



**STATENS ADMINISTRATION**

**Resultatkontrakt for  
Statens Administration 2013**

## 1. Indledning

Denne resultatkontrakt er udarbejdet i overensstemmelse med Finansministeriets retningslinjer for udarbejdelse af resultatkontrakter. Kontrakten er bygget op om fire strategiske mål, tre projekter og en række Key Performance Indicators (KPI'er).

Den overordnede retning for Statens Administration er fastsat i Finansministeriets koncernfælles mission og vision.

### Finansministeriets mission

*Finansministeriet giver regeringen det bedst mulige grundlag for at føre en sund økonomisk politik og sikrer fornyelse og effektivisering af den offentlige sektor.*

### Finansministeriets 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.*

Finansministeriets mission og vision understøttes i Statens Administration af en grundsætning og tre principper samlet i Den Orange Vej, som angiver den strategiske retning for Statens Administration (se [www.statens-adm.dk](http://www.statens-adm.dk).)

Statens Administration vil sætte standarden for effektiv administration ved at drive god administration. Vi udfordrer og evaluerer løbende os selv, vores arbejdsgange og systemer, så vi på sigt kan inspirere vores omverden til effektiv administration.

Styrelsens mål er som rollemodel at bidrage til fortsat udvikling og effektivisering af den offentlige sektor, mens opgaverne fortsat løses til kundernes tilfredshed. Statens Administration bidrager hermed til, at der arbejdes målrettet på optimering af de administrative driftsopgaver på tværs af staten.

Statens Administrations driftsopgaver består af en bred portefølje. Opgaverne er grupperet inden for områderne løn- og regnskabsopgaver samt en lang række opgaver relateret til låne-, garanti- og tilskudsordninger, som administreres på vegne af en række ministerier.

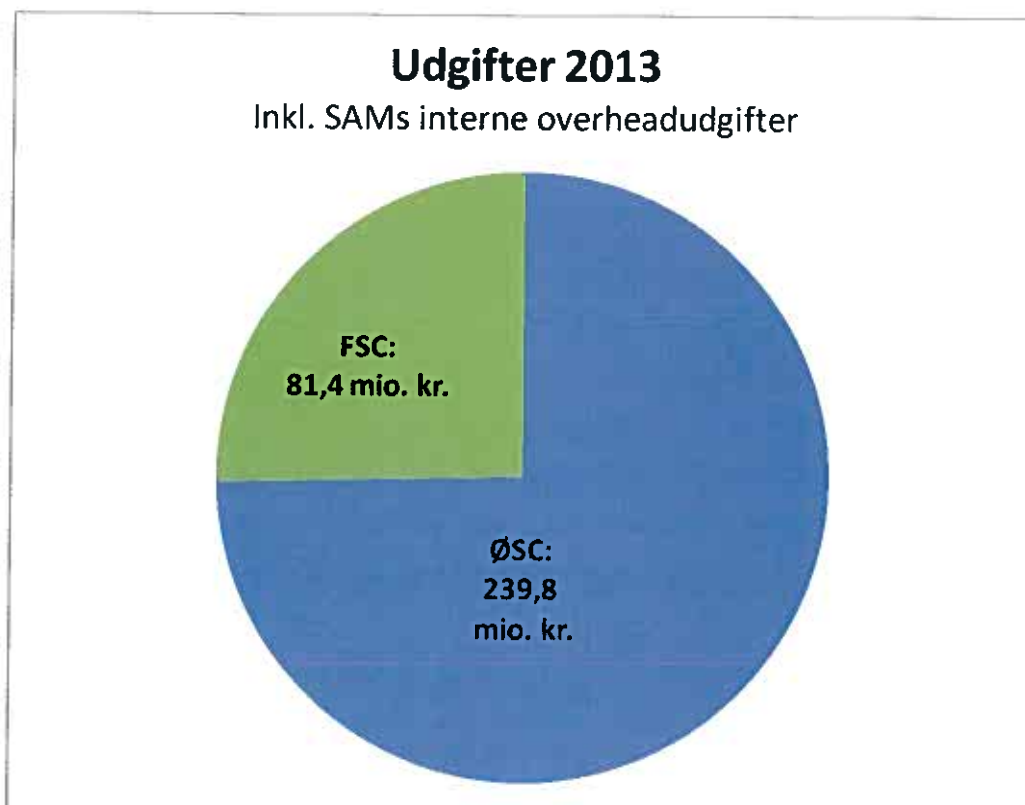
Statens Administration har medio 2012 indfriet de forudsatte effektiviseringsgevinster forbundet med etableringen af Økonomiservicecentret. Hermed er skabt et solidt fundament for at bygge videre og sikre grundlaget for god styring og bedre kvalitet. Statens Administration vil derudover også fremadrettet udvikle opgavesplittet og den service, der leveres til kunderne, med henblik på at sikre en større værdi for staten som helhed. Statens Administration vil på alle opgaveområder fortsætte effektiviseringsarbejdet med henblik på, at realisere yderligere effektiviseringsgevinster. Statens Administration skal således

