



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSENS
STRATEGI 2011-2013

STRATEGI FOR KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN 2011-2013

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen blev etableret ved en fusion af Konkurrencestyrelsen og Forbrugerstyrelsen den 19. august 2010. Formålet med fusionen var at styrke konkurrence- og forbrugerpolitikken.

Formålet med strategien for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er at skabe en klar ramme for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens arbejde i de kommende år og skabe sammenhæng mellem de politiske målsætninger og det arbejde, som udføres i styrelsen.

Strategien beskriver:

- De overordnede resultatmål for vores arbejde.
- Overordnede målsætninger for vores samspil med forbrugere, virksomheder og interessenter.
- Overordnede målsætninger for, hvordan vi skal arbejde.
- Overordnede målsætninger for vores medarbejdere og ledere.

De overordnede målsætninger vil årlig blive konkretiseret i styrelsens resultatkontrakt og i centrenes resultatkontrakter.

For at realisere strategien er der på nogle områder behov for en særlig indsats. For styrelsen som helhed og for de enkelte faglige hovedområder vil der derfor blive udpeget nogle strategiske indsatsområder, hvor der vil blive iværksat særlige, konkrete initiativer med henblik på at realisere de opstillede mål.

Strategien implementeres i styrelsen ved at indarbejde de konkrete resultatmål og initiativer i centrenes resultatkontrakter.

Der vil løbende blive fulgt op på implementeringen af initiativerne, og mindst en gang om året vil der blive fulgt op på de overordnede mål i strategien. Strategien evalueres inden udgangen af 2011.

Strategien tager udgangspunkt i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens **mission og vision:**

MISSION

Vi fremmer vækst og nye muligheder ved at styrke konkurrencen og forbedre samspillet mellem forbrugere og virksomheder

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har fire faglige hovedområder. På området **konkurrence** arbejder styrelsen for at fremme konkurrencen i den private sektor, blandt andet ved at håndhæve konkurrenceloven og informere og vejlede virksomhederne om konkurrenceloven. På området **forbrugerforhold** arbejder styrelsen for at skabe gode rammer for samspillet mellem forbrugere og virksomheder, blandt andet ved at håndhæve forbrugerbeskyttelsesreglerne.

VISION

Kompetente forbrugere og virksomheder på effektive markeder

Styrelsen administrerer også stormflodsordningen. På området **offentlig konkurrence** arbejder styrelsen for at fremme konkurrencen om offentlige opgaver, blandt andet ved at gøre regler og rammer klare på udbudsområdet. På området tilsyn fører styrelsen **tilsyn** med den del af energisektoren, som ikke er konkurrenceudsat, og sekretariatsbetjener Energitilsynet¹. Styrelsen fører også tilsyn med selskaber, som er omfattet af vandsektorloven.

1) Sekretariatsbetjeningen af Energitilsynet udskilles fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i foråret 2011.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens arbejde skal medvirke til at realisere de politiske målsætninger, som regeringen har opstillet på styrelsens ressortområder. De relevante **politiske målsætninger** er:

