



VELFERÐARRÁÐUNEYTIÐ

Starfshættir og verklag velferðarráðuneytisins

Stefna 2015
Starfsáætlun 2012

Janúar 2012

VELFERÐARRÁÐUNEYTIÐ - STEFNA

HLUTVERK

Hlutverk velferðarráðuneytisins er að vinna að velferð fólks með virðingu, fagmennsku og framsýni að leiðarljósi.

Ráðuneytið starfar samkvæmt lögum nr. 115/2011, um Stjórnarráð Íslands.

Verkefni ráðuneytisins eru skilgreind í 10.gr. Forsetaúrskurðar nr. 125/2011 um skiptingu stjórnarmálefna milli ráðuneyta í Stjórnarráði Íslands.

FRAMTÍÐARSÝN 2015

Velferðarþjónusta sambærileg við það sem best þekkist

YFIRMARKMIÐ

- Góð þjónusta sem byggir á skýrri stefnu, raunhæfum áætlunum, traustum upplýsingum og víðtæku samráði
- Gegnsæir stjórnhættir sem byggja á faglegri þekkingu og skilvirku verklagi
- Ánægt, hæft og framsækið starfsfólk
- Skynsamleg og hagkvæm nýting fjár

GILDI

Virðing – Við berum virðingu fyrir öðrum með því að hlusta, sýna sanngirni, vera heiðarleg og leggja áherslu á jafnræði

Fagmennska – Vinnubrögð okkar einkennast af áreiðanleika, forgangsröðun, skilvirkni, samráði, veitingu góðrar þjónustu og hagkvæmni

Framsýni – Framsýni okkar byggist á áreiðanlegum upplýsingum, öflugum greiningum og vönduðum áætlunum

Árangur – Við náum árangri með dugnaði, metnaði, nákvæmni og samvirkusemi í þágu velferðar

MARKMIÐ OG AÐGERÐIR 2012

- Markmið og aðgerðir styðja framtíðarsýn velferðarráðuneytisins og gera hana að veruleika
- Allir starfsmenn ráðuneytisins eru ábyrgir fyrir innleiðingu stefnu velferðarráðuneytisins

MARKMIÐ OG AÐGERÐIR 2011-2012

Góð þjónusta sem byggir á skýrri stefnu, raunhæfum áætlunum, traustum upplýsingum og víðtæku samráði

1. Styrkja hlutverk ráðuneytisins á sviði stefnumótunar og áætlanagerðar

1.1 Skýr stefna ráðuneytis í þeim málaflokkum sem undir það heyra, málaflokkar afmarkaðir og ábyrgð á þeim skýr.

2. Efla markvisst samráð og samvinnu við stofnanir, sveitarfélög, hagsmunaaðila og Alþingi

2.1 Samráðsáætlun búin til

2.2 Gera þjónustusamninga eftir skilgreindu verklagi

3. Efla upplýsingamiðlun og aðgengi að upplýsingum

3.1 Þarfagreining upplýsingagjafar

3.2 Upplýsingastefna búin til

3.3 Tölfræði upplýsingar settar á ytri vef

4. Efla eftirlit með velferðarþjónustu

4.1. Skipuleggja árangursstjórnun stofnana, eftirlit og eftirfylgni

4.2. Verkefnisstjórn um skipulag eftirlits með velferðarþjónustu

5. Efla þjónustuvitund

5.1 Búa til og innleiða þjónustuleiðbeiningar um svörun erinda og tímamörk

5.2 Þjálfa starfsmenn í afgreiðslu mála, samtalstækni, viðmót og símsvörun

5.3 Setja upp svör í tölvupóstum sem tilkynna að erindinu verði svarað innan ákveðins tímamarka sem búið verður að skilgreina. Skjalasafn tengist ákv. málum varðandi eftirfylgni.