også bidrage til at indfri effektiv administration i staten. Effektiviseringerne som følge heraf skal komme styrelsens kunder til gode i form af lavere priser.

## 2. Opgaver og ressourceforbrug

Statens Administration blev oprettet den 20. januar 2011. Styrelsen har ca. 350 ansatte og består af to driftsenheder: Finansservicecentret (FSC) og Økonomiservicecentret (ØSC). Derudover er der to tværgående stabsfunktioner – Ledelsessekretariatet og kontor for Proces, Udvikling og Koordinering (PUK).

Statens Administrations omkostninger for 2013 er budgetteret til i alt 321,2 mio. kr. forudsat et bidrag til Finansministeriets Koncerncenter (inkl. Revision) i Moderniseringsstyrelsen på 48,4 mio. kr. Nedenstående figur viser Statens Administrations budgetterede udgifter for 2013 fordelt på de indtægtsdækkede områder.



\* SAM's samlede fællesomkostninger udgøre 69,9 mio. kr. (inkl. 48,4 mio. kr. til MODST)

\* Fællesomkostninger og bidrag til MODST er fordelt på de to indtægtsdækkede områder ved årsværksnøgle. ØSC udgifter er 239,8 mio. kr. og FSC udgifter er 81,4 mio. kr.

### 3. Mål og KPI'er

#### A. Strategiske mål

		Baseline 2012	Milepæle 2013			
			1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal
A.1	<b>Kundetilfredshed</b> Statens Administration skal levere god service for kunderne således, at kundetilfredsheden samlet set minimum skal være 4,0 (målt på en skala fra 1 – 5, hvor 5 er det højeste)	4,0 (målt på en skala fra 1-5, hvor 5 er det højeste)  Beregnet som et gennemsnit af de tre resultater fra kundeundersøgelserne i ØSC regnskab, ØSC løn og FSC			Gennemførelse af kundeundersøgelse	
A.2	<b>Medarbejdertilfredshed</b> Statens Administration skal fortsat opretholde en høj medarbejdertilfredshed således, at den samlede medarbejdertilfredshed minimum er på 5,6 (målt på en skala fra 1-7, hvor 7 er det højeste)	4,2 (målt på en skala fra 1-5, hvor 5 er det højeste)			Gennemførelse af medarbejderundersøgelse	
A.3	<b>Effektivisering</b> Statens Administration skal fortsat levere vedvarende effektiviseringer. Statens Administrations grundbudget er i 2013 321,2 mio. kr. Budgettet er reduceret med 5 % i forhold til 2012. Grundbudgettet er baseret på kendt opgave- og kundeportefølje i 2013.		63,9 mio. kr.	98,5 mio. kr.	62,7 mio. kr.	96,1 mio. kr.
A.4	<b>Strategi</b> Statens Administration skal i samarbejde med Moderniseringsstyrelsen udarbejde en langsigtet strategi for Statens Administration, herunder i forhold til kunde og opgaveportefølje, effektiviseringer og den fortsatte understøttelse af Finansministeriets vision og mission.		Lokalt strategiarbejde færdiggjort og fremsendt til godkendelse i MODST			Relevante mål indarbejdet i resultatkontrakt for 2014

