



STATENS ADMINISTRATION

# Mål- og resultatplan

# 2023



# Indhold

---

<b>1. Mission og vision</b>	<b>3</b>
<b>2. Strategiske pejlemærker</b>	<b>4</b>
<b>3. Mål for 2023</b>	<b>5</b>
<b>4. Gyldighedsperiode og rapportering</b>	<b>9</b>
<b>5. Påtegning</b>	<b>10</b>
<b>6. Bilag 1</b>	<b>12</b>

---

# 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 er godt i gang med at implementere strategien og sikre den organisatoriske understøttelse heraf med henblik på at fremtidssikre Statens Administrations rolle 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 2023

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 dybden og bredden
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 på den anden side af 2025.

Samtidig har Statens Administration ambitioner om at understøtte *’Handlingsplan for FN’s verdensmål’* ved fastsættelse og implementering af et bæredygtighedsinitiativ med relation til FN’s verdensmål.

### 3.1 Flere opgaver i dybden og bredden

#### Indtægtsmål

Statens Administrations formål om at bidrage til en effektiv offentlig sektor vil også i 2023 sætte dagsordenen for de aktiviteter, der præger styrelsens virke. Det er afgørende, at der løbende tilføres nye opgaver med det afsæt at optimere og effektivisere varetagelsen af disse. Derfor vil Statens Administration i 2023 sætte et indtægtsmål, der realiseres igennem to indsatser:

1. En forøgelse af opgaveporteføljen på 20.000 effektive timer affødt af den fulde implementering af Politiets regnskabsopgaver
2. En forøgelse af den øvrige opgaveportefølje på 10.000 effektive timer realiseret ved yderligere udbredelse af ydelser til nuværende eller nye kunder

#### Implementering af politiet

Som led i implementeringen af regeringsinitiativet Bedre Balance II vil Statens Administration bidrage til en overdragelse af politiets regnskabsopgaver i 2023. Det er målsætningen, at fire politikredses regnskabsopgaver er overdraget til Statens Administrations opgavevaretagelse i 2. kvartal, og de resterende kredse er implementeret inden udgangen af 4. kvartal. Målsætningen fordrer, at de eksterne forudsætninger for en opgaveoverdragelse tilvejebringes.

Overdragelsen af opgaverne vil bidrage til indfrielsen af Statens Administrations indtægtsmål.

### Videreudvikling af eksisterende ydelser

Statens Administration vil i 2023 videreudvikle eksisterende ydelser med henblik på at skabe yderligere værdi hos kunderne. Videreudviklingen af eksisterende ydelser, blandt andet inden for finansiel controlling, vil bidrage til indfrielsen af Statens Administrations indtægtsmål gennem tilførslen af 10.000 effektive timer.

## 3.2 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. Statens Administration har på baggrund af en budgetanalyse initiativer realiseret betydelige effektiviseringsgevinster i perioden 2020-2022. I de kommende år er det særligt igennem værdistrømsanalyser og procesoptimering samt på sigt bedre brug af data, at Statens Administration vil realisere yderligere effektiviseringer.

Statens Administration har inden udgangen af året tilsikret en fortsat omkostningsreduktion på den eksisterende opgaveportefølje. Omkostningsreduktionen udmøntes i et faldende prisniveau ved prissætningen for 2024 korrigeret for pris- og lønudvikling.

### Værdistrømsanalyser

Værdistrømsanalyser danner et solidt analytisk grundlag for at optimere og automatisere yderligere processer i Statens Administration. I 2022 er der gennemført en værdistrømsanalyse på kreditorområdet, der har resulteret i justering af eksisterende robotter med det formål at øge volumen i antallet af bilag, der håndteres ved robotter samt øgning af oppe tiden for robotter i forbindelse med periodelukk. Implementeringen af tiltagene har bidraget til målsætningen om en omkostningsreduktion i 2022.

Inden udgangen af 1. kvartal 2023 skal Statens Administration gennemføre nye værdistrømsanalyser på henholdsvis refusion- og lønområdet med det formål at belyse, hvor der yderligere kan ske optimeringer af opgavevaretagelsen og dermed sikres højere effektivitet. Implementeringsaktiviteter afledt heraf defineres af analysernes resultat, men forventes at bidrage til en yderligere automatisering af lønsagsbehandlingen samt en optimering af processen med indhentning af refusioner for kunderne med det formål at bidrage til effektiviseringsmålsætningen.

### Bedre brug af data

Statens Administration har fokus på bedre brug af data og øget anvendelse af business intelligence (BI). Bedre brug af data realiseres blandt andet gennem anvendelsen af intelligente teknologier, som sammen med en stærkere dataudnyttelse kan bidrage til en mere hensigtsmæssig kapacitetsstyring og effektiv planlægning

samt til optimering af arbejdsgange og derigennem bidrage til effektiviseringsmål-sætningen.

På baggrund af ovenstående påbegyndes to konkrete indsatser i 2023:

1. *Governance for business intelligence*

Statens Administration vil i 2023 påbegynde udvikling og implementering af en ny governancestruktur for BI-området, som både vedrører den mere praktiske videreudvikling af området samt en ramme for løbende prioritering af tiltag.