VÍSBENDINGAR UM ÁRANGUR

Góð þjónusta sem byggir á skýrri stefnu, raunhæfum áætlunum, traustum upplýsingum og víðtæku samráði	Mælitæki	2011 /Raun	2012/ Markmið	2012/ Raun
Ímynd, mat starfsmanna	Stofnun ársins	2,96	4,0	
Ímynd, mat almennings	Gallup vagn		Í þróun	
Ráðuneytið á gott samstarf og samráð við stofnanir –mjög og frekar sammála	Viðhorfskönnun forstöðumanna	60%	80%	
Ráðuneytið veitir nauðsynlegar upplýsingar á aðgengilegan hátt – mjög og frekar sammála	Viðhorfskönnun forstöðumanna	30%	50%	
Svörun erinda innan tímamarka	Málaskrá		Í þróun	

Stofnun ársins:

Mælt var frá febrúar – mars 2011.

Meðaltöl taka gildi á bilinu 1-5. Gildi 5 gefur til kynna mestu ánægju eða jákvæðustu afstöðu starmanna með viðkomandi þátt í starfsumhverfi en gildið 1 gefur til kynna mestu óánægju eða neikvæðustu afstöðuna. Gildið 3 gefur til kynna að starfsmenn eru að meðaltali hvorki ánægðir né óánægðir með viðkomandi þátt.

Viðhorfskönnun forstöðumanna:

Mælt var í maí 2011.

Mælt var á bilinu 1-5 þar sem sömu skilgreiningar voru notaðar og í skýrslunni Stofnun ársins. Niðurstöður eru hlutfall þeirra sem gáfu gildið 5 og 4, þ.e. mjög sammála og frekar sammála staðhæfingunni.

MARKMIÐ OG AÐGERÐIR 2011-2012

Gegnsæir stjórnhættir sem byggja á faglegri þekkingu og skilvirknu verklagi

6. Skýra verkaskiptingu og ábyrgð skrifstofa ráðuneytisins

- 6.1 Hlutverk skrifstofa og starfa skilgreint
- 6.2 Endurmat skipurits og skipulags
- 6.3 Skoðun verkefna- og tímaskráningarkerfis

7. Auka samvinnu skrifstofa ráðuneytisins

- 7.1 Koma á fundum milli skrifstofu fjárlaga með öðrum fagskrifstofum
- 7.2 Allt kynningarefni ráðuneytisins sé vistað og haldið utanum á sameiginlegu drifi

8. Nýta aðferðafræði verkefnastjórnunar

- 8.1 Námskeið fyrir alla starfsmenn um verkefnastjórnun
- 8.2 Öll þverfagleg verkefni séu skilgreind í verkefnaáætlun í Málaskrá

9. Byggja upp virkt gæðakerfi með skýrum, skráðum og samræmdum verkferlum

- 9.1 Þjálfun gæðatengla í verklagsregluskrifum
- 9.2 Gæðahandbók sett upp á innri vef
- 9.3 Koma sex verklagsregluhópum af stað

VÍSBENDINGAR UM ÁRANGUR

Gegnsæir stjórnhættir sem byggja á faglegri þekkingu og skilvirku verklagi	Mælitæki	2011/ Raun	2012/ Markmið	2012/ Raun
Samvinna skrifstofa	Viðhorfskönnun	-	Í þróun	
Hlutfall verkefna með verkefnaáætlun í málaskrá	Talning í málaskrá	-	Í þróun	
Fjöldi skilgreindra og skráðra verkferla í velferðarráðuneytinu	Talning í gæðakerfi	4	14	
Mat forstöðumanna stofnana á fagmennsku	Viðhorfskönnun forstöðumanna	57%	70%	

Viðhorfskönnun forstöðumanna:

Mælt var í maí 2011.

Mælt var á bilinu 1-5 þar sem sömu skilgreiningar voru notaðar og í skýrslunni Stofnun ársins. Niðurstöður eru sýndar fyrir fjölda þeirra sem gáfu gildið 5 og 4, þ.e. mjög sammála og frekar sammála staðhæfingunni.

