



STATENS ADMINISTRATION

# Mål- og resultatplan

# 2019

The document is a 'Mål- og resultatplan' (Target and Result Plan) for 2019. It features a table with columns for 'Målniveau' (Target level) and 'Resultat' (Result). The table is divided into sections for 'Kreditorer og debitorer' (Creditors and debtors) and 'Kreditorer' (Creditors). The 'Kreditorer og debitorer' section includes a list of items with corresponding target and result values. The 'Kreditorer' section includes a list of items with corresponding target and result values. The table is partially filled with data, including numerical values and symbols like asterisks.

	Målniveau	Resultat
<b>F. Kreditorer og debitorer</b>		
<b>Kreditorer</b>		
1. Kreditorer tilläggsstatistik		
2. Kreditorer tilläggsstatistik		
3. Kreditorer tilläggsstatistik		
4. Kreditorer tilläggsstatistik		
5. Kreditorer tilläggsstatistik		
6. Kreditorer tilläggsstatistik		
7. Kreditorer tilläggsstatistik		
8. Kreditorer tilläggsstatistik		
9. Kreditorer tilläggsstatistik		
10. Kreditorer tilläggsstatistik		
11. Kreditorer tilläggsstatistik		
12. Kreditorer tilläggsstatistik		
13. Kreditorer tilläggsstatistik		
14. Kreditorer tilläggsstatistik		
15. Kreditorer tilläggsstatistik		
16. Kreditorer tilläggsstatistik		
17. Kreditorer tilläggsstatistik		
18. Kreditorer tilläggsstatistik		
19. Kreditorer tilläggsstatistik		
20. Kreditorer tilläggsstatistik		
21. Kreditorer tilläggsstatistik		
22. Kreditorer tilläggsstatistik		
23. Kreditorer tilläggsstatistik		
24. Kreditorer tilläggsstatistik		
25. Kreditorer tilläggsstatistik		
26. Kreditorer tilläggsstatistik		
27. Kreditorer tilläggsstatistik		
28. Kreditorer tilläggsstatistik		
29. Kreditorer tilläggsstatistik		
30. Kreditorer tilläggsstatistik		
31. Kreditorer tilläggsstatistik		
32. Kreditorer tilläggsstatistik		
33. Kreditorer tilläggsstatistik		
34. Kreditorer tilläggsstatistik		
35. Kreditorer tilläggsstatistik		
36. Kreditorer tilläggsstatistik		
37. Kreditorer tilläggsstatistik		
38. Kreditorer tilläggsstatistik		
39. Kreditorer tilläggsstatistik		
40. Kreditorer tilläggsstatistik		
41. Kreditorer tilläggsstatistik		
42. Kreditorer tilläggsstatistik		
43. Kreditorer tilläggsstatistik		
44. Kreditorer tilläggsstatistik		
45. Kreditorer tilläggsstatistik		
46. Kreditorer tilläggsstatistik		
47. Kreditorer tilläggsstatistik		
48. Kreditorer tilläggsstatistik		
49. Kreditorer tilläggsstatistik		
50. Kreditorer tilläggsstatistik		
51. Kreditorer tilläggsstatistik		
52. Kreditorer tilläggsstatistik		
53. Kreditorer tilläggsstatistik		
54. Kreditorer tilläggsstatistik		
55. Kreditorer tilläggsstatistik		
56. Kreditorer tilläggsstatistik		
57. Kreditorer tilläggsstatistik		
58. Kreditorer tilläggsstatistik		
59. Kreditorer tilläggsstatistik		
60. Kreditorer tilläggsstatistik		
61. Kreditorer tilläggsstatistik		
62. Kreditorer tilläggsstatistik		
63. Kreditorer tilläggsstatistik		
64. Kreditorer tilläggsstatistik		
65. Kreditorer tilläggsstatistik		
66. Kreditorer tilläggsstatistik		
67. Kreditorer tilläggsstatistik		
68. Kreditorer tilläggsstatistik		
69. Kreditorer tilläggsstatistik		
70. Kreditorer tilläggsstatistik		
71. Kreditorer tilläggsstatistik		
72. Kreditorer tilläggsstatistik		
73. Kreditorer tilläggsstatistik		
74. Kreditorer tilläggsstatistik		
75. Kreditorer tilläggsstatistik		
76. Kreditorer tilläggsstatistik		
77. Kreditorer tilläggsstatistik		
78. Kreditorer tilläggsstatistik		
79. Kreditorer tilläggsstatistik		
80. Kreditorer tilläggsstatistik		
81. Kreditorer tilläggsstatistik		
82. Kreditorer tilläggsstatistik		
83. Kreditorer tilläggsstatistik		
84. Kreditorer tilläggsstatistik		
85. Kreditorer tilläggsstatistik		
86. Kreditorer tilläggsstatistik		
87. Kreditorer tilläggsstatistik		
88. Kreditorer tilläggsstatistik		
89. Kreditorer tilläggsstatistik		
90. Kreditorer tilläggsstatistik		
91. Kreditorer tilläggsstatistik		
92. Kreditorer tilläggsstatistik		
93. Kreditorer tilläggsstatistik		
94. Kreditorer tilläggsstatistik		
95. Kreditorer tilläggsstatistik		
96. Kreditorer tilläggsstatistik		
97. Kreditorer tilläggsstatistik		
98. Kreditorer tilläggsstatistik		
99. Kreditorer tilläggsstatistik		
100. Kreditorer tilläggsstatistik		

