



STATENS ADMINISTRATION

## Mål- og resultatplan

# 2021



## 1. Indhold

---

<b>Strategisk målbillede for Statens Administration</b>	<b>3</b>
<b>Strategiske pejlemærker</b>	<b>4</b>
<b>Mål for 2021</b>	<b>5</b>
<b>Påtegning</b>	<b>8</b>
<b>Bilag 1: Kvartalsvis opfølgning på mål- og resultatplanen</b>	<b>9</b>

## **Mission og vision**

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, sikrer effektivisering af den offentlige sektor samt fremmer en holdbar klima- og miljøudvikling.**

### **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 Administrations fem eksisterende strategiske pejlemærker vil være retningsgivende for arbejdet i Statens Administration ved indgangen til 2021. Pejlemærkerne understøtter indfrielsen af Statens Administrations finanslovsformål om at bidrage til en effektiv administration i den offentlige sektor.

Dette gennem en løbende tilførsel af nye opgaver og kunder med det mål at drive en administrativ opgaveportefølje på tværs af den offentlige sektor mere effektivt end den kan drives decentralt.

Statens Administration har således til opgave at levere ydelser af høj kvalitet til en konkurrencedygtig pris.

### ***1. Administrationspolitisk rollemodel***

Statens Administration skal være rollemodel for den administrationspolitiske dagsorden. Vi skal sætte standarder for modernisering og effektiv administration i den offentlige sektor og i selvejesektoren 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.

## Mål for 2021

Statens Administration fik i 2020 udarbejdet en budgetanalyse, som danner grundlag for udarbejdelse af den strategi, som Statens Administration færdiggør i første halvår 2021. Strategien tager et naturligt afsæt i anbefalingerne fra budgetanalysen og løber over en 5-årig periode.

Nærværende mål- og resultatplan ses primært som en udmøntning af budgetanalysens effektiviseringspotentialer sammenholdt med Statens Administrations mål om at få tilført nye opgaver og kunder.

### A: Service og værdiskabelse

Statens Administration vil i 2021 sætte et fortsat fokus på at sikre en høj kundetilfredshed. En forudsætning herfor er, at kunderne fortsat får leveret kerneopgaverne sikkert og stabilt, hvilket afrapporteres løbende i driftsdokumentet.

Statens Administration vil i 2021 etablere én indgang for henvendelser til Statens Administration. Initiativet har til formål at reducere tilbageløb mellem kunderne og Statens Administration og derved fremme hurtigere og mere effektiv kommunikation og sagsbehandling samt løfte kvaliteten af kundehåndteringen.

Én indgang giver endvidere Statens Administration mulighed for at indsamle data på henvendelserne og på den baggrund målrette forbedringsinitiativer hos den enkelte kunde og på tværs af kundeporteføljen.

De standardiseringstiltag som er foretaget i 2020, har stor betydning for Statens Administrations og kundernes fortsatte opgavevaretagelse. Målet om en kundetilfredshed på 3,8 på skalaen fra 1-5 fastholdes derfor for 2021, ligesom ambitionen om en lav spredning i kundetilfredsheden opretholdes, således at maksimalt 5 kunder må have en tilfredshed på under tre på skalaen.

### B: Udvidelse af kunde- og opgaveporteføljen

Statens Administration vil arbejde på at udvide kunde- og opgaveporteføljen generelt. Henset til styrelsens formål om at bidrage til en effektiv offentlig sektor, er det afgørende, at styrelsen løbende får tilført nye opgaver med det afsæt at optimere og effektivisere varetagelsen af disse.

Statens Administration vil derfor i 2021, ved formuleringen af et indtægtsmål, tilsikre, at opgaveporteføljen forøges med 15.000 effektive timer set i forhold til 2020.

Tilvæksten i opgaverne kommer gennem nedenfor nævnte initiativer samt mersalg til eksisterende kunder:

I 2020 er gennemført en analyse af rejseområdet i staten, herunder potentialet i en hjemtagningssløsning af de administrative opgaver ved rejsehåndtering.

Såfremt der træffes beslutning om hjemtagning til Finansministeriet, forventes Statens Administration at varetage implementeringsopgaven, som følger heraf.

