



STATENS ADMINISTRATION

# Mål- og resultatplan 2025

Januar 2025



# Indhold

---

<b>1. Mission og vision</b>	<b>3</b>
<b>2. Strategiske pejlemærker</b>	<b>4</b>
<b>3. Mål for 2025</b>	<b>5</b>
<b>4. Gyldighedsperiode og rapportering</b>	<b>7</b>
<b>5. Påtegning</b>	<b>8</b>
<b>6. Bilag 1: Opfølgning på mål- og resultatplanen</b>	<b>10</b>

---

# 1. Mission og vision

---

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

---

## **Mission**

Finansministeriet giver regeringen det bedste 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.

---

**MISSION**  
**VISION**

**SAMmen tænkte  
løsninger**



## 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 efter 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 2025

---

Med strategien ”SAMmentænkte løsninger” har Statens Administration fastlagt tre strategiske indsatsområder, der danner en indholdsmæssig ramme for strategiens konkrete indsatser frem mod 2026.

- 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 vil i 2025 arbejde videre på tidligere analysers resultater med det formål at varetage flere opgaver for kunderne. Dette arbejde indeholder en af-dækning af, hvilke nye opgaver på HR-området, som med fordel kunne løses i en shared service-ramme. Desuden vil Statens Administration i løbet af 2025 fortsætte nyttiggørelsen af Statens Robotcenter ved at tilbyde og udbrede RPA-løsninger til statens institutioner.

### 3.2 Øget digitalisering

I 2025 kommer den strategiske dagsorden med øget digitalisering til at tegne en væsentlig del af den udviklingsindsats, som vil pågå. Statens Administration vil fortsætte sit fokus på at være et omkostningseffektivt shared service-center, hvilket understøttes af yderligere automatiseringer og anvendelse af ny teknologi i 2025, såsom nyttiggørelse af AI samt beslutningsunderstøttende værktøjer på løn- og regnskabsområdet. Den øgede digitalisering vil bidrage til, at Statens Administration i årene 2025 og 2026 kan gennemføre en omkostningsreduktion, der udmøntes i faldende priser for Statens Administrations kunder.

Statens Administration vil ligeledes videreudvikle supportområdet til at være mere automatiseret og kundetilrettet i 2025, hvilket vil ske ved en sammentænkning af Statens Administrations kundebetjening og en videre nyttiggørelse af nye teknologier. Dette arbejde vil involvere relevante dele af Økonomistyrelsen.

I 2025 vil Statens Administration desuden indgå i det koncernfælles arbejde blandt Finansministeriets institutioner om brugen af eksisterende og ny teknologi.

### 3.3 Samling af faglig ekspertise

Samling af faglig ekspertise er et særligt prioriteret indsatsområde for Statens Administration i 2025 i form af et fortsat fokus på at skabe gode kundeoplevelser og en positiv fremgang i kundernes tilfredshed med brugen af Statens Administration.

Denne ambition skal blandt andet lykkes gennem konkrete tiltag til forbedring af kundeoplevelserne på processer inden for regnskab og i kundebetjeningen, hvor forbedringspotentialer og -behovet er vurderet størst. De konkrete indsatser er udvalgt på baggrund af den løbende dialog med kunderne samt kundetilfredshedsundersøgelsen fra 2024.

Desuden vil Statens Administration, i samspil med Økonomistyrelsen, bidrage til et fortsat fokus på gode kundeoplevelser også i forbindelse med ibrugtagning af nye fællesstatslige systemer i 2025 med betydning på kundesiden.

### 3.4 Analyse- og transitionsfokus

Med afsæt i det strategiske analyse- og transitionsfokus retter Statens Administration i 2025 blikket på næste strategiperiode i form af udarbejdelse af ny strategi gældende fra 2026. I udarbejdelsen vil der være fokus på at inddrage både egen organisation samt kunder og samarbejdspartnere.

### 3.5 Bidrag til FN's verdensmål

Statens Administration vil i 2025 understøtte FN's verdensmål 3 ved at arbejde med trivsels- og sundhedsfremmende initiativer blandt både medarbejdere og ledelse – herunder til nedbringelse af sygefraværet.

## 4. Gyldighedsperiode og rapportering

---

Mål- og resultatplanen træder i kraft pr. 1. januar 2025 og er gældende indtil 31. december 2025.

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 19. december 2024

For Departementet



Departementschef Kent Harnisch

Hjørring, den 13. december 2024

For Statens Administration



Direktør Trine Nielsen

København, den 16. december 2024

For Økonomistyrelsen



Konstitueret direktør Signe Caspersen



# Bilag

## 6. Bilag 1: Opfølgning på mål- og resultatplanen

---

Udmøntning af mål for 2025 beskrives nedenfor:

### 6.1 Flere opgaver i bredden og dybden

1. Nye kunder og nye ydelser
  - a. Videre analyse af potentialerne på HR-området er udmøntet i et beslutningsoplæg til drøftelse i Økonomistyrelsen.
  - b. Der er gennemført tre implementeringsforløb i Statens Robotcenter inden udgangen af 2025.

### 6.2 Øget digitalisering

2. Effektiviseringsmål
  - a. En samlet omkostningsreduktion på otte procent henover en to-årig periode frem mod 2027. Reduktionen kan udmøntes i et faldende prisniveau senest ved prissætningen for 2027 korrigeret for pris- og lønudvikling.
3. Nye teknologier
  - a. Nye teknologier er anvendt på tværs af kundebetjening og systemsupportområdet i Statens Administration med henblik på at forbedre kundeservicen og nyttiggøre synergien på tværs af de to supportområder.

### 6.3 Samling af faglig ekspertise

4. Kundetilfredshed
  - a. Kundetilfredshedsundersøgelsen viser positiv fremgang i den samlede tilfredshed med Statens Administrations arbejde i 2025 svarende til en tilfredshed på 3,9 eller derover på en skala fra 1-5, hvor 5 er højest.
5. Kundeoplevelser på udvalgte områder
  - a. Forbedring af kundeoplevelsen i forhold til udbetalinger på kreditorområdet, hvor kunderne tilkendegiver en tilfredshed i 2025 svarende til en vurdering på 3,5 eller derover på en skala fra 1-5, hvor 5 er højest.
  - b. Forbedring af kundeoplevelsen på håndteringen af skriftlige henvendelser i kundebetjeningen, hvor kunderne tilkendegiver

en tilfredshed i 2025 svarende til en vurdering på 3,7 eller derover på en skala fra 1-5, hvor 5 er højest.

## 6.4 Analyse- og transitionsfokus

### 6. Strategi

- a. Strategi for 2026 og frem er udarbejdet og lanceret.

## 6.5 FN's verdensmål

### 7. Understøttelse af FN's verdensmål 3 Sundhed og Trivsel

- a. Statens Administration har nedbragt sygefraværet pr. medarbejder i 2025

**statens-adm.dk**