# Indhold

---

<b>Strategisk målbillede for Statens Administration</b>	<b>3</b>
<b>Strategiske pejlemærker</b>	<b>4</b>
<b>Mål for 2019</b>	<b>6</b>
<b>Gyldighedsperiode og rapportering</b>	<b>9</b>
<b>Påtegning</b>	<b>9</b>
<b>Bilag 1: Kvartalsvis opfølgning på mål- og resultatplanen</b>	<b>10</b>

## **Strategisk målbillede for Statens Administration**

Den overordnede retning for Statens Administration er fastlagt i Finansministeriets koncernfælles mission og vision.

### **Mission**

Finansministeriet giver regeringen det bedst mulige grundlag for at føre en sund økonomisk politik, der styrker vækst og produktivitet, samt sikrer effektivisering af den offentlige sektor.

### **Vision**

Finansministeriet skal være et analytisk kraftcenter, udfordre og udvikle det fulde potentiale i medarbejderne og skabe fremtidens topledere.

Finansministeriet skal agere som én koncern og være rollemodel for effektivisering, drift og udvikling af den offentlige sektor i Danmark.

## Strategiske pejlemærker

Statens Administration har for perioden frem mod år 2020 fastlagt fem strategiske pejlemærker, der skal sætte retningen for arbejdet i Statens Administration. Pejlemærkerne skal understøtte indfrielsen af Statens Administrations finanslovsformål om at bidrage til en effektiv administration på tværs af staten og indfrielsen af Finansministeriets mission og vision:

### 1. *Administrationspolitisk rollemodel*

Statens Administration skal være rollemodel for den administrationspolitiske dagsorden. Vi skal sætte standarder for modernisering og effektiv administration i staten og være rollemodel for shared service centre.

### 2. *Det naturlige shared service valg*

Statens Administration skal være det naturlige valg som shared service center for nye og nuværende kunder. Gennem levering af effektive og attraktive ydelser skaber vi værdi for kunderne og gør det muligt for dem at fokusere på deres kerneopgaver.

### 3. *Løbende udvikling i partnerskab med kunderne*

Statens Administration skal løbende udvide sin portefølje i bredden og i dybden, så nye kunder tilføres og nye ydelser og opgaveområder udvikles. Udviklingen gennemfører vi i tæt samspil med kunderne og med afsæt i deres behov, så der sker en gensidig udveksling af ideer og viden, og det fulde potentiale indfries.

### 4. *Sikker og effektiv drift*

Statens Administration skal levere sikker og effektiv opgaveløsning af høj kvalitet baseret på *best practice*. Det sikrer vi ved at udbrede en stærk forbedringskultur og holde et vedholdende fokus på optimering og automatisering.