Statens Administration vil i 2021 implementere de løn- og regnskabsopgaver inden for Justitsministeriets område, som jævnfør bedre balance 2 vil blive overdraget i 2021 samt forberede videre overdragelse i 2022. Således vil kriminalforsorgens løn- og regnskabsopgave driftes i Statens Administration pr. 1. juli 2021.

På baggrund af erfaringerne fra 2020 med introduktionen af et optimeret end-to-end opgavesplit på debitor- og kreditorområdet vil Statens Administration - med udgangspunkt i de fem pilotinstitutioners evaluering - iværksætte en implementeringsindsats i et samarbejde med den resterende kundeportefølje med henblik på deres overgang til det nye opgavesplit.

For at kunne bidrage til en styrket kontrol i staten vil Statens Administration i 2021 tilbyde kunder tilkøb af supplerende finansiell controlling til brug for kundernes egen risikopfølgning- og styring. Statens Administration vil fokusere på at udbyde den nye ydelse *automatiseret brugerkontrol* til kunderne samt udvikling af andre relevante ydelser relateret til finansiell controlling. Derudover vil Statens Administration etablere et rejseshold, som vil understøtte kundernes udmøntning af en hensigtsmæssig regnskabspraksis og support til egen opgavevaretagelse samt bistå med dybdeimplementering af regler, systemer og services fra Finansministeriet.

### **C: Automatisering og effektivisering**

Den fortsatte udmøntning af budgetanalysen i 2021 vil medføre en omkostningsreduktion i Statens Administration svarende til 5 pct. ved årets udgang. Omkostningsreduktionen forventes delvist afspejlet i en yderligere prisreduktion til kunderne på kerneopgaverne med virkning fra 1. januar 2022.

Omkostningsreduktionen realiseres primært gennem følgende nedenstående initiativer:

Statens Administration vil i 2021 færdiggøre implementeringen af den nye standard for løn- og refusionsopgaverne, hvormed der i samarbejde med kunderne skal opnås en markant reduktion i antallet af afvigelser med det formål at understøtte en høj kvalitet i opgaveløsningen samt effektiv automatisering af nuværende processer.

Arbejdet med at konsolidere processerne på baggrund af den gennemførte standardisering af løn- og regnskabsopgaven vil ligeledes pågå, herunder også på systemsiden mhp. yderligere optimeringer.

Statens Administration vil i 2021 arbejde med væsentligheds- og risikobetragtninger i det eksisterende kontrolmiljø på løn- og regnskabsområdet

med det formål at optimere og effektivisere den del af opgavevaretagelsen yderligere.

Statens Administration skal opnå interne effektiviseringer, som primært forventes realiseret gennem procesoptimeringer og –automatiseringer i løn- og regnskabsadministrationen. I 2021 vil der være et særligt fokus på at automatisere løn opgaven, blandt andet som et resultat af de muligheder som implementeringen af Statens HR giver. Et andet fokusområde, vil være en skærpelse af de organisatoriske snitflader internt, herunder en styrkelse af intern analyse- og BI-kapacitet. Disse tiltag har til formål at understøtte identificering af yderligere effektiviseringspotentialer og målrette indsatserne samlet set i Statens Administration. Derudover vil Statens Administration understøtte kravet om digital post til alle kunder og derigennem indfri de økonomiske potentialer, der ligger heri.

#### **D: Sygefravær**

Statens Administration har arbejdet målrettet med at reducere sygefraværet blandt medarbejderne. Effekten heraf er tydelig og indsatserne vil i 2021 fortsætte, hvor det gennemsnitlige sygefravær maksimalt må udgøre 9,8 dage pr. medarbejder pr. år.

#### **Gyldighedsperiode og rapportering**

Mål- og resultatplanen træder i kraft pr. 1. januar 2021 og er gældende indtil 31. december 2021.

