



STATENS ADMINISTRATION

# Mål- og resultatplan

# 2018



# Indhold

---

<b>Strategisk målbillede for Statens Administration</b>	<b>3</b>
<b>Strategiske pejlemærker</b>	<b>4</b>
<b>Mål for 2018</b>	<b>6</b>
<b>Gyldighedsperiode og rapportering</b>	<b>8</b>
<b>Påtegning</b>	<b>8</b>
<b>Bilag 1: Kvartalsvis opfølgning på mål- og resultatplanen</b>	<b>9</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 brugen af shared service centre ved at styre efter de strategiske pejlemærker inden for rammerne af Finansministeriets mission og vision. Målene for 2018 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.

Med henblik på at sikre en sikker og effektiv opgaveløsning af høj kvalitet vil Statens Administration i 2018 fortsat have fokus på pejlemærket om sikker og effektiv drift. Dette kommer blandt andet til udtryk ved, at udviklingsinitiativerne i 2018 – både nye og videreførte fra 2017 – overvejende har til formål at understøtte og bidrage til den fortsatte konsolidering af Statens Administrations kerneopgaver.

Den fortsatte udvikling af softwarerobotter til automatisering af forretningsprocesser vil i 2018 også være et vigtigt strategisk fokusområde. Procesautomatiseringen understøtter på kort sigt både pejlemærkerne om sikker og effektiv drift og målet om at være administrationspolitisk rollemodel. På længere sigt indeholder opbygningen af kompetencer indenfor robotautomatisering og frigørelsen af kapacitet til andre opgaver også perspektiver i relation til at udvikle Statens Administration kunde- og opgaveportefølje og hermed pejlemærket om løbende udvikling i partnerskab med kunderne.

Udviklingen af kundepartnerskaber vil i 2018 også have et selvstændigt fokus. Statens Administration skal således i takt med konsolideringen af forretningen opbygge et tættere partnerskab med kunderne med henblik på at sikre, at de fulde potentialer indfries og at Statens Administration leverer attraktive ydelser, der skaber værdi for kunderne.

En udvidelse af Statens Administrations kunde- og opgaveportefølje vil kunne bidrage til at styrke kvaliteten og effektiviteten af varetagelsen af administrative opgaver i staten. I forlængelse af regeringens strategi for udbredelse af fælles løsninger i staten og regeringens plan for yderligere udflytning af statslige arbejdspladser skal Statens Administration i 2018 forberede tilførslen af nye kunder og opgaver. Det forventes på den baggrund, at 2018 og de kommende år vil blive præget af arbejdet med at udvide kunde- og opgaveporteføljen.

## Mål for 2018

### Mål for kerneopgaver

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

Statens Administration skal i 2018 med afsæt i pejlemærket om sikker og effektiv drift sikre sikker og effektiv leverance af ydelser og produkter til kunderne på løn- og regnskabsområdet. Statens Administration vil baseret på en løbende opfølgning på relevante KPI'er for kerneopgaver sikre, at de leverede ydelser og produkter på løn- og regnskabsområdet er tilfredsstillende.

#### *B: Kvalitetsudvikling*

Statens Administration vil i 2018 fortsætte arbejdet med kvalitetsudvikling gennem en række initiativer. For det første etablerer Statens Administration SAM akademiet, der løbende skal sikre sammenhæng mellem styrelsens opgaver og medarbejdernes kompetencer og herved understøtte en høj kvalitet i opgaveløsningen. For det andet vil Statens Administration på baggrund af en fuld ibrugtagning af det nye EPIcenter indeholdende opdaterede procesbeskrivelser iværksætte forberedelsen af en ISO 9001-certificering af styrelsen. For det tredje vil Statens Administration i samarbejde med kunderne igangsættes et arbejde med at udvikle nye kvalitets KPI'er med henblik på at højne end-to-end kvaliteten af statens regnskaber. Hertil vil Statens Administration i regi af allerede iværksatte initiativer – herunder LEAN-programmet – løbende arbejde på at sikre en fortsat udvikling og forbedring af kvaliteten af Statens Administrations ydelser.

#### *C: Kundetilfredshed*

Statens Administration vil i 2018 med afsæt i pejlemærkerne om løbende udvikling i partnerskab med kunderne og målet om at være det naturlige valg som shared service center sikre en fortsat tilfredsstillende opgavevaretagelse i dialog med kunderne. Kundetilfredshedsmålingerne fortsættes i 2018 efter det nye koncept fra 2017. Kunderne skal være tilfredse med de ydelser og produkter Statens Administration leverer på løn- og regnskabsområdet, herunder den faglige kvalitet samt den løbende dialog og kommunikation med Statens Administration. Resultatet af KTU'en skal danne udgangspunkt for den videre dialog og udvikling af partnerskabet med kunderne.

#### *D: Effektiviseringer*

Statens Administration vil i 2018 fortsætte udvikling og idriftsættelse af softwarerobotter til automatisering af forretningsprocesser med henblik på effektivisering af kerneopgaverne. Robotautomatiseringen understøtter det løbende fokus på at levere sikker og effektiv opgaveløsning af høj kvalitet til kunderne. Idriftsættelsen af robotter vil i 2018 bidrage til at frigøre kapacitet til videreudvikling af kerneopgaverne samt understøtte udvidelsen af Statens Administrations opgave- og kundeportefølje.

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

Med henblik på at understøtte optimering af administrative opgaver på tværs i staten skal Statens Administration udvide sin portefølje i bredden og i dybden. På baggrund af afdækning af muligheder for tilførslen af nye kunder og opgaver skal Statens Administration i 2018 forberede en udvidelse af sin opgave- og kundeportefølje. Statens Administration skal herigennem understøtte regeringens strategi for udbredelse af fælles løsninger i staten.