## B. Centrale projekter

		Milepæle 2013			
		1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal
B.1	<b>Aktivitetsbaseret betalingsmodel for ØSC</b> Statens Administration udarbejder en justeret aktivitetsbaseret betalingsmodel.	Udkast udarbejdet, herunder identifikation af retvisende faktureringsgrundlag	SAM indarbejder betalingsmodel på FFL14	SAM sikrer etablering og fremsendelse af skyggeopkrævninger for 2013 i forbindelse med den ordinære opkrævning	
B.2	<b>Systemunderstøttelse for FSC</b> I 2013 skal der foreligge konkrete handlingsplaner for håndtering af TilbageBetalingsSystemet, Selvbetjening til Studielån, FO-systemet (Forsikringsordningerne), samt alle tilbageværende Focus-systemer. Handlingsplanerne skal tage stilling til, om systemerne skal videreføres, omlægges eller, om der evt. skal ske nyudvikling og udbud af løsninger.	For-analyse og tilrettelæggelse af projektførelse. Herunder etablering af tidsplan for analyse af systemerne.	Godkendt handlingsplan for TilbageBetalingsSystemet og Selvbetjening til Studielån	Godkendt handlingsplan for Forsikringsordninger	Godkendt handlingsplan for øvrige systemer
B.3	<b>Benchmark</b> SAM skal i lighed med den gennemførte analyse i 2012 gennemføre en benchmarkanalyse med relevante, både offentlige og private, benchmarkpartnere. Analysens formål er at indhente inspiration og erfaringer fra andre shared service udbydere, som kan bidrage til den yderligere optimering af ØSC's forretning. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projektet skal tilvejebringe 2 indsatsområder, der kan indgå i ØSC's udvikling for 2014</li> <li>- I benchmarkanalysen ligger ØSC samlet set minimum på det gennemsnitlige tidsforbrug pr. hændelse.</li> </ul>	Etablering af benchmarkgruppe.	Indhentning af data og gennemførelse af benchmarkanalyse	Workshops og erfaringsopsamling med benchmarkpartnere	Afrapportering på benchmarkresultater og beslutning om udviklingsindsatser for 2014.

### C. Key Performance Indicators

		Baseline			Resultatkrav	Pejlemærker			Benchmark
		2011	Resultatkrav 2012	Resultat 2012 (3. kv.)	2013	2014	2015	2016	
C.1	Rettidig behandling af købsfakturaer og købskreditnota	95 % bogført indenfor 5 arbejdsdage fra modtagelsen	≥ 95 % bogført indenfor 3 arbejdsdage fra modtagelsen.	95 %	≥ 95 % indenfor 3 arbejdsdage	≥ 95 % indenfor 3 arbejdsdage	≥ 95 % indenfor 3 arbejdsdage	≥ 95 % indenfor 3 arbejdsdage	Benchmark i 2. kvartal med eksterne partnere
C.2	Rettidig behandling af regnskabs-erklæringer.  Regnskabserklæringer afleveres i henhold til afstemnings- og specifikationstjekliste, som vedhæftes i SKS, senest den 15. i hver måned til review hos kunden. I forbindelse med årsafslutning og sommerferie (juli) udmeldes særlige datoer.	97 % af regnskabs-erklæringerne afleveret senest den 25. i måneden	≥ 95 %	98 %	≥ 95 %	≥ 95 %	≥ 95 %	≥ 95 %	Benchmark i 2. kvartal med eksterne partnere
C.3	Produktivitet i ØSC regnskab Gennemsnitlige tidsforbrug pr. regnskabstransaktion (kreditorer og debitorer).  Baseline fra 2012 skal forbedres med 5 % i 2013.	Ikke et resultatkrav i 2011	Der udvikles i 1. halvår et sammenvægtet produktivetsmål for hele ØSC Regnskab. Pilottestning i 2. halvår 2012. Indtil da anvendes antal min. pr. kreditorfaktura som mål. Målet er max. 5,3 min./kreditorfaktura.	Transaktioner på kreditor og debitor fordeles på den samlede anvendte tid.  Baseline er 3,6 min./regnskabs-transaktion og fastsat på baggrund resultater fra de elve første måneder af 2012.	≤ 3,4 min./ regnskabstransaktion	≤ 3,3 min./ regnskabstransaktion	≤ 3,2 min./ regnskabstransaktion	≤ 3,1 min./ regnskabstransaktion	Benchmark i 2. kvartal med eksterne partnere

