



STATENS ADMINISTRATION

Mål- og resultatplan

2022



Indhold

1. Mission og vision	3
2. Strategiske pejlemærker	4
3. Mål for 2022	5
4. Gyldighedsperiode og rapportering	9
5. Påtegning	10
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 har med lanceringen af strategien ”SAMmentænkte løsninger” taget et vigtigt skridt på vejen mod at fremtidssikre Statens Administration som den offentlige sektors naturlige shared service valg på administrationsområdet.

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

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. 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.

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 2022

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

1. Flere opgaver i bredden og dybden
2. Øget digitalisering
3. 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 i større omfang på den anden side af 2025.

1. Flere opgaver i bredden og dybden

Indtægtsmål

Statens Administration vil arbejde på at udvide 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 2022, ved formuleringen af et indtægtsmål, tilsikre, at opgaveportefølje forøges med 15.000 effektive timer i 2022. Dette mål er forudsat, at politiet er fuldt implementeret i 2022.

Implementering af politiet

Statens Administration vil som følge af bedre balance II i 2022 implementere politiets regnskabsopgave i Statens Administration efter den aftalte implementeringsplan. Det konkrete mål for implementeringen af politiet fastlægges dermed, når den endelige implementeringsplan foreligger.

Udvikling af rejseholdet og udvikling af nye ydelser inden for finansiel controlling

Statens Administration har i 2021 påbegyndt arbejdet med at etablere et rejsehold samt udvikle nye ydelser inden for finansiel controlling med det formål at understøtte kundernes udmøntning af en hensigtsmæssig regnskabspraksis og support til egen opgavevaretagelse samt bistå med dybdeimplementering af regler, systemer og services fra Finansministeriet.

Dette initiativ sker som et led i arbejdet med at styrke intern kontrol i staten. Ud over mulighed for interimsydelser fra rejseholdet til Statens Administrations kunder, er det forventningen, at minimum ti kunder ultimo 2021 har tilkøbt og implementeret ydelsen ”automatiseret brugerkontrol”.

Det er målet for 2022, at Rejseholdet tilbyder tre nye ydelser inden for finansiel controlling for kunderne samt, at ydelsen ”automatiseret brugerkontrol” er udvidet til yderligere 40 kunder.

Standardisering af løn

Statens Administration vil i forlængelse af implementeringen af Statens HR ved kunderne færdiggøre implementeringen af den nye standard for lønopgaverne, 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.

Det er målet for 2022, at samtlige kunders opgavevaretagelse i Statens Administration er standardiseret på lønopgaverne.

2. Øget digitalisering

Effektiviseringsmål

Statens Administration arbejder målrettet med digitalisering med henblik på at realisere effektiviseringer og øge kvaliteten i opgavevaretagelsen til gavn for Statens Administrations kunder.

Den fortsatte udmøntning af budgetanalysen i løbet af 2022 skal danne grundlaget for en omkostningsreduktion for basisydelser i Statens Administration på 4 pct. ved årets udgang. Omkostningsreduktionen forventes delvist afspejlet i en yderligere prisreduktion til kunderne på basisydelserne med virkning fra 1. januar 2023.

Implementering af robot til 2. godkendelse af fakturaer

I 2022 vil Statens Administration fortsætte med at implementere robotter til at automatisere arbejdsgange. Som led i arbejdet med fuldautomatisere processerne i Statens Administration, skal der i 2022 implementeres og idriftsættes en robot til 2. godkendelser. Herved kan et udvalg af fakturaer håndteres uden menneskelig involvering.

Værdistrømsanalyser

Værdistrømsanalyser danner et solidt analytisk grundlag for at optimere og sætte strøm til yderligere processer i Statens Administration. I løbet af 2022 skal Statens Administration gennemføre værdistrømsanalyser på hhv. kreditor- og finansområdet.