Status på målopfyldelse på mål- og resultatplanen afrapporteres i henhold til Finansministeriets retningslinjer for opfølgning på styringsdokumenter og driftsaftaler. Den endelige målopfyldelse opgøres i Statens Administrations 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 Statens Administration 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. 2020

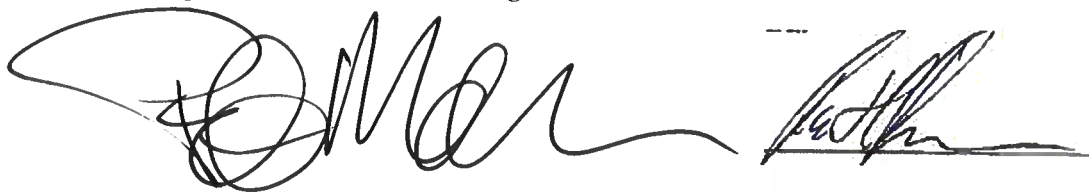
Hjørring, d. 17. december  
2020

For Departementet

For Statens Administration

Departementschef Peter Stensgaard Mørch

Konstitueret direktør Per Helmer Roos

The image shows two handwritten signatures in black ink. The signature on the left is for Peter Stensgaard Mørch, characterized by a large, stylized 'P' and 'M'. The signature on the right is for Per Helmer Roos, featuring a more compact and fluid script.

København d. 2020

For Økonomistyrelsen

A handwritten signature in black ink, reading 'Poul Taankvist'. The signature is written in a cursive style with a prominent 'P'.

Direktør Poul Taankvist



## Bilag 1: Opfølgning på mål- og resultatplanen

Udmøntningen af målene for 2021 samt den kvartalsvise opfølgning beskrives nedenfor:

### **A: Service og værdiskabelse**

- A1: Kundetilfredshed:
  - Q3: Kundetilfredshedsundersøgelse gennemført og en samlet tilfredshed på minimum 3,8 målt på en skala fra 1-5 er opnået.
- A2: Spredning i kundetilfredshed:
  - Q3: Maksimalt 5 kunder må have en tilfredshedsscorer på mindre end 3 på en skala fra 1-5.
- A3: Én indgang: Løsningen implementeres og anvendes af samtlige kunder.
  - Q2: Beslutningsgrundlag om valg af sagsstyringssystem, organisering og øvrige rammer samt implementeringsplan er udarbejdet og godkendt.
  - Q3: Sagsstyringssystemet og det nye setup sat i pilotdrift hos fem kunder.
  - Q4: Den samlede løsning er implementeret og anvendes af alle kunder.

### **B: Udvidelse af kunde- og opgaveporteføljen**

- B1: Indtægtsmål: Statens Administration vil opnå en tilførsel af nye opgaver og kunder svarende til en øget produktion på 15.000 effektive timer.
  - Q1: Nye opgaver tilført svarende til 2.000 timer
  - Q2: Nye opgaver tilført svarende til 3.000 timer ekstra
  - Q3: Nye opgaver tilført svarende til 4.000 timer ekstra
  - Q4: Nye opgaver tilført svarende til 6.000 timer ekstra
- B2: Rejsecenter: Statens Administration vil sikre implementeringen af Statens rejsecenter i henhold til den projektplan, som vil blive udarbejdet.
  - Q1: Statens Administration skal bidrage til beslutningsoplæg
  - Q2: Statens Administration skal bidrage til udarbejdelse af fællesstatslig rejsepolitik og implementeringsplan for et eventuelt rejsecenter, herunder eventuelt indkøb af ny systemløsning.
  - Q4: Statens Administration skal tilsikre gennemførelsen en pilot-test på de nye ydelser i rejsecenteret.

- B3: Overdragelse af opgaver inden for justitsministeriets område: Statens Administration vil sikre implementering i samarbejde med Justitsministeriet i henhold til den projektplan, som vil blive udarbejdet, herunder specifikt i 2021 for kriminalforsorgen samt i 2022 for politiet.
  - Q1: Der er i samarbejde med kriminalforsorgen udarbejdet og godkendt en implementeringsplan for overdragelse af opgaver til Statens Administration.
  - Q2: Statens Administration overtager ved udgangen af 2. kvartal løn- og regnskabsadministration for kriminalforsorgen.
  - Q4: Der er i samarbejde med politiet udarbejdet og godkendt en implementeringsplan for overdragelse af opgaver til Statens Administration med forventet driftsstart medio 2022.
- B4: Statens Administration vil tilsikre en beslutningstagen til, hvordan det optimerede opgavesplit skal implementeres ved alle kunderne samt sikre implementeringen af 10 % af regnskabskunderne på den optimerede standard ved udgangen af 2021.
  - Q1: Statens Administration har udarbejdet og godkendt plan for pilotdrift og implementering af det optimerede opgavesnit, herunder fastlagt den nye standard.
  - Q2: Pilotdrift iværksat ved minimum 3 kunder.
  - Q4: Det optimerede opgavesplit er implementeret for 10 % af kunderne, målt på antal bogføringskredse.