KONKURRENCE

Konkurrencen i Danmark er på niveau med de bedste sammenlignelige lande

FORBRUGER-FORHOLD

Danske forbrugerforhold skal være blandt de bedste i Europa

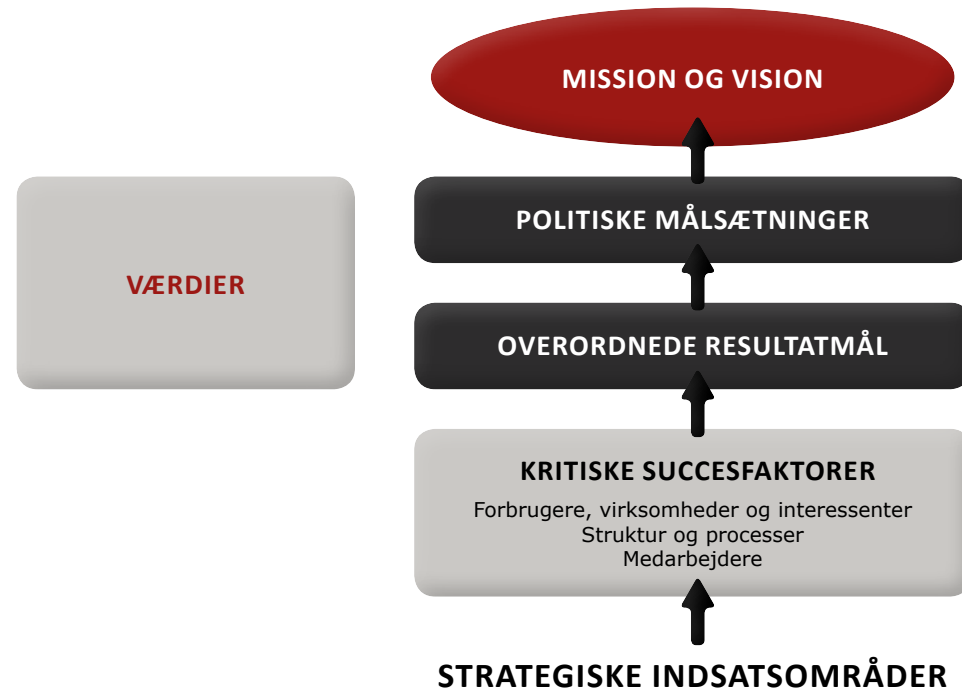
OFFENTLIG KONKURRENCE

Anvendelsen af udbud skal fremmes for at sikre, at offentlige opgaver løses bedst og billigst

TILSYN

Energi- og vandmarkederne er effektive og gennemsigtige

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens strategi skal skabe sammenhæng mellem de politiske målsætninger og det arbejde, som udføres i styrelsen.



De politiske målsætninger er omsat til en række strategiske resultatmål for arbejdet i styrelsen. Hvis styrelsen skal realisere disse resultatmål, er det nødvendigt at lykkes på en række områder af stor strategiske betydning. Strategien opstiller målsætninger (kritiske succesfaktorer) for "Forbrugere, virksomheder og interessenter", "Struktur og processer" og "Medarbejdere".

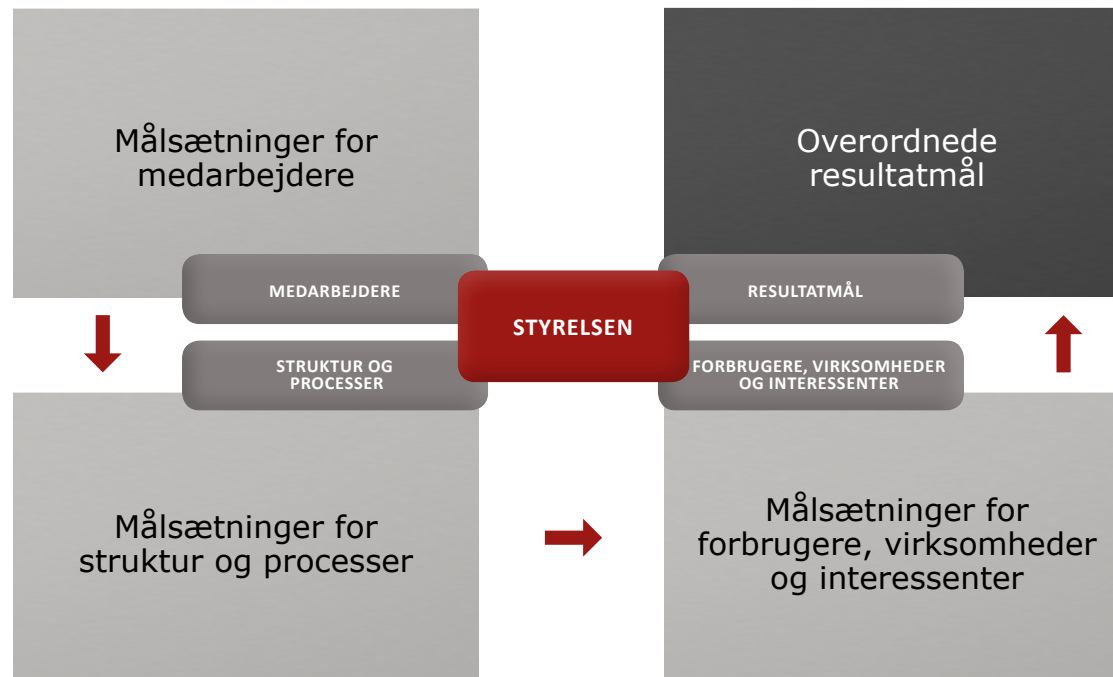
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens værdier er vigtige både i forhold til at nå de strategiske mål og realisere mission og vision. Værdierne beskriver den adfærd og de normer, som vi i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen lægger vægt på. Som en del af strategien udarbejdes der nye, fælles værdier for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

STRATEGIKORT

Strategien præsenteres i såkaldte strategikort. Der er et strategikort for styrelsen og fire strategikort for henholdsvis områderne konkurrence, forbrugerforhold, offentlig konkurrence og tilsyn. Strategikortene beskriver overordnede resultatmål og målsætninger for kritiske succesfaktorer for styrelsen som helhed og for de fire faglige

hovedområder. En del resultatmål og kritiske succesfaktorer går igen i alle fem strategikort. Det betyder, at nogle mål og kritiske succesfaktorer er identiske på tværs af de faglige hovedområder, og at de faglige strategikort kan læses isoleret fra styrelsesstrategikortet.

