra København til Aalborg i 2016 vil påvirke den løbende sagsbehandling. Liggetiderne i 2016 vil derfor ikke kunne holdes på niveauet målt med udgangen af 2015. Fra 2017, hvor flytningen er gennemført og arbejdsgange m.v. er retableret, vil liggetiderne blive nedsat.

Mål for behandling af klager over kommunale social- og beskæftigelsessager

Mål for liggetider ultimo året				
Måneder	Status 2015*	2016	2017	2018
Kommunale socialsager	2,9	3,5	3,0	2,5
Kommunale beskæftigelsessager	2,7	3,5	3,0	2,5

Anm.: Liggetid opgøres for et tidspunkt - ikke for et tidsrum. For det valgte tidspunkt beregnes liggetiden som det samlede antal dage eller måneder, sagerne på et givent sagsområde har verseret, divideret med antal åbne sager på sagsområdet.

*Liggetider blev målt d. 30.11.2015.

Mål 1.2 – Antal verserende sager

Ankestyrelsen skal undgå, at antallet af verserende sager stiger i et sådant omfang, at liggetiderne påvirkes negativt. For de største sagsområder er der derfor opstillet mål for det maksimale antal verserende sager ved en balanceret portefølje. En eventuel sagspukkel skal nedbringes hurtigst muligt.

Mål for maksimalt antal verserende sager optalt ultimo året

Maksimalt antal verserende sager pr. sagsområde				
Sagsområde	Status 2015*	2016	2017	2018
Kommunale sager	7.211	7.500	7.000	7.000
Arbejdsskadesager	5.580	6.500	6.000	6.000
Underretningssager	130	185	185	185

Anm.: *Antal verserende sager blev målt d. 30.11.2015.

Mål 1.3 – Flytning af arbejdspladser fra København til Aalborg

Ankestyrelsen skal opfylde regeringens målsætning om flytning af 50 statslige arbejdspladser fra København til Ankestyrelsen i Aalborg. Konkret har Ankestyrelsen i oktober 2015 varslet 52 medarbejdere til Aalborg (og flytter 2 ubesatte stillinger). Med arbejdspladserne flyttes også ansvaret og varetagelsen af sagsoprettelse, infocenter og journalfunktion til Aalborg. Efter flytningen vil Aalborg have mere end 170 arbejdspladser.



Flytningen skal gennemføres under størst mulig hensyntagen til stabil drift, men også til de medarbejdere, som er omfattet af flytningen.

Mål for flytning af arbejdspladser

Ankestyrelsen skal gennemføre flytning af arbejdspladser fra København til Aalborg, så Ankestyrelsen har 170 fuldtidsstillinger i Aalborg ved udgangen af 2016. Hermed har Ankestyrelsen gennemført kravet til styrelsen om udflytning af arbejdspladser, jf. publikationen om Bedre Balance fra oktober 2015.

2 Kernefaglige mål

Mål 2.1 – Høj kvalitet i sagsbehandlingen

Ankestyrelsen skal, som administrativ klageinstans, sikre, at klageren får en sagsbehandling af høj kvalitet. Med henblik på at vurdere, i hvilket omfang dette er tilfældet, gennemføres en årlig kvalitetsmåling, som er en stikprøvekontrol på arbejdsskade og det bevillingsstyrede område, der omfatter sager vedrørende børn, familie, social og beskæftigelse.

Kvalitetskontrollen indebærer, at tilfældigt udvalgte sager fra hvert sagsområde måles på i alt seks punkter, som indgår vægtet i det samlede resultat: Begrundelse, klagebemærkninger, retsgrundlag, rigtighed, klarhed/forståelighed samt helhedsindtryk.

Kvalitetsmålingen i 2016 gennemføres således, at den er sammenlignelig med undersøgelsen fra 2015.

Mål om sagsbehandlingens kvalitet

Mål om sagsbehandlingens kvalitet				
Point	2015	2016	2017	2018
Alle styrelsens sagsområder, gns.	85	90	90	90

Anm.: I kvalitetsmålingen kan der scores 0 til 100 point pr. sagsområde.

Mål 2.2 – Høj tilfredshed blandt Ankestyrelsens brugere

Ankestyrelsen skal som administrativ klageinstans sikre, at klagerne, kommuner og andre brugere oplever, at de får en god behandling. Med henblik på at måle om dette er tilfældet, gennemføres en årlig brugertilfredshedsundersøgelse.

Undersøgelsen omfatter brugernes tilfredshed med rådgivning og vejledning, information og kommunikation, herunder webkommunikation og telefonservice. Private brugere, først og fremmest borgere, der har eller har haft en sag under behandling, og professionelle brugere, herunder partsrepræsentanter og kommuner inddrages i undersøgelsen.

Brugertilfredshedsundersøgelsen i 2016 gennemføres således, at den er sammenlignelig med undersøgelsen fra 2015.

Mål om brugertilfredshed

Mål om brugertilfredshed				
Point	2015	2016	2017	2018
Alle styrelsens sagsområder, gns.	59	62	65	65

Anm.: I brugertilfredshedsmålingen kan der scores 0 til 100 point pr. sagsområde.



3 Økonomiske mål

Mål 3.1 – Produktivetsforbedringer via investering i forretningsudvikling

Ankestyrelsen skal løbende prioritere egne ressourcer med henblik på at sikre den bedst mulige opgaveløsning, herunder investere i udviklingen af arbejdsgange med henblik på effektivisering, standardisering og digitalisering.

Formålet er at minimere liggetider og maksimere kvaliteten af sagsbehandlingen inden for Ankestyrelsens økonomiske rammer. Derudover skal der skabes råderum til Ankestyrelsens fortsatte arbejde med brugertilfredshed.

Mål for Ankestyrelsens budgetanalyse

I 2016 gennemfører Ankestyrelsen en budgetanalyse med to formål:

- At afdække potentielle interne omprioriteringsmuligheder.
- At udarbejde et idekatalog omfattende tiltag, som kan løfte produktiviteten og effektiviteten i sagsbehandlingen.

Budgetanalysen afsluttes med udgangen af 1. kvartal 2016. Herefter udarbejder Ankestyrelsen en plan for implementering af analysens anbefalinger og realisering af det identificerede potentiale.

Mål 3.2 - Budgetoverholdelse

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.

Mål om budgetoverholdelse – Afvigelse mellem budgettering og forbrug

Maksimal afvigelse mellem grundbudget og årsregnskab.

(pct.)	2015	2016	2017	2018
Mål	2	2	2	2
Ankestyrelsen				

Maksimal afvigelse mellem 2. udgiftsopfølgning og årsregnskab.

(pct.)	2015	2016	2017	2018
Mål	1	1	1	1
Ankestyrelsen				

Kilde Grundbudget, udgiftsopfølgning 2, årsrapport



Påtegning og opgørelse

Resultatplanen træder i kraft den 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 7 mål i 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 100/7. 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 16. december 2015

Departementschef Sophus Garfiel
Social- og Indenrigsministeriet

København den 15. dec. 2015

Styrelseschef Thorkil Juul,
Ankestyrelsen