

Mål- og resultatplan 2024

Januar 2024



Indhold

1. Mission og vision	3
2. Strategiske pejlemærker	4
3. Mål for 2024	5
4. Gyldighed og rapportering	8
5. Påtegning	9
6. Bilag 1: Opfølgning på mål- og resultatplanen	11

1. 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.



2. Strategiske pejlemærker

Statens Administration lancerede i 2021 strategien ”SAMmentænkte løsninger”, der sætter retningen for udviklingen af organisationen frem mod 2025.

Statens Administration har siden lanceringen taget vigtige skridt i realiseringen af strategiens ambitioner om at fremtidssikre Statens Administrations rolle og værdiskabelse i den offentlige sektor.

Strategien bygger oven på et fundament af sikker og effektiv drift og udstikker tre strategiske pejlemærker, der sætter retningen for udviklingen af Statens Administration frem mod 2025:

2.1 Vi sætter standarden

Statens Administration sætter standarden for effektiv administration og for morgendagens løsninger på tværs af den offentlige sektor ved at levere og udvikle flere og attraktive ydelser af høj kvalitet.

2.2 Vi skaber værdi

Statens Administration skaber sammenhæng og værdi på tværs af opgaver og ansvar ved at sikre helhedsorienterede løsninger i samspil med kunder og andre samarbejdspartnere.

2.3 Vi formidler viden

Statens Administration formidler viden kompetent og leverer relevante løsninger ved at udvikle og omsætte ekspertkompetencer til gavn for kunderne.

Pejlemærkerne understøtter indfrielsen af Statens Administrations finanslovsformål om at bidrage til udviklingen af en effektiv administration i den offentlige sektor og selvejesektoren. Dette indebærer at sikre den fortsatte udvikling og effektivisering af løn- og regnskabsadministrationen samt løbende afdække mulighederne for at varetage og effektivisere flere administrative opgaver for kunderne.



3. Mål for 2024

Med strategien ”SAMmentænkte løsninger” har Statens Administration fastlagt tre strategiske indsatsområder, der danner en indholdsmæssig ramme for strategiens konkrete indsatser frem mod 2025.

- Flere opgaver i dybden og bredden
- Øget digitalisering
- Samling af faglig ekspertise

Ud over de tre indsatsområder rummer strategien et fokus på analyse og transition. Dette fokus skal forberede Statens Administration til at kunne varetage nye administrative opgaver og udvide kundeporteføljen på den anden side af 2025.

3.1 Flere opgaver i dybden og bredden

Statens Administration har i nuværende strategiperiode udbygget kundeporteføljen betragteligt med nye kunder, hvoraf politiet er den senest tilkomne i 2023. Året 2024 vil for så vidt angår flere opgaver i dybden og bredden primært vedrøre en konsolidering samt sikring af sikker og effektiv drift til nyimplementerede såvel som eksisterende kunder. Derudover vil der i løbet af 2024 analyseres nye potentialeområder for Statens Administration, der forventes at tilvejebringe grundlaget for flere opgaver i dybden og bredden på sigt.

3.2 Øget digitalisering

I 2024 kommer den strategiske dagsorden med øget digitalisering til at tegne en væsentlig del af den udviklingsindsats, som vil pågå. Statens Administration arbejder målrettet med digitalisering med henblik på at realisere effektiviseringer og øge kvaliteten i opgavevaretagelsen. Det strategiske fokus på øget digitalisering skal, som overordnet målsætning, medføre en omkostningsreduktion, der udmøntes i faldende priser for Statens Administrations kunder, med virkning fra 2025.

Hertil kommer et øget fokus på brugeroplevelser for Statens Administrations kunder. Således vil arbejdet i 2024 indeholde opbygning af viden om brugerrejser og anvendelsen af UX-kompetencer til styrelsens videre arbejde med forbedrede kundeoplevelser.

Statens Administration vil i 2024 nyttiggøre mulighederne i brugen af nye teknologier, herunder kunstig intelligens, process mining og machine learning.

Statens Administration vil ligeledes bidrage til arbejdet med fællesstatslig automatisering i det omfang, der måtte være efterspørgsel herpå, og efterspørgslen kan imødekommes af tilgængelige ressourcer.

Desuden påbegyndes en konsolidering af Statens Administrations Robotics Process Automation (RPA) setup med henblik på at skabe forudsætninger for videre skalering til Statens Robotcenter. Hermed skabes et grundlag for, at Statens Administrations kapacitet kan tilgængeliggøres i et større omfang eksternt.

Endeligt er der behov for en levetidsanalyse af systemunderstøttelsen på administrationen af de tværministerielle ordninger vedrørende den statslige fleksjobordning og den statslige barselsfond. Dette med henblik på en efterfølgende stillingtagen til det fremadrettede behov for understøttelsen af opgavevaretagelsen i Statens Administration.

3.3 Samling af faglig ekspertise

Samling af faglig ekspertise er et særligt prioriteret indsatsområde for Statens Administration i 2024. Som led heri igangsættes indsatser med henblik på at formidle faglig ekspertise og sikre gode kundeoplevelser på tværs af Statens Administrations services og virke.