Ekempel på strategikort:



- Vi skaber sammen et miljø, som er attraktivt for engagerede og dygtige medarbejdere og ledere
- Vi udvikler løbende vores kompetencer med udgangspunkt i organisationens behov
- Vi lægger vægt på arbejdsglæde
- Vi er resultatorienterede, fleksible og tager ansvar for at nå vores fælles mål

MEDARBEJDERE

STRUKTUR OG PROCESSER

- Vi løser opgaverne effektivt med en høj kvalitet, der matcher opgavernes karakter
- Vi prioriterer og styrer vores indsats og ressourcer ud fra vores strategiske mål, så vi får mest mulig effekt
- Vi arbejder systematisk med at analysere markedernes effektivitet og arbejder for at forebygge problemer
- Vi udvikler og effektiviserer løbende vores arbejde og bruger standarder for indhold og processer
- Vi opsøger ny viden og deler viden og erfaringer systematisk
- Vi samarbejder om at løse vores opgaver, hvor det giver bedre resultater
- Vi udnytter mulighederne i digitalisering og selvbetjeningsløsninger

STYRELSEN

RESULTATMÅL

- Styrelsen har fremmet markedernes effektivitet
- Styrelsen har bidraget aktivt til politikudviklingen, og minister og departement er tilfredse med vores indsats
- Styrelsen har en stærk profil i offentligheden med synlige og dagsordensættende resultater
- Styrelsen har tilvejebragt målrettet og lettilgængelig information og vejledning til forbrugere, virksomheder og offentlige myndigheder for at fremme en sund konkurrencekultur og et godt samspil mellem forbrugere og virksomheder
- Styrelsen er en respekteret aktør i væsentlige internationale sammenhænge

FORBRUGERE, VIRKSOMHEDER OG INTERESSENER

- Vi har en professionel og imødekommende dialog med vores interessenter
- Vi håndhæver lovgivningen effektivt og behandler sagerne kompetent i en god dialog med parterne
- Vi sekretariatsbetjener vores råd og nævn effektivt
- Vi betjener minister og departement hurtigt og kompetent
- Vi tilvejebringer målrettet og let tilgængelig information og vejledning til forbrugere, virksomheder og offentlige myndigheder
- Vi skaber positiv synlighed om vores arbejde i offentligheden
- Vi er en respekteret og aktiv samarbejdspartner i forhold til vigtige udenlandske myndigheder og internationale organisationer

- Vi skaber sammen et miljø, som er attraktivt for engagerede og dygtige medarbejdere og ledere
- Vi udvikler løbende vores kompetencer med udgangspunkt i organisationens behov
- Vi lægger vægt på arbejdsglæde
- Vi er resultatorienterede, fleksible og tager ansvar for at nå vores fælles mål

MEDARBEJDERE

STRUKTUR OG PROCESSER

- Vi løser opgaverne effektivt med en høj kvalitet, der matcher opgavernes karakter
- Vi prioriterer og styrer vores indsats og ressourcer ud fra vores strategiske mål, så vi får mest mulig effekt
- Vi arbejder systematisk med at opdage og forebygge adfærd og regler, der begrænser konkurrencen
- Vi arbejder systematisk med at analysere virksomhedernes og forbrugernes adfærd og markedernes effektivitet
- Vi udvikler og effektiviserer løbende vores arbejde og bruger standarder for indhold og processer
- Vi opsøger ny viden og deler viden og erfaringer systematisk
- Vi samarbejder om at løse vores opgaver, hvor det giver bedre resultater

KONKURRENCE

RESULTATMÅL

FORBRUGERE, VIRKSOMHEDER OG INTERESSETER

- Styrelsen har opdaget alvorlige overtrædelser af konkurrenceloven og grebet ind hurtigst muligt
- Styrelsen har tilvejebragt målrettet og lettilgængelig information og vejledning for at forebygge overtrædelser af konkurrenceloven og for at fremme en sund konkurrencekultur
- Styrelsen har behandlet fusioner hurtigt, og der er grebet ind, hvis fusionen hæmmer den effektive konkurrence betydeligt
- Styrelsen har identificeret væsentlig konkurrencebegrænsende regulering og påpeget mulige løsninger
- Styrelsen har udarbejdet analyser, der har skabt ny viden om forbrugernes og virksomhedernes adfærd og fremmet markedernes effektivitet
- Styrelsen har bidraget aktivt til politikudviklingen og minister og departement er tilfredse med vores indsats
- Styrelsen har en stærk profil i offentligheden med synlige og dagsordensættende resultater på konkurrenceområdet
- Styrelsen er en respekteret aktør i væsentlige internationale sammenhænge

