



EN BORGERVENDT OG EFFEKTIV OFFENTLIG SEKTOR

Introduktion til FORM - den fællesoffentlige forretningsreferencemodell

FORM er en sektor-, organisations-, teknologi- og procesafhængig referencemodell for hele den offentlige sektors produktion af serviceydelser (kaldet tjenester i modellen).
 FORM anvendes som et generelt værktøj til at finde, analysere og udnytte moderniseringsmuligheder i den offentlige sektor, herunder specielt muligheder for fælles offentlig opgaveløsning og digitalisering.



Styringsniveauer opdeler opgaveområderne efter deres rolle i den generelle styringscyklus.
 Styringsniveau må ikke forveksles med organisatoriske niveauer, idet planlægning, styling og udførelse kan forekomme på alle organisatoriske niveauer.

Strategi og retning er det styringsniveau, der fastlægger politik og strategi incl. overordnede service- og ressourcemål for serviceområdets tjenester.

Styling og kontrol er det styringsniveau, der internt i den offentlige sektor organiserer, styrer, overvåger og følger op på udførelsen inden for de strategisk fastlagte rammer.

Udførelse er det styringsniveau, der i praksis administrerer og producerer de direkte borger- og virksomhedsvendte tjenester.

Serviceområder er en gruppering af opgaveområder (forvaltningskomponenter) på tværs af den offentlige sektor i større forvaltningsområder med fælles overordnet formål og faglig/forvaltningsmæssig kunnen, f.eks. inden for **Sundhed** eller **Erhverv**. Komponenterne i et serviceområde trækker typisk på tjenester fra hinanden og fra serviceområdet Ledelse og administrativ service, men de kan også trække på tjenester fra andre serviceområder.

Ledelse og administrativ service indeholder generelle interne støtte-tjenester, der anvendes af de øvrige serviceområder som forudsætning for at producere borger- og virksomhedsvendte tjenester. Komponenterne i de øvrige serviceområder skal forstås som eksklusiv de generelle tjenester under Ledelse og administration, idet samme tjeneste principielt kun leveres af én komponent i hele modellen.

EN BORGERVENDT OG EFFEKTIV OFFENTLIG SEKTOR
 FORM - den fællesoffentlige forretningsreferencemodell

SERVICEOMRÅDER	STRATEGI & RETNING				STYLING & KONTROL				UDFØRELSE			
	Strategi	Retning	Strategi	Retning	Styling	Kontrol	Styling	Kontrol	Udførelse	Udførelse	Udførelse	Udførelse
Borgerskab og service	Borgerskab	Borgerskab	Borgerskab	Borgerskab	Borgerskab	Borgerskab	Borgerskab	Borgerskab	Borgerskab	Borgerskab	Borgerskab	Borgerskab
Uddannelse og arbejde	Uddannelse	Uddannelse	Uddannelse	Uddannelse	Uddannelse	Uddannelse	Uddannelse	Uddannelse	Uddannelse	Uddannelse	Uddannelse	Uddannelse
Kultur, fritid og natur	Kultur	Kultur	Kultur	Kultur	Kultur	Kultur	Kultur	Kultur	Kultur	Kultur	Kultur	Kultur
Sundhed	Sundhed	Sundhed	Sundhed	Sundhed	Sundhed	Sundhed	Sundhed	Sundhed	Sundhed	Sundhed	Sundhed	Sundhed
Social service og omsorg	Social	Social	Social	Social	Social	Social	Social	Social	Social	Social	Social	Social
Penge	Penge	Penge	Penge	Penge	Penge	Penge	Penge	Penge	Penge	Penge	Penge	Penge
Erhverv	Erhverv	Erhverv	Erhverv	Erhverv	Erhverv	Erhverv	Erhverv	Erhverv	Erhverv	Erhverv	Erhverv	Erhverv
Demokrati og orden	Demokrati	Demokrati	Demokrati	Demokrati	Demokrati	Demokrati	Demokrati	Demokrati	Demokrati	Demokrati	Demokrati	Demokrati
Forvar og beredskab	Forvar	Forvar	Forvar	Forvar	Forvar	Forvar	Forvar	Forvar	Forvar	Forvar	Forvar	Forvar
Ejendomme og forsyning	Ejendomme	Ejendomme	Ejendomme	Ejendomme	Ejendomme	Ejendomme	Ejendomme	Ejendomme	Ejendomme	Ejendomme	Ejendomme	Ejendomme
Transport og trafikinfrastruktur	Transport	Transport	Transport	Transport	Transport	Transport	Transport	Transport	Transport	Transport	Transport	Transport
Ledelse og administrativ service	HR og personale	HR og personale	HR og personale	HR og personale	HR og personale	HR og personale	HR og personale	HR og personale	HR og personale	HR og personale	HR og personale	HR og personale

Opgaveområdet (forvaltningskomponenten) er referencemodellens grundbegreb. En forvaltningskomponent er en virtuel og organisationsuafhængig forvaltningsenhed, der yder et afgrænset sæt af tjenester på grundlag af en afgrænset faglig/forvaltningsmæssig kunnen. En komponent kan opfattes som en specialiseret serviceproducent, der potentielt ville være i stand til at operere uafhængigt – i yderste konsekvens som en ekstern enhed. Begrebet komponent inkluderer de ressourcer (viden, medarbejdere og teknologi) og de interne strukturer, der er nødvendige for at producere de pågældende tjenester. Aftagerne af tjenesterne ser principielt komponenten som en 'black box', d.v.s. uden at kende dens interne forhold.



EN BORGERVENDT OG EFFEKTIV OFFENTLIG SEKTOR

FORM - den fællesoffentlige forretningsreferencemodel