MARKMIÐ OG AÐGERÐIR 2011-2012

Ánægt, hæft og framsækið starfsfólk

10. Fagleg mannauðsstjórnun

- 10.1 Virk verkefnaáætlun í mannauðsmálum
- 10.2 Mannauðsferlar skráðir í gæðakerfið
- 10.3 Búið til skilgreint verkferli um tilfærslu starfsmanna milli skrifstofa (ráðuneyta)

11. Styrkja stjórnendur

- 11.1 Þjálfun í verkefnastjórnun
- 11.2 Þjálfun í tímastjórnun
- 11.3 Framkvæmd samtala um frammistöðumat

12. Byggja upp sterka liðsheild

- 12.1 Virkt starfsmannafélag
- 12.2 Stefnumótunarvinnustofur
- 12.3 Mánaðarlegir starfsmannafundir

13. Nýta þekkingu starfsmanna og jafna álag þeirra

- 13.1 Mannafla- og verkefnaparfaggreining, meta hvort rétt þekking og reynsla sé til staðar í mannauði
- 13.2 Starfsþróunar- og endurmenntunarstefna búin til

VÍSBENDINGAR UM ÁRANGUR

Ánægt, hæft og framsækið starfsfólk	Mælitæki	2011 /Raun	2012/ Markmið	2012/ Raun
Ánægja og stolt	Stofnun ársins	3,85	4,25	
Starfsandi	Stofnun ársins	4,10	4,25	
Trúverðugleiki stjórnenda	Stofnun ársins	3,72	4,25	

Stofnun ársins:

Mælt var frá febrúar – mars 2011.

Meðaltöl taka gildi á bilinu 1-5. Gildi 5 gefur til kynna mestu ánægju eða jákvæðustu afstöðu starmanna með viðkomandi þátt í starfsumhverfi en gildið 1 gefur til kynna mestu óánægju eða neikvæðustu afstöðuna. Gildið 3 gefur til kynna að starfsmenn eru að meðaltali hvorki ánægðir né óánægðir með viðkomandi þátt.

MARKMIÐ OG AÐGERÐIR 2011-2012

Skynsamleg og hagkvæm nýting fjár

14. Markviss, ábyrg fjárlaga- og áætlanagerð

- 14.1 Skilgreint verklag um eftirfylgni með framkvæmd fjárlaga
- 14.2 Starfsmenn upplýstir á starfsmannafundum um fjárlagaferlið

15. Eftirlit með framkvæmd fjárlaga

- 15.1 Tímasett samráð um fjárlagagerð og aðgerðir
- 15.2 Tímasett verkefnaáætlun um framkvæmd fjárlaga
- 15.3 Eftirfylgni með framkvæmd og samráði með mælikvörðum

16. Aukin kostnaðarvitund allra starfsmanna

- 16.1 Samræmdar rekstraráætlanir búnar til fyrir hverja skrifstofu
- 16.2 Ársfjórðungslega á starfsmannafundum eru starfsmenn upplýstir um rekstur ráðuneytisins
- 16.3 Áætluð þörf fyrir erlent samstarf metin samkvæmt verkferli
- 16.4 Notkun fjar- og símafunda aukin
- 16.5 Starfsmenn greina og benda á hagræðingarmöguleika innan ráðuneytisins

VÍSSENDINGAR UM ÁRANGUR

Skynsamleg og hagkvæm nýting fjár	Mælitæki	2011 /Raun	2012/ Markmið	2012/ Raun
Rekstur stofnana velferðarráðuneytisins í samræmi við áætlun	Rekstrarniðurstaða	<1%	<1%	
Hlutfall stofnana innan fjárlaga	Rekstrarniðurstaða	84%	95%	
Starfsfólk þekkir rekstraráætlanir innan ráðuneytisins	Viðhorfskönnun	-	90%	

Samantekt

- 4 yfirmarkmið
- 16 markmið
 - 42 aðgerðir (sem skiptast)
- Mælikvarðar
 - 15 mælikvarðar