- Vi har en professionel og imødekommende dialog med vores interessenter
- Vi håndhæver konkurrenceloven effektivt og behandler sagerne kompetent i en god dialog med parterne
- Vi betjener minister og departement hurtigt og kompetent
- Vi har en høj kvalitet i sekretariatsbetjeningen af Konkurrencerådet
- Vi tilvejebringer målrettet og let tilgængelig information og vejledning til virksomhederne for at fremme efterlevelsen af konkurrencereglerne og forebygge overtrædelser
- Vi skaber positiv synlighed om vores arbejde i offentligheden
- Vi er en respekteret og aktiv samarbejdspartner i forhold til vigtige udenlandske myndigheder og internationale organisationer

- Vi skaber sammen et miljø, som er attraktivt for engagerede og dygtige medarbejdere og ledere
- Vi udvikler løbende vores kompetencer med udgangspunkt i organisationens behov
- Vi lægger vægt på arbejdsglæde
- Vi er resultatorienterede, fleksible og tager ansvar for at nå vores fælles mål

MEDARBEJDERE

STRUKTUR OG PROCESSER

FORBRUGER- FORHOLD

RESULTATMÅL

FORBRUGERE, VIRKSOMHEDER OG INTERESSETER

- Styrelsen har styrket samspillet mellem forbrugere og virksomheder
- Styrelsen har bidraget aktivt til udviklingen af forbrugerpolitikken, og minister og departement er tilfredse med vores indsats
- Styrelsen har en stærk profil i offentligheden med synlige og dagsordensættende resultater på forbrugerområdet
- Styrelsen har behandlet klagesager effektivt og har derigennem udviklet forbrugerretten
- Styrelsen har udarbejdet analyser og undersøgelser, der har skabt ny viden om forbrugernes og virksomhedernes adfærd og fremmet markedernes effektivitet
- Styrelsen har tilvejebragt målrettet og lettilgængelig information og vejledning til forbrugere og virksomheder for at fremme et godt samspil på markederne, efterlevelsen af forbrugerbeskyttende regler og en sund konkurrencekultur
- Styrelsen har leveret sekretariatsbistand til Forbrugerombudsmanden, der håndhæver markedsførings-loven og andre forbrugerbeskyttende regler samt udstedet retningslinjer efter forhandling med organisationerne.
- Styrelsen er en respekteret aktør i væsentlige internationale sammenhænge

- Vi løser opgaverne effektivt med en høj kvalitet, der matcher opgavernes karakter
- Vi prioriterer og styrer vores indsats og ressourcer ud fra vores strategiske mål, så vi får mest mulig effekt
- Vi arbejder systematisk med at analysere og undersøge samspillet mellem forbrugere og virksomheder, og arbejder for at forebygge problemer
- Vi udvikler og effektiviserer løbende vores arbejde og bruger standarder for indhold og processer
- Vi opsøger ny viden og deler viden og erfaringer systematisk
- Vi samarbejder om at løse vores opgaver, hvor det giver bedre resultater
- Vi udnytter mulighederne i digitalisering og selvbetjeningsløsninger

- Vi har en professionel og imødekomende dialog med vores interessenter
- Vi håndhæver lovgivningen effektivt og behandler sagerne kompetent i en god dialog med parterne
- Vi tilvejebringer målrettet og lettilgængelig information og vejledning til forbrugere og virksomheder for at skabe gode rammer for samspillet på markederne og fremme efterlevelsen af forbrugerbeskyttende regler
- Vi betjener minister og departement hurtigt og kompetent
- Vi sekretariatsbetjener Forbrugerombudsmanden samt vores råd og nævn effektivt
- Vi skaber positiv synlighed om vores arbejde i offentligheden
- Vi er en respekteret og aktiv samarbejdspartner i forhold til udenlandske myndigheder og internationale organisationer

- Vi skaber sammen et miljø, som er attraktivt for engagerede og dygtige medarbejdere og ledere
- Vi udvikler løbende vores kompetencer med udgangspunkt i organisationens behov
- Vi lægger vægt på arbejdsglæde
- Vi er resultatorienterede, fleksible og tager ansvar for at nå vores fælles mål

