

Bilag 9.

Klare mål for Finansministeriet for 2010

Klare mål for Finansministeriet for 2010 fremgår af nedenstående oversigt.

	Mål	Måling	Formidling
Koncernfælles	<p>1. Borgerhenvendelser Alle generelle henvendelser fra borgere til finansministeren eller ministeriets styrelser skal besvares inden for en frist på 10 kalenderdage fra de modtages i ministeriet. Såfremt det ikke er muligt at afgive et endeligt svar inden for denne frist, sendes et foreløbigt svar, hvor det oplyses, hvornår der kan forventes et endeligt svar.</p>	<p>Borgerhenvendelser Måling af indkomne borgerbreve og svartider.</p>	Hjemmeside
Økonomistyrelsen	<p>2. Tilgængelighed og faglig kvalitet for studielån og pensioner i Økonomistyrelsen.</p> <p>a. Gennemsnitlig telefonisk sagsbehandlingstid udgør maksimalt 4 min. pr. opkald.</p> <p>b. E-mails besvares inden for 2 arbejdsdage. E-mails der kræver beregning og intern kontrol besvares på lige fod med øvrige skriftlige henvendelser, jf. mål c. For disse mails får borgeren en straksbesvarelse med forventet svartid.</p>	<p>Opgøres ved årets udgang via telefonsystemer.</p> <p>Opgøres kvartalsvist via sagsstyringssystemer.</p>	Formidling af mål og resultater vil foregå via Økonomistyrelsens hjemmeside, relevante skrivelser og informationspjecer.

	c. 95 % af øvrige skriftlige henvendelser besvares inden 10 arbejdsdage. 100 % af alle henvendelser er besvaret inden for 20 arbejdsdage.	Opgøres kvartalsvist via sagsstyringssystemer	
	d. Den gennemsnitlige ventetid på telefonen udgør maksimalt 3 minutter.	Opgøres kvartalsvis via telefonstyringssystemer	
Personalestyrelsen	3. Sagsbehandlingstid Sagsbehandlingstiden for sager rejst af borgere vedr. pensionsretlige udtalelser i helbredssager må ikke overstige 1 måned. Såfremt det ikke er muligt at afgive et endeligt svar inden for denne frist, sendes et foreløbigt svar, hvor det oplyses, hvornår der kan forventes endeligt svar.	Sagsbehandlingstid Kvartalsvis opgørelse af sagsbehandlingstiden	Mål og resultater offentliggøres på Finansministeriets og Personalestyrelsens hjemmeside
Slots- og Ejendomsstyrelsen	4. Besøgendes tilfredshed Tilfredsheden blandt besøgende på slotte og haver opnår en score på mindst 4,0 (evalueret efter en skala fra 1-5 fra meget utilfreds til meget tilfreds). 5. Booking af haver mv. Borgere, der vil booke arrangementer i statens haver m.v., får svar på deres forespørgsel hurtigt og senest 10 dage efter modtagelse af ansøgningen. Såfremt det ikke er muligt at afgive et endeligt svar inden for denne frist, sendes et foreløbigt svar.	Besøgendes tilfredshed Målet opgøres i den årlige brugerundersøgelse som andel, der svarer ”meget tilfreds”, ”tilfreds”, eller ”hverken tilfreds eller utilfreds”. Booking af haver mv. Måling af indkomne bookninger og svartider.	Mål og resultater offentliggøres på Finansministeriets og Slots- og Ejendomsstyrelsens hjemmeside.