### 5. *Attraktiv og udfordrende arbejdsplads*

Medarbejderne skal opleve Statens Administration som en spændende og udfordrende shared service arbejdsplads. Vi skaber et miljø, hvor medarbejderne trives som hele mennesker og udvikler deres potentiale i et stærkt fagligt fællesskab.

## **Fra strategi til mål**

Statens Administration skal frem mod 2020 cementere sin position som statens rollemodel for shared service centre ved at styre efter de strategiske pejlemærker inden for rammerne af Finansministeriets mission og vision. Målene for 2019 er prioriterede mål og er fastsat ud fra en konkret vurdering af, hvordan Statens Administration ved at styre efter de fem pejlemærker bedst kan efterleve sit finanslovsformål.

Statens Administrations vil i 2019 særligt have fokus på at øge standardiseringen af processer og opgavesplit i forhold til kunden. Standardiseringen skal blandt andet ske ved, at de mange kundespecifikke afvigelser fra standardopgavesplittet reduceres. Standardiseringen skal bidrage til en øget konsolidering af Statens Administrations kerneopgaver og skabe grundlaget for at sikre en endnu mere effektiv drift – bl.a. ved yderligere procesautomatisering – og samtidig bidrage til en højere og mere ensartet kvalitet i opgaveløsningen til gavn for kunderne.

Statens Administration vil i 2019 desuden arbejde fokuseret på at udvikle og implementere en ny kundekontaktmodel, som skal understøtte visionen om at etablere ”én indgang til SAM”. Visionen bygger på et ønske om at forbedre kundeoplevelsen og sikre en mere professionel håndtering af kundernes henvendelser til Statens Administration.

Pejlemærket om løbende udvikling i partnerskab med kunderne vil også have et stort fokus i 2019, hvor Statens Administration vil påbegynde overtagelsen af løn- og regnskabsadministrationen for både institutioner under Justitsministeriets område samt for de nye forberedende grunduddannelser (FGU).

Endeligt vil der i 2019 være et skærpet fokus på at sikre en attraktiv og udfordrende arbejdsplads, hvor trivsel og arbejdsglæde er i højsædet.

## Mål for 2019

### Mål for kerneopgaver

#### *A: Sikker og effektiv drift i Løn, Regnskab og Servicedesk*

Statens Administration skal i 2019 med afsæt i pejlemærket om sikker og effektiv drift fastholde en sikker og effektiv leverance af services til kunderne. Statens Administration vil baseret på en løbende opfølgning på relevante KPI'er for kerneopgaver sikre, at de leverede services på løn- og regnskabsområdet samt de nye servicedeskopgaver er tilfredsstillende. Statens Administration vil i 2019 særligt have fokus på i højere grad at kunne dokumentere kvalitet og rettidigheden af de aftalte leverancer til kunderne. Det skal ske ved, at der i samarbejde med kunderne udvikles flere relevante KPI'er for hovedprocesser med tilhørende services. Bl.a. udvikles der i 1. kvartal 2019 to nye kvalitets-KPI'er for leverancer på lønområdet. Serviceniveauet for de nye servicedeskopgaver, der er overdraget i 2018 som led i Bedre Balance II, vil blive reguleret af den driftsaftale, der bliver indgået mellem Moderniseringsstyrelsen og Statens Administration.

#### *B: Kvalitetsudvikling*

Med afsæt i pejlemærkerne om sikker og effektiv drift og om at være det naturlige shared service valg vil Statens Administration i 2019 fokusere på følgende mål:

- i) Standardisere sine services yderligere, blandt andet ved at reducere antallet af kundespecifikke afvigelser fra standardopgavesplittet. Det store antal afvigelser øger risikoen for fejl og en mere standardiseret opgavevaretagelse vil kunne bidrage til en øget kvalitet i opgaveløsningen. Statens Administration vil gennemføre en analyse af afvigelserne og på den baggrund designe et mindre antal standardiserede servicevarianter til erstatning for individuelle kundefrav. En mere standardiseret opgavevaretagelse på tværs af kunderne er desuden en væsentligt forudsætning for at kunne udnytte det fulde automatiseringspotentiale. Alene på debitor- og kreditorprocessen planlægges ca. 20 standardiserede servicevarianter at erstatte de nuværende 877 kundespecifikke afvigelser på dette område. Konkret er det målsætningen, at 90 pct. af kunderne i løbet af 2019 er overgået til ca. 20 standardiserede servicevarianter på debitor- og kreditorprocessen, mens de sidste 10 pct. af kunderne planlægges overgået i løbet af 2. kvartal 2020.