MEDARBEJDERE

STRUKTUR OG PROCESSER

- Vi løser opgaverne effektivt med en høj kvalitet, der matcher opgavernes karakter
- Vi prioriterer og styrer vores indsats og ressourcer ud fra vores strategiske mål, så vi får mest mulig effekt
- Vi arbejder systematisk med at identificere behov for vejledning om udbudsreglerne og for at gøre regler og rammer for udbud klare
- Vi udarbejder analyser om offentlig konkurrence og arbejder for at forebygge problemer gennem information og vejledning
- Vi udvikler og effektiviserer løbende vores arbejde og bruger standarder for indhold og processer
- Vi opsøger ny viden og deler viden og erfaringer systematisk
- Vi samarbejder om at løse vores opgaver, hvor det giver bedre resultater
- Vi udnytter mulighederne i digitalisering og selvbetjeningsløsninger

OFFENTLIG KONKURRENCE

- Styrelsen har bidraget til at fremme konkurrencen om offentlige opgaver
- Styrelsen har søgt at begrænse alvorlige overtrædelser af udbudsreglerne
- Styrelsen har bidraget aktivt til politikudviklingen, og minister og departement er tilfredse med vores indsats
- Styrelsen har bidraget til at gøre regler og rammer for udbud klare
- Styrelsen og Udbudsrådet har en stærk profil i offentligheden med synlige og dagsordensættende resultater
- Styrelsen og Udbudsrådet har tilvejebragt målrettet og lettilgængelig information og vejledning til virksomheder og offentlige myndigheder
- Styrelsen er en respekteret aktør i væsentlige internationale sammenhænge

RESULTATMÅL

FORBRUGERE, VIRKSOMHEDER OG INTERESSENER

- Vi har en professionel og imødekommende dialog med vores interessenter
- Vi betjener minister og departement hurtigt og kompetent
- Vi har en høj kvalitet i sekretariatsbetjeningen af Udbudsrådet
- Vi tilvejebringer målrettet og let tilgængelig information og vejledning til virksomheder og offentlige myndigheder
- Vi behandler klagesager effektivt og kompetent i en god dialog med parterne
- Vi skaber positiv synlighed om vores og Udbudsrådets arbejde i offentligheden
- Vi er en respekteret og aktiv samarbejdspartner i forhold til vigtige udenlandske myndigheder og internationale organisationer

- Vi skaber sammen et miljø, som er attraktivt for engagerede og dygtige medarbejdere og ledere
- Vi udvikler løbende vores kompetencer med udgangspunkt i organisationens behov
- Vi lægger vægt på arbejdsglæde
- Vi er resultatorienterede, fleksible og tager ansvar for at nå vores fælles mål

MEDARBEJDERE

- Styrelsen har fremmet energi- og vandsektorenes effektivitet
- Styrelsen har identificeret og anbefalet effektivitetsfremmende regelændringer
- Styrelsen har en stærk profil i offentligheden med synlige resultater
- Styrelsen har udarbejdet analyser, som skaber væsentlig ny viden
- Styrelsen har tilvejebragt målrettet og lettilgængelig information og vejledning på forsyningsmarkederne
- Styrelsen har bidraget til, at det danske forsyningsmarked fungerer effektivt i europæisk sammenhæng

RESULTATMÅL

TILSYN

STRUKTUR OG PROCESSER

- Vi løser opgaverne effektivt med en høj kvalitet, der matcher opgavernes karakter
- Vi prioriterer og styrer vores indsats og ressourcer ud fra vores strategiske mål, så vi får mest mulig effekt
- Vi udarbejder analyser, der skaber ny viden om energi- og vandmarkedernes effektivitet
- Vi udvikler og effektiviserer løbende vores arbejde og bruger standarder for indhold og processer
- Vi opsøger ny viden og deler viden og erfaringer systematisk
- Vi samarbejder om at løse vores opgaver, hvor det giver bedre resultater
- Vi udnytter mulighederne i digitalisering

FORBRUGERE, VIRKSOMHEDER OG INTERESSETER

- Vi har en professionel og imødekomende dialog med vores interessenter
- Vi håndhæver lovgivningen effektivt og behandler sagerne kompetent i en god dialog med parterne
- Vi har en høj kvalitet i sekretariatsbetjeningen af Energitilsynet
- Vi tilvejebringer målrettet og let tilgængelig information om energi- og vandmarkederne til virksomheder og forbrugere
- Vi udarbejder grundige og forståelige vejledninger til virksomhederne om reglerne
- Vi skaber positiv synlighed om vores arbejde i offentligheden
- Vi er en respekteret og aktiv samarbejdspartner i forhold til vigtige udenlandske myndigheder og internationale organisationer