		Baseline			Resultatkrav	Pejlemærker			Benchmark
		2011	Resultatkrav 2012	Resultat 2012 (3. kvrt.)	2013	2014	2015	2016	
C.4	Korrekte kvartalsregnskabsberklæringer	Ikke et resultatkrav i 2011	Der udvikles i 1. halvår et vægtet kvalitetsmål for hele ØSC Regnskab. Pilottestning af målet i 2. halvår 2012.	Stikprøvekontrol af kvartalsregnskabsberklæringer på baggrund af tjekliste.  Baseline er 94 % fastsat på baggrund af målinger i 3. kvartal 2012.	≥ 94 % i 1. kvartal ≥ 95 % i 2. kvartal ≥ 96 % i 3. kvartal ≥ 97 % i 4. kvartal	≥ 98 %	≥ 99 %	≥ 99 %	
C.5	Antal servicede aktive lønregistre pr. effektivt årsværk	Der er i gennemsnit serviceet 933 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk i 4. kvartal.	I gennemsnit servicees 995 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk i 4. kvartal 2012.	I gennemsnit er serviceet 1.024 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk pr. måned	I gennemsnit servicees ≥ 1.100 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk pr. mdr.	I gennemsnit servicees ≥ 1.155 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk pr. mdr.	I gennemsnit servicees ≥ 1.215 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk pr. mdr.	I gennemsnit servicees ≥ 1.275 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk pr. mdr.	Benchmark i 2. kvartal med eksterne partnere
C.6	Korrekt lønadministration	≥ 99 %	≥ 99 %		≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	
C.7	Korrekt refusionsbehandling				≥ 99,7 %	≥ 99,7 %	≥ 99,7 %	≥ 99,7 %	

		Baseline			Resultatkrav	Pejlemærker			Benchmark
		2011	Resultatkrav 2012	Resultat 2012 (3. kvrt.)	2013	2014	2015	2016	
C.8	Rettidig behandling af skriftlige henvendelser i FSC	Ikke et resultatkrav i 2011	95 % indenfor 10 arbejdsdage  99 % indenfor 20 arbejdsdage	86 % indenfor 10 arbejdsdage  96 % indenfor 20 arbejdsdage	90 % indenfor 10 arbejdsdage	93 % indenfor 10 arbejdsdage	95 % indenfor 10 arbejdsdage	95 % indenfor 10 arbejdsdage	
C.9	Den gennemsnitlige telefonventetid (min.) i FSC	Ikke et resultatkrav i 2011	På 90 % af opkaldene må der være en ventetid på max. 3:00 min.	Den gennemsnitlige ventetid har været 3 min. og 8 sek.	Gennemsnitlig ventetid er i 1. halvår ≤ 3 min. og 20 sek.  Gennemsnitlig ventetid er i 2. halvår ≤ 2 min. og 40 sek.	Gennemsnitlig ventetid er ≤ 2 min. og 20 sek.	Gennemsnitlig ventetid er ≤ 2 min.	Gennemsnitlig ventetid er ≤ 1 min. og 40 sek.	
C.10	Produktivitet i FSC Gennemsnitlige tidsforbrug pr. opgave  Baseline fra 2012 skal forbedres med 5 % i 2013.	Ikke et resultatkrav i 2011	Mål og målemetode fastlægges efter 1. kvartal 2012. Pilottestning i 2. kvartal 2012.	Baseline for 2012 er 10,8 min./opgave	≤ 10,3 min./opgave	≤ 10,0 min./opgave	≤ 9,8 min./opgave	≤ 9,6 min./opgave	
C.11	Korrekt sagsbehandling af de borgerrettede ordninger i FSC	Ikke et resultatkrav i 2011	≥ 99 %	≥ 99,9 %	≥ 99,9 %	≥ 99,9 %	≥ 99,9 %	≥ 99,9 %	
C.12	Sygefravær (dage pr. år pr. medarbejder).	Ikke et resultatkrav i 2011	≤ 10 dage/medarbejder	6,9 dage/medarbejder	≤ 9 dage/medarbejder/år	≤ 8	≤ 8	≤ 8	