Værdistrømsanalysen på kreditorområdet skal være gennemført senest i 4. kvartal og danne grundlag for evt. optimering og gentænkning af processer på området. På finansområdet skal værdistrømsanalysen ligeledes være gennemført senest i 4. kvartal med henblik på i fremtiden at kunne gøre brug af machine learning til finansopgaven.

Bidrage til systemudvikling i Økonomistyrelsen

Det er et centralt strategisk mål for Statens Administration at sikre sammen tænkte løsninger til kunderne, der tager udgangspunkt i et ”end-to-end”-perspektiv.

Som følge af Økonomistyrelsens ejerskab af de grundlæggende it-systemer, som anvendes i Statens Administrations opgaveløsning, er det centralt, at Statens Administration bidrager med forretningsmæssige input til udviklingen af eksisterende, såvel som nye, fællesstatslige systemer. Statens Administration vil derfor i 2022 afsætte ressourcer til at deltage i arbejdet med udviklingen af et nyt fællesstatsligt refusionssystem og videreudviklingen af Statens HR-systemet.

3. Samling af faglig ekspertise

Kundetilfredshed

Statens Administration vil i 2022 have et fortsat fokus på at fastholde en høj kundetilfredshed. En forudsætning herfor er, at kunderne fortsat får leveret kerneopgaverne sikkert og stabilt.

Målet for kundetilfredshed i 2022 fastholdes på den realiserede kundetilfredshed i 2021, som er 4,0 på 1-5 skalaen. Dette mål er en stigning på 0,2 pct.-point ift. målet for 2021. Det er fortsat ambitionen, at en lav spredning i kundetilfredsheden opretholdes, så maksimalt fem kunder må have en tilfredshed på under tre på skalaen.

Kompetencer

Til imødekommen af kundernes efterspørgsel og ambitionen om at tilsikre en samling af faglig ekspertise i Statens Administration skal der gennemføres en

GAP/FIT-analyse af kompetencebehovet i Statens Administration for de kommende år. På baggrund af et målbillede, som opstilles i 1. kvartal, gennemføres kortlægningen af nuværende kompetencer og det fremtidige behov inden udgangen af 2. kvartal 2022. Med afsæt i analysen igangsættes forskellige indsatser i Statens Administration med henblik på at håndtere det potentielle identificerede kompetence-GAP.

Statens Administration og dets kunder er i løbende kontakt vedrørende både driftsspørgsmål og spørgsmål af mere udviklingsmæssig og strategisk karakter. Som led i at sikre at kundekontakten er effektiv og understøtter udviklingen af helhedsorienterede løsninger i samspil med kunderne, skal det eksisterende setup for kundekontakt og kundeinddragelse gentænkes i 2022 i form af udarbejdelse af anbefalinger til optimering af kundekontaktmodellen.

Regnskabsberklæring

Statens Administration vil i 2022 igangsætte et arbejde med at højne værdien af regnskabsberklæringer for kunderne. Som led heri vil Statens Administration gennemføre en behovsafdækning hos repræsentativt udvalgte kunder inden for fem ministerområder. Ud over en kvalitativ afdækning vil der ligeledes blive gennemført en kvantitativ behovsafdækning. Behovsafdækningen skal danne grundlag for evt. tilpasninger af regnskabsberklæringen.

4. Analyse- og transitionsfokus

Øget kundesegmentering til brug for udvikling af servicepakker

Statens Administration skal målrette ydelserne til kundernes behov. Kundernes opgaver og dermed afledte behov er imidlertid ofte forskelligartede, hvilket nødvendiggør en øget brug af kundesegmentering. Med udgangspunkt i kundesegmentering skal der skabes grundlag for udvikling af standardiserede servicepakker, der i højere grad tager afsæt i kundernes behov.

Som et første skridt på vejen mod udviklingen af servicepakker skal der med udgangspunkt i nye teknologier, herunder machine learning, gennemføres en kundesegmentanalyse af Statens Administrations kunder med henblik på at skabe grundlaget for udviklingen af nye servicepakker baseret på kundesegmentering.