- ii) Sikre en tydeligere forventningsafstemning med kunderne om de services, Statens Administration leverer og kvaliteten heraf. Dette skal ske ved, at der som supplement til EPI-centrets procesbeskrivelser udarbejdes servicebeskrivelser og defineres klare serviceniveauer for de enkelte services. I dette arbejde indgår en vurdering af, om der skal udarbejdes nye KPI'er eller justeres i serviceniveauet på den enkelte service.
- iii) Fortsætte udviklingen af Statens Administrations kompetenceudviklingsprogram, SAM-akademiet, der skal sikre løbende sammenhæng mellem Statens Administrations opgaver og medarbejdernes kompetencer. I 2019 vil Statens Administration digitalisere SAM-Akademiet ved en konvertering af programmet til den fællesstatslige kompetenceudviklingsplatform, Campus.
- iv) Gennemføre en ISO9001-certificering inden for et afgrænset forretningsområde med henblik på at opnå erfaring med certificeringen og for at skabe et kvalificeret grundlag for en beslutning om en evt. samlet ISO9001-certificering af hele Statens Administration.

### *C: Kundetilfredshed (KTU)*

Statens Administration vil i 2019 med afsæt i pejlemærkerne om løbende udvikling i partnerskab med kunderne og om at være det naturlige valg som shared service center fokusere på at sikre en tilfredsstillende opgavevaretagelse i dialog med kunderne. Kundetilfredshedsmålingerne fortsættes derfor i 2019, hvor målet er at opnå en samlet kundetilfredshed på minimum 3,8 målt på en skala fra 1-5. Konceptet for målingen vil blive udviklet med et øget servicefokus med henblik på at opnå en bedre forventningsafstemning med kunderne om de services Statens Administration leverer. På baggrund af *KTU'en fra 2018*, og øvrige løbende tilbagemeldinger fra kunderne, igangsættes der desuden en række kundefokuserede initiativer i 2019, der skal styrke kundernes tilfredshed med Statens Administration, Der vil dels være tale om de under Mål B omfattede kvalitetsudviklingsinitiativer, dels om initiativer i regi af en ny kundekontaktmodel. Med udgangspunkt i visionen om "en indgang til SAM" vil Statens Administration i 2019 udvikle og implementere en ny strategisk kundekontaktmodel, som bl.a. vil omfatte ibrugtagningen af en ny kundeportal. Herudover vil der blive indkøbt og implementeret et nyt servicedesksystem, som i første omgang skal understøtte servicedeskfunktionen.

#### *D: Effektiviseringer*

Med afsæt i pejlemærkerne om sikker og effektiv drift, og om at være det naturlige shared service valg, vil Statens Administration i 2019 fokusere på følgende mål:

- i) Skabe et stærkere og mere systematisk grundlag for det løbende arbejde med at effektivisere opgavevaretagelsen – eksempelvis ved at optimere processer og reducere spild. Det skal ske ved en fokuseret implementering af LEAN i hele organisationen. Implementeringen af LEAN skal desuden understøtte det videre arbejde med at automatisere forretningsprocesser.
- ii) Udvikle og idriftsætte yderligere softwarerobotter til automatisering af interne forretningsprocesser med henblik på effektivisering af kerneopgaverne; i 2019 planlægges således frigjort i alt 12.000 timer i forhold til 2018 til andre opgaver som følge af anvendelsen af softwarerobotter, som vil skabe basis for prisfald i efterfølgende år. I 2019 vil Statens Administration desuden udvikle sit robot-setup, så udvikling og idriftsættelse af automatiseringsrobotter også kan tilbydes som en service til eksisterende eller nye kunder.