#### D. Mål om god økonomistyring

<p>Statens Administration skal igennem egne dispositioner foretaget på baggrund af økonomioplysninger stillet til rådighed af Finansministeriets Koncerncenter medvirke til, at Finansministeriet kan gå foran og være rollemodel for god økonomistyring i staten. Der stilles i Moderniseringsstyrelsens resultatkontrakt krav til Koncerncentrets økonomiadministration.</p>	
D.1	Statens Administration lever op til frister stillet af Koncern Økonomi
D.2	Statens Administration opnår minimum bedømmelsen tilfredsstillende i forbindelse med revision af årsrapporten for 2013.
D.3	Budgetteringen skal være periodiseret og afspejle realistiske forventninger til de fremadrettede omkostninger

#### 4. Opgørelse af resultatkontrakt

		Opfyldt	Delvist opfyldt	Datakilde	Vægt
<b>A. Strategiske mål</b>					<b>46</b>
A.1	Kundetilfredshed	≥ 4,0	≥ 3,8	Rapporter vedr. kundeundersøgelsen. Beregnes som gennemsnittet af resultaterne af kunderundersøgelserne gennemført i ØSC regnskab, ØSC løn og FSC.	12
A.2	Medarbejdertilfredshed	≥ 5,6	≥ 5,4	Rapporter fra koncern HR. Der anvendes spørgeramme udviklet af koncern HR.	12
A.3	Effektivisering	Grundbudgettet er overholdt		Årsregnskab 2013. Det forudsættes, at opgaveporteføljen er uændret.	11
A.4	Strategi	Milepæle nået jf. resultatkrav A.4	Hvis enkelte milepæle ikke nås, kan der efter konkret vurdering gives point for de milepæle, der er nået.	Strategi	11
<b>B. Centrale projekter</b>					<b>10</b>
B.1	Aktivitetsbaseret betalingsmodel for ØSC	Milepæle nået jf. resultatkrav B.1	Hvis enkelte milepæle ikke nås, kan der efter konkret vurdering gives point for de milepæle, der er nået.	Betalingsmodel	3
B.2	Systemunderstøttelse for FSC	Milepæle nået jf. resultatkrav B.2	Hvis enkelte milepæle ikke nås, kan der efter konkret vurdering gives point for de milepæle, der er nået.	Godkendte handlingsplaner	3
B.3	Benchmark	Benchmarkanalyse er gennemført og to indsatsområder er tilvejebragt, som kan indgå i ØSC's udvikling i 2014. I benchmarkanalysen ligger ØSC samlet set minimum på det gennemsnitlige	Benchmarkanalyse er gennemført og et indsatsområde er tilvejebragt, som kan indgå i ØSC's udvikling i 2014. I benchmarkanalysen ligger ØSC samlet set minimum på det	Benchmarkrapport.  Der tages forbehold for, at undersøgelsesgruppen og de præcise processer, der benchmarkes er ukendt. Det forventes derfor, at der vil skulle	4

