



STATENS ADMINISTRATION

Mål- og resultatplan

Februar 2020

2020



Indhold

Strategisk målbillede for Statens Administration	3
Strategiske pejlemærker	4
Mål for 2020	5
Påtegning	7
Bilag 1: Kvartalsvis opfølgning på mål- og resultatplanen	8

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 retningssættende for arbejdet i styrelsen ved indgangen til 2020. Pejlemærkerne understøtter indfrielsen af Statens Administrations finanslovsformål om at bidrage til en effektiv administration i den offentlige sektor.

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.

I løbet af 1. halvår 2020 gennemføres en strategiudvikling med henblik på revidering af det strategiske grundlag for styrelsens fortsatte forretningsudvikling som *shared service center*. Strategiudviklingen forventes at implicere et genbesøg af de strategiske pejlemærker og en yderligere kvalificering af fokusområderne i nærværende mål- og resultatplan.

Mål for 2020

A: Service og værdiskabelse

Statens Administration vil i 2020 sætte styrket fokus på kundernes oplevelse af de services, som leveres, hvilket bidrager til en høj kundetilfredshed. Det er en forudsætning, at kunderne fortsat oplever en sikker og stabil drift, hvilket afrapporteres i driftsdokumentet, ligesom der igangsættes en udvikling af nye KPI'er, som gøres tilgængelige til understøttelse af kundernes opfølgning på leverancer fra Statens Administration.

Det er således målet, at kundetilfredsheden på en skala fra 1-5 skal ligge på 3,8 med en minimumsscore på 3 for alle kunder i den årlige kundetilfredshedsundersøgelse.

B: Udvidelse af kunde- og opgaveporteføljen

Statens Administration vil i 2020 forberede implementeringen af de løn- og regnskabsopgaver inden for Justitsministeriets område, som forventes overdraget i 2021.

Det er målet for 2020, at minimum to institutioner i løbet af 2020 vil overgå til at benytte sig af den udvidede regnskabsfunktion, som Statens Administration i dag varetager for §7 Finansministeriet.

Endvidere er det målet, at der i samarbejde med fem kunder vil blive gennemført et pilotprojekt til udvikling og implementering af et optimeret opgavesplit på debitor- og kreditorområdet, som vil blive understøttet af nye automatiseringstiltag.

Endelig er det målsætningen, at styrelsen som led i sin fortsatte udbredelse af RPA-services skal indgå aftaler om udvikling og idriftsættelse af ti robotprojekter for eksterne kunder.

C: Automatisering og effektivisering

Styrelsen vil i 2020 gennemføre en standardisering af samtlige services i henhold til standardopgavesplittet, hvormed der i samarbejde med kunderne skal opnås en markant reduktion i antallet af afvigelser med det formål at understøtte en effektiv håndtering af løn- og regnskabsopgaverne med en høj kvalitet i opgaveløsningen.

Styrelsen skal opnå interne effektiviseringer svarende til 12.000 timer, som primært forventes realiseret gennem procesoptimeringer og –automatiseringer i regnskabsadministrationen.

Som følge af gennemførelsen af en række effektiviseringsindsatser skal priserne på kerneopgaverne fra og med 4. kvartal 2020 reduceres med 5 pct. ud over årets ordinære prisreduktion som følge af det generelle prisstigningsloft.

Endelig skal styrelsen fortsat i den årlige benchmarking mod nordiske og europæiske standarder befinde sig i øvre kvartil på såvel pris som produktivitet på hovedprocesserne.

D: Sygefravær

Statens Administration har i 2020 et fortsat stort ledelsesmæssigt fokus på at styrke indsatsen for at højne medarbejdertrivsel og reducere sygefraværet og vil i 2020 have et mål for sygefraværet på maksimalt 9,8 dage pr. medarbejder.

Gyldighedsperiode og rapportering

Mål- og resultatplanen træder i kraft pr. 1. januar 2020 og er gældende indtil 31. december 2020.

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.