Et overordnet mål for indsatserne er at sikre en positiv fremgang i kundetilfredsheden i forhold til det realiserede resultat i 2023. Inden for de kommende år er målsætningen at genvinde det tidligere niveau fra 2022, og der vil i 2024 tages afgørende skridt i den retning.

Af konkrete indsatser i 2024 vil Statens Administration arbejde på forbedring af kundeoplevelserne på områder inden for løn, regnskab og kundebetjening, hvor forbedringspotentialet og -behovet er vurderet størst. De konkrete indsatser er udvalgt på baggrund af dialoger med kunderne samt tilfredshedsundersøgelsen fra 2023.

Hertil kommer et arbejde, hvor Statens Administration i 2024 vil afdække kundebehovet for yderligere faglig understøttelse samt på baggrund heraf udarbejde undervisnings- og vejledningsindsatser. I forbindelse heraf vil Statens Administration tilgængeliggøre viden i henhold til kerneopgaven på løn-, refusions- og regnskabsområdet.

3.4 Analyse- og transitionsfokus

Med afsæt i det strategiske analyse- og transitionsfokus retter Statens Administration blikket på perioden efter 2025. Indsatser i dette regi skal bl.a. sikre, at Statens Administration afdækker potentialer og sikrer fremtidens grundlag for vækst.

I 2024 udarbejdes udvalgte dybdegående analyser, der skal fremskaffe et grundlag til videre afklaring af, hvor Statens Administration efter nuværende strategi-perioden skal fokusere. Derudover skal der i 2024 færdigudvikles en transitionsmodel til fremadrettet implementering af nye kunder i Statens Administration.

4. Gyldighed og rapportering

Mål- og resultatplanen træder i kraft pr. 1. januar 2024 og er gældende indtil 31. december 2024.

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.

5. Påtegning

København, den 17. december 2023

For Departementet



Departementschef Kent Harnisch

Hjørring, den 12. december 2023

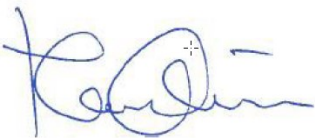
For Statens Administration



Direktør Trine Nielsen

København, den 12. december 2023

For Økonomistyrelsen



Direktør Maria Schack Vindum

Bilag

6. Bilag 1: Opfølgning på mål- og resultatplanen

6.1 Øget digitalisering

1. Effektiviseringsmål
 - a. Omkostningsreduktion på tre procent, der udmøntes i et faldende prisniveau ved prissætningen for 2025 korrigeret for pris- og lønudvikling
2. Automatisering
 - a. Udarbejdelse af beslutningsoplæg om en eventuel yderligere nyttiggørelse og udbredelse af Statens Administrations RPA-setup
3. Nye teknologier
 - a. Proof of Concept på brugen af kunstig intelligens er udarbejdet og afprøvet på lønsagsbehandlingen
 - b. Proof of Concept for brugen af kunstig intelligens er udarbejdet og afprøvet på understøttelsen af kundehenvendelser
4. Levetidsanalyse af systemunderstøttelsen til administration af de tværministerielle ordninger
 - a. Analyse af levetiden på det nuværende TMO-system er gennemført, og beslutningsoplæg til videre proces på baggrund af analysen foreligger

6.2 Samling af faglig ekspertise

5. Kundetilfredshed
 - a. Kundetilfredshedsundersøgelserne viser positiv fremgang i den samlede tilfredshed med Statens Administrations arbejde, svarende til en vurdering på 3,6 eller derover på en skala fra 1-5, hvor 5 er højst
6. Kundeoplevelser på udvalgte områder
 - a. Forbedring af kundeoplevelsen ift. fejlopsamlingsprocessen på løn, hvor kunderne tilkendegiver en tilbagemelding svarende til en vurdering på 3,5 eller derover på en skala fra 1-5, hvor 5 er højst
 - b. Forbedring af kundeoplevelsen ift. udbetalingsprocessen på kreditor, hvor kunderne tilkendegiver en tilbagemelding svarende til en vurdering på 3,5 eller derover på en skala fra 1-5, hvor 5 er højst
 - c. Forbedring af kundeoplevelsen ift. effektiv håndtering af skriftlige kundehenvendelser, hvor kunderne tilkendegiver en tilbagemelding svarende til en vurdering på 3,5 eller derover på en skala fra 1-5, hvor 5 er højst
7. Undervisnings- og vejledningsaktiviteter

- a. På baggrund af afdækning af kundernes faglige behov vil Statens Administration tilgængeliggøre faglig ekspertise igennem udarbejdelse af undervisnings- og vejledningsaktiviteter, hvor deltagerne vurderer aktiviteterernes udbytte til 3,5 eller derover på en skala fra 1-5, hvor 5 er højest

6.3 Analyse- og transitionsfokus

8. Videre analyse af potentialeområder for Statens Administration
 - a. Uddybende analyser af udvalgte potentialer er gennemført, og beslutningsoplæg til videre proces foreligger
9. Transitionsmodel
 - a. Transitionsmodel for nye kunder og kundesegmenter foreligger.

statens-adm.dk