### **Mål for intern administration**

#### *F: Høj medarbejdertilfredshed*

Med afsæt i pejlemærket om en attraktiv og udfordrende arbejdsplads gennemfører Statens Administration i Hjørring i 2018 en medarbejdertilfredshedsundersøgelse baseret på det koncernfælles koncept for MTU. MTU'en vil danne baseline for det fortsatte arbejde med trivslen på arbejdspladsen.

#### *G: God koncernstyring*

Det er målet, at Finansministeriets koncern er veldrevet og derigennem at kunne inspirere og vise vejen for andre statslige institutioner. For at nå målet er det væsentligt, at Statens Administration i 2018 har bidraget til, at Finansministeriets koncern ligger på eller bedre end benchmark på udvalgte tværstatslige nøgletal for prognoseafvigelse og gentaget revisionsbemærkning.

## Gyldighedsperiode og rapportering

Mål- og resultatplanen træder i kraft pr. 1. januar 2018 og er gældende indtil 31. december 2018.

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. 17. januar 2018

Hjørring, d. 16. januar 2018

For Departementet

For Statens Administration



Departementschef Martin Præstegaard

Direktør Trolle Klitgård Andersen

København, d. 17. januar 2018

For Moderniseringsstyrelsen



Direktør 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 2018 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 halvårslige 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 2018 følges som udgangspunkt op på følgende:

- A: Opfølgning understøttes af 8 KPI'er for kerneopgaver (stabil drift i regnskab og løn, jf. driftsdokumentet).
- B: Statens Administration har inden udgangen af 1. kvartal taget det nye EPI-center i brug indeholdende opdaterede procesbeskrivelser for minimum 60 pct. af Statens Administrations processer.
- B: Statens Administration har inden udgangen af 1. kvartal udarbejdet en kompetencestrategi med principper og retningslinjer for den samlede kompetenceudviklingsindsats i Statens Administration i regi af SAM akademiet.
- D: Statens Administration har inden udgangen af 1. kvartal frigjort 500 timer til andre opgaver som følge af anvendelsen af softwareroboter til automatisering af forretningsprocesser.
- E: Statens Administration har inden udgangen af 1. kvartal gennemført analyser af muligheden for at udvide Statens Administrations opgave- og kundeportefølje.
- F: Statens Administration har inden udgangen af 1. kvartal gennemført MTU.
- G: Der følges op på de udvalgte tværstatslige nøgletal for prognoseafvigelse, sygefravær og gentaget revisionsbemærkning.

### **Efter andet kvartal 2018 følges som udgangspunkt op på følgende:**

- A: Opfølgning understøttes af 8 KPI'er for kerneopgaver (stabil drift i regnskab og løn, jf. driftsdokumentet).
- B: Statens Administration har inden udgangen af 2. kvartal igangsat kompetenceudvikling i regi af SAM akademiet.
- B: Statens Administration har inden udgangen af 2. kvartal taget det nye EPI-center i brug indeholdende opdaterede procesbeskrivelser for samtlige af Statens Administrations processer.
- B: Statens Administration har inden udgangen af 2. kvartal igangsat udvikling af nye end-to-end kvalitets KPI'er på regnskabsområdet.
- D: Statens Administration har inden udgangen af 2. kvartal frigjort i alt 2.500 timer til andre opgaver som følge af anvendelsen af softwareroboter til automatisering af forretningsprocesser.
- E: Statens Administration har inden udgangen af 2. kvartal gennemført pilottest af et nyt opgavesplit mellem Statens Administration og kunderne på lønområdet i forbindelse med pilotimplementering af den nye fællesstatslige HR-løsning.
- G: Der følges op på de udvalgte tværstatslige nøgletal for prognoseafvigelse, sygefravær og gentaget revisionsbemærkning.

### **Efter tredje kvartal 2018 følges som udgangspunkt op på følgende:**

- A: Opfølgning understøttes af 8 KPI'er for kerneopgaver (stabil drift i regnskab og løn, jf. driftsdokumentet).
- C: Statens Administration har inden udgangen af 3. kvartal gennemført kundetilfredshedsmålingen og opnået en samlet tilfredshed på minimum 3,8.
- D: Statens Administration har inden udgangen af 3. kvartal frigjort i alt 5.000 timer til andre opgaver som følge af anvendelsen af softwareroboter til automatisering af forretningsprocesser.
- E: Statens Administration har på baggrund af regeringens beslutning om udvidelse af Statens Administrations opgave- og kundeporteføljen udarbejdet plan for udvidelsen.
- G: Der følges op på de udvalgte tværstatslige nøgletal for prognoseafvigelse, sygefravær og gentaget revisionsbemærkning.

**Efter fjerde kvartal 2018 følges som udgangspunkt op på følgende:**

- A: Opfølgning understøttes af 8 KPI'er for kerneopgaver (stabil drift i regnskab og løn, jf. driftsdokumentet).
- B: Statens Administration har inden udgangen af 4. kvartal udarbejdet plan for gennemførelse af en ISO9001-certificering, herunder indgået aftale om ekstern bistand til certificeringsprocessen.
- D: Statens Administration har inden udgangen af 4. kvartal frigjort 8.000 timer til andre opgaver som følge af automatiseringen af forretningsprocesser.
- G: Der følges op på de udvalgte tværstatslige nøgletal for prognoseafvigelse, sygefravær og gentaget revisionsbemærkning.