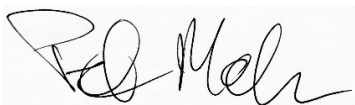
Påtegning

København d. 7. februar 2020

Hjørring, d. 7. februar 2020

For Departementet

For Statens Administration



Departementschef Peter Stensgaard Mørch



Direktør Trolle Klitgård Andersen

København d. 7. februar 2020

For Moderniseringsstyrelsen



Direktør Poul Taankvist

Bilag 1: Opfølgning på mål- og resultatplanen

Udmøntningen af målene for 2020 samt den kvartalsvise opfølgning beskrives nedenfor:

A: Service og værdiskabelse

- A1: Kundetilfredshed: Samlet tilfredshed på minimum 3,8 målt på en skala fra 1-5 opnået, herunder med alle kunder på en score på minimum 3:
 - Q1: Idriftsættelse af fem nye KPI'er, herunder eksempelvis målinger på udligning af kreditnotaer, omfang af returløb pga. forkerte oplysninger samt korrekt anlægshåndtering.
 - Q2: Udvikling af ny kundeendt dashboardfunktionalitet i kundeportalen udviklet og implementeringsklar.
 - Q3: Relevante eksisterende KPI'er implementeret i kundernes Dashboard samt Kundetilfredshedsundersøgelse gennemført og en samlet tilfredshed på minimum 3,8 målt på en skala fra 1-5 er opnået, herunder med alle kunder på en score på minimum 3.
 - Q4: Minimum 5 nye KPI'er implementeret i kundernes Dashboard.

B: Udvidelse af kunde- og opgaveporteføljen

- B1: Forøgelsen af porteføljen på den udvidede regnskabsfunktion gennemført ved minimum to nye institutioner inden udgangen af Q4.
- B2: Nyt, optimeret opgavesplit på debitor- og kreditor udviklet og implementeret i fem pilotinstitutioner:
 - Q2: Optimeret end-to-end opgavesplit kvalificeret og klargjort til pilotimplementering på navngivne institutioner.
 - Q4: Optimeret end-to-end opgavesplit implementeret i de fem pilotinstitutioner.
- B3: Aftaleindgåelse om 10 nye eksterne robotter inden udgangen af Q4:
 - Q2: Aftale om 3 nye eksterne robotter.
 - Q3: Aftale om 3 nye eksterne robotter.
 - Q4: Aftale om 4 nye eksterne robotter.

C: Automatisering og effektivisering

- C1: Standardisering af samtlige processer iht. standardopgavesplittet gennemført for alle kunder inden udgangen af Q4:
 - Q2: Standardisering gennemført for 30 pct. af kundeporteføljen.
 - Q3: Standardisering gennemført for 60 pct. af kundeporteføljen.

- Q4: Standardisering gennemført for 100 pct. af kundeporteføljen.
- C2: Statens Administration har gennemført interne effektiviseringer svarende til mindst 12.000 timer ved udgangen af Q4.
 - Q2: Effektiviseringer svarende til mindst 3.000 timer med helårseffekt i 2021 gennemført.
 - Q3: Effektiviseringer svarende til yderligere mindst 3.000 timer med helårseffekt i 2021 gennemført.
 - Q4: Effektiviseringer svarende til yderligere mindst 6.000 timer med helårseffekt i 2021 gennemført.
- C3: Statens Administration har reduceret priserne på services på kerneopgaverne.
 - Q4: Statens Administration reducerer fra og med Q4 2020 priserne på styrelsens services på kerneopgaverne. Det er målsætningen, at prisen reduceres med 5%, ud over årets ordinære prisreduktion som følge af det generelle prisstigningsloft.

D: Sygefravær

- D1: Gennemsnitligt sygefravær de sidste 12 måneder på maksimalt 9,8 dage pr. medarbejder ved udgangen af Q4.
 - Q1: Minimum 10% reduktion i antal sygedage pr. medarbejder for Q1 2020 ift. samme kvartal 2019.
 - Q2: Minimum 10% reduktion i antal sygedage pr. medarbejder for Q2 2020 ift. gennemsnittet af Q1 og Q2 2019.
 - Q3: Minimum 10% reduktion i antal sygedage pr. medarbejder for Q3 2020 ift. gennemsnittet af Q1 – Q3 2019.
 - Q4: Gennemsnitligt sygefravær de seneste 12 måneder på maksimalt 9,8 dage pr. medarbejder.