B5: Styrket intern kontrol: Statens Administration vil i 2021 konceptudvikle nye ydelser inden for finansiel controlling samt sikre udbredelse af den første ydelse, *automatiseret brugerkontrol*, til mindst 10 nye kunder.

- Q2: Pilotimplementering af den nye automatiserede brugerkontrol gennemført
  - Q4: 10 kunder får leveret den nye ydelse, automatiseret brugerkontrol.
- B6: Rejsehold: Statens Administration vil etablere et rejsehold, som kan bistå kunderne med egen opgavevaretagelse samt understøtte udmøntningen af nye initiativer relateret til styrket intern kontrol.
    - Q1: Rejseholdskoncept og formalia fastlægges
    - Q2: Rejseholdets ydelser kan tilbydes kunderne
    - Q4: 10 kunder har fået eller får leveret én af rejseholdets ydelser

### **C: Automatisering og effektivisering**

- C1: Effektiviseringsmål: Statens Administration vil tilsikre, gennem implementeringen af budgetanalysens initiativer, at omkostningsbasen vedr. basisydelserne i 2021 kan sænkes med 5 %, således at yderligere prisreduktion kan udmøntes fra januar 2022.

- Q4: Sikre at budgetanalysens initiativer i 2021 er effektueret således, at der kan gennemføres en prisreduktion fra 1. januar 2022 med afsæt i en omkostningsreduktion på 5%. Omfanget af prisreduktionen fastsættes i forbindelse med udarbejdelsen af GB2022.
- C2: Samtlige kunders opgavevaretagelse i Statens Administration er standardiseret på løn- og refusionsopgaverne
  - Q2: Standardisering gennemført for 50 pct. af kundeporteføljen.
  - Q4: Standardisering gennemført for 100 pct. af kundeporteføljen.
- C3: Statens Administration vil med afsæt i væsentligheds- og risikobetragninger i forhold til det eksisterende kontrolmiljø på løn- og regnskabsområdet tilsikre effektiviseringer i henhold til budgetanalysens potentialer herfor.
  - Q1: Analyse af muligheder i væsentlighedsbaseret kontrol, herunder udarbejdelse af plan for ambitionsniveau for 2021.
  - Q4. Nyt kontrolmiljø i overensstemmelse med planen er fuldt implementeret med indhøstning af potentialet fra budgetanalysens initiativ herom.
- C4: Statens Administration vil gennemføre interne effektiviseringer gennem procesoptimeringer og -automatiseringer i henhold til budgetanalysens potentialer herfor.
  - Q1: Ændret tidsregistrering på løn gennemført samt gennemførte værdistrømsanalyser på løn- og regnskabsområdet til prioriteringer af robotinitiativer i 2021.
  - Q2: Analyser udarbejdet vedrørende:
    - optimering organisatoriske snitflader
    - Ny tidsregistreringspraksis på regnskabsområdet
  - Q4: Implementering af ændrede organisatoriske snitflader, ny tidsregistreringspraksis samt fuld implementering af robotter i til indhøstning af det i budgetanalysen fastlagte potentiale i 2021.

#### **D: Sygefravær**

- D1: Gennemsnitligt sygefravær de sidste 12 måneder på maksimalt 9,8 dage pr. medarbejder med udgangen af Q4.
  - Q1: Minimum 5 % reduktion i antal sygedage pr. medarbejder for 2021 ift. samme kvartal 2020.
  - Q2: Minimum 5% reduktion i antal sygedage pr. medarbejder for 2020 ift. gennemsnittet af Q1 og Q2 2020.
  - Q3: Minimum 5% reduktion i antal sygedage pr. medarbejder for 2020 ift. gennemsnittet af Q1 – Q3 2020.
  - Q4: Gennemsnitligt sygefravær de seneste 12 måneder på maksimalt 9,8 dage pr. medarbejder.





statens-adm.dk