		tidsforbrug pr. hændelse.	gennemsnitlige tidsforbrug pr. hændelse.	foretages et skøn for at kunne opgøre resultatmålet.	
<b>C. Key Performance Indicators</b>					<b>24</b>
C.1	Rettidig behandling af købsfakturaer og købskreditnota	≥ 95 % indenfor 3 arbejdsdage	≥ 93 % indenfor 3 arbejdsdage	LIS datavarehus	2
C.2	Rettidig behandling af regnskaberklæringer.	≥ 95 % inden den 15. i måneden	≥ 93 % inden den 15. i måneden	LIS datavarehus	2
C.3	Produktivitet i ØSC regnskab Gennemsnitlige tidsforbrug pr. regnskabs-transaktion (kreditorer og debitorer)	≤ 3,4 min.	≤ 3,5 min	LIS datavarehus	2
C.4	Korrekte kvartalsregnskaberklæringer	≥ 94 % i 1. kvartal ≥ 95 % i 2. kvartal ≥ 96 % i 3. kvartal ≥ 97 % i 4. kvartal	≥ 93 % i 1. kvartal ≥ 94 % i 2. kvartal ≥ 95 % i 3. kvartal ≥ 96 % i 4. kvartal	Stikprøvekontrol på baggrund af tjekliste	2
C.5	Antal servicede aktive lønregistre pr. effektivt årsværk	I gennemsnit serviceret ≥ 1.100 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk pr. måned	I gennemsnit serviceret ≥ 1.050 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk pr. måned	LIS datavarehus Effektivt årsværk er defineret som lønproduktionstid + øvrige tid divideret med månedens arbejdstid (7,4 x antal arbejdsdage) Lønproduktionstid indbefatter opgaverne lønadministration, lønrefusion, fraværsopgaver, afstemning, lønkontrol og øvrige lønopgaver.	2
C.6	Korrekt lønadministration	≥ 99,5 %	≥ 99,3 %	Kontroluddata 198	2
C.7	Korrekt refusionsbehandling	≥ 99,7 %	≥ 99,5 %	Manuel kontrol af refusionssager	2
C.8	Rettidig behandling af skriftlige henvendelser i Finansservicecentret	90 % indenfor 10 arbejdsdage	85 % indenfor 10 arbejdsdage	LIS datavarehus	2
C.9	Den gennemsnitlige telefonventetid (min.) i Finansservicecentret	Gennemsnitlig ventetid er i 1. halvår ≤ 3 min. og 20 sek.  Gennemsnitlig ventetid er i 2. halvår ≤ 2 min. og 40 sek.	Gennemsnitlig ventetid er i 1. halvår ≤ 4 min.  Gennemsnitlig ventetid er i 2. halvår ≤ 2 min. og 40 sek.	SKP	2
C.10	Produktivitet i Finansservicecentret Gennemsnitlige tidsforbrug pr. opgave	≤ 10,3 min/ opgave	≤ 11,0 min/ opgave	LIS datavarehus	2
C.11	Korrekt sagsbehandling af de borgerrettede ordninger i Finansservicecentret	≥ 99,9 %	≥ 99,8 %	Måles kvartalsvis ved stikprøvekontrol	2
C.12	Sygefravær (dage pr. år pr. medarbejder )	≤ 9 dage/medarbejder/år	≤ 10 dage/medarbejder/år	M-tid.	2

<b>D. Økonomistyring</b>					<b>20</b>
D.1	Statens Administration lever op til frister stillet af Koncern Økonomi	Frister er overholdt		Koncern Økonomi	8
D.2	Statens Administration opnår minimum bedømmelsen tilfredsstillende i forbindelse med revision af årsrapporten for 2013.	Bedømmes tilfredsstillende		Koncernrevision	10
D.3	Budgetteringen skal være periodiseret og afspejle realistiske forventninger til de fremadrettede omkostninger	Prognosepræcision for: 1. kv. > 80% 2. kv. > 85% 3. kv. > 90% 4. kv. > 95%	Hvis enkelte milepæle ikke nås, kan der på baggrund af afvigelsesbeskrivelser gives point.	Beregning af prognosepræcision	2
<b>I alt</b>					<b>100</b>

## 5. Kontraktperiode og rapportering

Kontrakten træder i kraft 1. januar 2013 og er gældende indtil 31. december 2013.

Status på resultatkontrakten rapporteres månedligt til Moderniseringsstyrelsen. Status for juni kan dog indgå sammen med statusrapporteringen for juli måned. Den endelige målopfyldelse opgøres i styrelsens årsrapport. I opgørelsen af målopfyldelsen vurderes de enkelte resultatkrav som enten "opfyldt", "delvist opfyldt" eller "ikke opfyldt".


I vurderingen af, om styrelsen opfylder målene og resultatkravene, lægges der vægt på, at de opstillede mål realiseres inden for de afsatte økonomiske rammer.

Genforhandling/justering af kontrakten kan finde sted ved væsentlige ændringer i det grundlag, hvorpå kontrakten er indgået.

## 6. Påtegning

København den 5/1 2013

For Moderniseringsstyrelsen



Direktør i Moderniseringsstyrelsen  
Niels Gotfredsen

København den 1-2 2013

For Statens Administration



Direktør i Statens Administration  
Frank Petersen

København den 2/2 2013

For Finansministeriet



Departementschef i Finansministeriet  
David Hellemann