#### *E: Udvidelse af opgave- og kundeportefølje*

På baggrund af Bedre Balance II – regeringens plan for yderligere flytning af statslige opgaver – skal Statens Administration fra 2019 og frem overtage løn- og regnskabsopgaver på vegne af Politiet, Kriminalforsorgen og Danmarks Domstole. Statens Administration skal i 2019 bistå det forberedende arbejde med etablering af den Forberedende Grunduddannelse (FGU). I forbindelse med etableringen af FGU oprettes en række nye institutioner, hvor Statens Administration skal varetage løn- og regnskabsopgaven. Statens Administration skal som følge heraf overtage opgaverne i 2019 i henhold til de udarbejdede implementeringsplaner.

#### **Mål for intern administration**

#### *F: God koncernstyring*

Statens Administration har stor ledelsesmæssig fokus på at styrke indsatsen for at højne medarbejdertrivsel og reducere sygefraværet og vil i 2019 have et reduktionsmål for sygefravær på 9.8 dage pr. medarbejder.



## Gyldighedsperiode og rapportering

Mål- og resultatplanen træder i kraft pr. 1. januar 2019 og er gældende indtil 31. december 2019.

Status på målopfyldelse på mål- og resultatplanen afrapporteres i henhold til Finansministeriets retningslinjer for opfølgning på styringsdokumenter og driftsaftaler. Den endelige målopfyldelse opgøres i styrelsens årsrapport. I opgørelsen af målopfyldelsen vurderes de enkelte resultatkrav som enten ”opfyldt” eller ”ikke opfyldt”; et mål kan endvidere være ”delvist opfyldt”, hvis kriterierne for opfyldelsen giver mulighed herfor. I vurderingen af, om styrelsen opfylder målene og milepælene, lægges der vægt på, at de opstillede mål realiseres inden for de afsatte økonomiske rammer.

Ændring af mål- og resultatplanen kan finde sted ved væsentlige ændringer i det grundlag, som mål- og resultatplanen bygger på.

## Påtegning

København d. 20.12.2018

For Departementet



Departementschef Martin Præstegaard

Hjørring, d. 18.12.2018

For Statens Administration



Direktor Trolle Klitgård Andersen

København d. 18.12.2018

For Moderniseringsstyrelsen



Direktor Poul Taankvist

## Bilag 1: Kvartalsvis opfølgning på mål- og resultatplanen

---

Til brug for den løbende drøftelse af og opfølgning på Statens Administrations mål- og resultatplan for 2019 er der udarbejdet dette bilag. Bilaget skal strukturere den kvartalsvise opfølgning mellem direktør Poul Taankvist, Moderniseringsstyrelsen, og direktør Trolle Klitgård Andersen, Statens Administration, samt den halvårige drøftelse mellem departementschef Martin Præstegaard og direktør Trolle Klitgård Andersen, Statens Administration, og således bidrage til at danne overblik over fremdriften i og/eller opfyldelsen af de i mål- og resultatplanen opstillede strategiske mål.

### Efter første kvartal 2019 følges som udgangspunkt op på følgende:

- A: Opfølgning understøttes af 7 KPI'er for kerneopgaver (stabil drift i regnskab og løn, jf. driftsdokumentet).
- A: Der er udviklet 2 kvalitets-KPI'er for lønområdet.
- B: For at sikre en mere standardiseret opgavevaretagelse har Statens Administration inden udgangen af 1. kvartal designet et mindre antal nye standardiserede servicevarianter på kreditor- og debitorprocessen, som er reviewet hos relevante kunder med henblik på at starte implementering efter 1. april 2019. Alene på debitor- og kreditorprocessen planlægges ca. 20 standardiserede servicevarianter at kunne erstatte de nuværende 877 kundespecifikke afvigelser på dette område.
- D: Statens Administration har inden udgangen af 1. kvartal samlet frigjort 1.000 timer i forhold til 2018 til andre opgaver som følge af anvendelsen af softwarerobotter til automatisering af forretningsprocesser.
- D: Statens Administration har inden udgangen af 1. kvartal gennemført værdistrømsanalyse på to områder. Dertil er der gennemført 2 forbedringsworkshops.
- F: Der følges op på det udmeldte reduktionsmål for antallet af gennemsnitlige sygedage pr. medarbejder.