Analysen er et eksempel på, at Statens Administration arbejder målrettet på at opnå erfaringer i brugen af nye teknologier med henblik på i fremtiden at kunne øge kvaliteten og realisere yderligere effektiviseringer i opgavevaretagelsen.

4. Gyldighedsperiode og rapportering

Mål- og resultatplanen træder i kraft pr. 1. januar 2022 og er gældende indtil 31. december 2022.

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 16. december 2021

For Departementet



Departementschef Peter Stensgaard Mørch

Hjørring, den 14. december 2021

For Statens Administration



Direktør Trine Nielsen

København, den 15. december 2021

For Økonomistyrelsen



Direktør Maria Schack Vindum

Bilag 1: Opfølgning på Mål- og resultatplanen

Udmøntning af mål for 2022 samt den kvartalsvise opfølgning beskrives nedenfor:

1. Flere opgaver i bredden og dybden

- 1A: Indtægtsmål
 - Q4: Øge opgaveportefølje med 15.000 effektive timer* i 2022
(*Forudsat den fulde implementering af politiet i 2022 pr. 1/9 2022 svarende til 10.800 effektive timer)
- 1B: Implementering af politiet
 - [Mål for implementering af politiets regnskabsopgaver inkorporeres i mål- og resultatplanen, når implementeringsplanen foreligger]
- 1C: Udvikling af Rejseholdet
 - Q3: Rejseholdet skal tilbyde tre nye ydelser inden for finansiel controlling til kunderne (1C-1)
 - Q4: Ydelsen automatiseret brugerkontrol skal udbredes til yderligere 40 kunder ift. ultimo 2021 (1C-2)
- 1D: Samtlige kunders opgavevaretagelse i Statens Administration er standardiseret på lønopgaverne
 - Q4: Standardisering gennemført for samtlige kunder

2. Øget digitalisering

- 2A: Effektiviseringsmål
 - Q4: Fire pct. omkostningsreduktion for basisydelser, som forventes delvist afspejlet i en prisreduktion til kunderne fra januar 2023
- 2B: Implementering af robot til 2. godkendelse
 - Q4: Der skal implementeres og idriftsættes en robot til 2. godkendelser på regnskabsområdet
- 2C: Værdistrømsanalyser
 - Q4: Der skal være gennemført værdistrømsanalyser på hhv. kreditor- og finansområdet
- 2D: Bidrage til systemudvikling i Økonomistyrelsen

- Q4: Statens Administration skal afsætte ressourcer til at deltage i arbejdet med udviklingen af hhv. et nyt fællesstatsligt refusionssystem og Statens HR-systemet

3. Samling af faglig ekspertise

- 3A: Kundetilfredshed
 - Q3: Kundetilfredshedsundersøgelse gennemført og en samlet tilfredshed på minimum 4,0 målt på en skala fra 1-5 er opnået (3A-1)
 - Q3: Maksimalt fem kunder må have en tilfredshedsscorer på mindre end tre på en skala fra 1-5 (3A-2)
- 3B: Kompetencer
 - Q1: Målbilledet for GAP/FIT-analyse skal være opstillet (3B-1)
 - Q2: Kortlægning af nuværende kompetencer og det fremtidige behov for kompetencer skal være gennemført (3B-2)
- 3C: Kundekontakt og kundeinddragelse
 - Q2: Der skal være udarbejdet anbefalinger til gentænkning af kundekontakt og kundeinddragelse (3C-1)
 - Q3: Anbefalinger skal være påbegyndt implementeret (3C-2)
- 3D: Regnskabsberetning
 - Q3: Afdækning af kundernes behov ift. regnskabsberetningen er gennemført via kvalitativ dataindsamling med kunder fra minimum fem ministerområder samt kvantitativ dataindsamling for alle kunder

4. Analyse- og transitionsfokus

- 4A: Øget kundesegmentering til brug for udvikling af servicepakker
 - Q2: Kundesegmentanalyse skal være gennemført



statens-adm.dk