### **Efter andet kvartal 2019 følges som udgangspunkt op på følgende:**

- A: Opfølgning understøttes af 7 KPI'er for kerneopgaver (stabil drift i regnskab og løn, jf. driftsdokumentet).
- B: 10 pct. af kunderne (målt i antal CVRNR.) er overgået til en af de nye standardiserede servicevarianter på kreditor- og debitorprocessen.
- C: Statens Administration har inden udgangen af 2. kvartal udviklet og påbegyndt implementering af en ny strategisk kundekontaktmodel.
- D: Statens Administration har inden udgangen af 2. kvartal samlet frigjort 3.000 timer i forhold til 2018 til andre opgaver som følge af anvendelsen af softwareroboter til automatisering af forretningsprocesser.
- D: Statens Administration har inden udgangen af 2. kvartal indgået aftale med én pilotkunde vedrørende leverance af robot til automatisering af en eller flere af kundens processer.
- F: Der følges op på det udmeldte reduktionsmål for antallet af gennemsnitlige sygedage pr. medarbejder.

### **Efter tredje kvartal 2019 følges som udgangspunkt op på følgende:**

- A: Opfølgning understøttes af 7 KPI'er for kerneopgaver (stabil drift i regnskab og løn, jf. driftsdokumentet).
- B: 40 pct. af kunderne (målt i antal CVRNR.) er overgået til en af de nye standardiserede servicevarianter på kreditor- og debitorprocessen..
- C: Statens Administration har inden udgangen af 3. kvartal gennemført kundetilfredshedsmålingen og opnået en samlet tilfredshed på minimum 3,8.
- C: Statens Administration har inden udgangen af 3. kvartal implementeret et nyt servicedesksystem.
- D: Statens Administration har inden udgangen af 3. kvartal samlet frigjort 7.000 timer i forhold til 2018 til andre opgaver som følge af anvendelsen af softwareroboter til automatisering af forretningsprocesser.
- E: Statens Administration har inden udgangen af 3. kvartal overtaget løn- og regnskabsadministration for samtlige nyetablerede Forberedende Grunduddannelser.
- F: Der følges op på det udmeldte reduktionsmål for antallet af gennemsnitlige sygedage pr. medarbejder.

### **Efter fjerde kvartal 2019 følges som udgangspunkt op på følgende:**

- A: Opfølgning understøttes af 7 KPI'er for kerneopgaver (stabil drift i regnskab og løn, jf. driftsdokumentet).
- B: Statens Administration har inden udgangen af 4. kvartal opnået en ISO 9001-certificering af interne sikkerhedsprocesser.
- B: Statens Administration har inden udgangen af 4. kvartal udarbejdet et samlet servicekatalog indeholdende servicebeskrivelser og KPI'er på samtlige kundevedtente services.
- B: 90 pct. af kunderne (målt i forhold til antal CVRNR.) er overgået til en af de nye servicevarianter på kreditor- og debitorprocessen. De sidste 10 pct. af kunderne planlægges at overgå til en af de nye varianter inden udgangen af 2. kvartal 2020.
- B: De resterende servicevarianter på de øvrige regnskabsprocesser er designet med henblik på at starte implementering fra 2. kvartal 2020 (efter årsafslutningen).
- C: Statens Administration tager inden udgangen af 4. kvartal imod kundehenvendelser via Kundeportalens servicedesk.
- D: Statens Administration har inden udgangen af 4. kvartal udviklet og idriftsat én robot til automatisering af processer på vegne af eksterne kunder.
- D: Statens Administration har inden udgangen af 4. kvartal samlet frigjort yderligere 12.000 timer i forhold til 2018 til andre opgaver som følge af anvendelsen af softwarerobotter til automatisering af forretningsprocesser.
- F: Der følges op på det udmeldte reduktionsmål for antallet af gennemsnitlige sygedage pr. medarbejder.