2. *Værktøj til kapacitetsstyring og tværgående planlægning*

I 2023 implementeres et nyt kapacitetsstyringsværktøj i en første version, der ved bedre brug af data og ved anvendelse af nye teknologier vil understøtte driftsplanlægning og -styring og dermed mere effektiv kapacitetsudnyttelse.

### Bidrag til systemudvikling i Økonomistyrelsen

Det er en central strategisk ambition for Statens Administration at sikre sammen-tænkte løsninger, der tager udgangspunkt i et ”end-to-end” perspektiv, som involverer kundernes egne opgaver, opgaveløsningen i Statens Administration samt Økonomistyrelsens systemudvikling.

Statens Administration vil derfor i 2023 afsætte ressourcer til at deltage i arbejdet med videreudviklingen af eksisterende fællesstatslige systemer, herunder refusionsmodul og Statens Digitale Indkøb.

## 3.3 Samling af faglig ekspertise

### Kundetilfredshed

Statens Administration vil i 2023 have et fokus på sikringen af en fortsat høj kundetilfredshed. Først og fremmest igennem sikker og effektiv drift af kerneopgaverne, men også igennem flere sammentænkte løsninger.

Målet for kundetilfredshed fastlægges i 2023 på 4,0 på 1-5 skalaen. Det er fortsat ambitionen, at en lav spredning i kundetilfredsheden opretholdes, så maksimalt fem kunder må have en tilfredshed på under tre på skalaen.

### Implementering af ny kundekontaktmodel

Statens Administration har i 2022 påbegyndt implementeringen af en styrket og forenklet kundekontaktmodel. Implementeringen heraf fortsætter i 2023, hvor den fulde effekt af de forudsatte gevinster forventes realiseret.

I 2023 vil det nuværende koncept for kundetilfredshed genbesøges i forlængelse af implementeringen af den nye kundekontaktmodel.

### Undervisning og vejledning

Statens Administration ønsker at samle faglig ekspertise og formidle den relevant til kunderne. Dette medfører en ambition om i 2023 at kunne udbyde nye undervisningspakker, videovejledninger og undervisningsmateriale med afsæt i de fællesstatslige systemløsninger og kundernes faglige behov og kompetencer. Statens Administration vil sammen med Økonomistyrelsen i primo 2023 udarbejde en fælles ramme for det videre arbejde, som danner grundlaget for, at Statens Administration igangsætter undervisnings- og vejledningsaktiviteter i 2023.

## 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 blandt andet sikre, at Statens Administration afdækker potentialer og sikrer fremtidens grundlag for vækst. Dette inkluderer udviklingen af en standard for overtagelse og implementering af nye kunder og opgaver.

Statens Administration initierer en række aktiviteter med afsæt i det strategiske analyse- og transitionsfokus. Disse aktiviteter består i 2023 af:

- Gennemførelse af analyse vedrørende nuværende og mulige fremtidige kunder med det formål at kunne afdække potentialer for Statens Administration
- Omsætning af erfaringerne med implementeringen af allerede eksisterende kunder fra forskellige kundesegmenter til en fremtidig implementeringsmodel

## 3.5 Bæredygtighed

Statens Administration initierer i 2023 en række energibesparende initiativer, der skal understøtte FN's verdensmål 13: *Klimaindsats*. Initiativerne realiseres igennem to spor:

- Energioptimering af fysiske rammer i dialog med samarbejdspartnere på området
- Øget bevidsthed om energivenlig adfærd på arbejdspladsen gennem interne kampagner og initiativer

Energioptimering af fysiske rammer og øget bevidsthed om energivenlig adfærd skal resultere i øget energieffektivitet.



## 4. Gyldighedsperiode og rapportering

Mål- og resultatplanen træder i kraft pr. 1. januar 2023 og er gældende indtil 31. december 2023.

Status på målopfyldelse på mål- og resultatplanen afreporteres 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

### Påtegning

København, den 22. december

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Stensgaard Mørch', written over a light grey rectangular background.

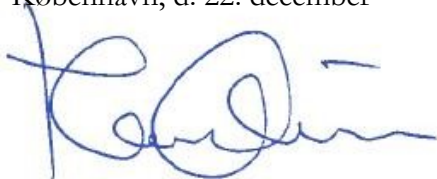
Departementschef Peter Stensgaard Mørch  
Finansministeriets departement

Hjørring, den 11. januar

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Trine Nielsen', written in a cursive style.

Direktør Trine Nielsen

København, d. 22. december

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Maria Schack Vindum', written in a cursive style.

Direktør Maria Schack Vindum  
Økonomistyrelsen

# Bilag

## 6. Bilag 1

Udmøntning af mål for 2023 samt den kvartalsvise opfølgning beskrives nedenfor:

### 6.1 Flere opgaver i dybden og bredden

#### 1A: Indtægtsmål

- Q4: Implementering af politiets regnskabsopgaver, der svarer til en forøgelse af opgaveporteføljen på 20.000 effektive timer i helårseffekt ved forventet påbegyndt implementering i andet kvartal \* (*\*Målsætningen fordrer, at de eksterne forudsætninger for en opgaveoverdragelse tilvejebringes. Alternativt vil målsætningen skulle redefineres for 2023*)
- Q4: En forøgelse af den øvrige opgaveportefølje i Statens Administration på 10.000 effektive timer via yderligere udbredelse af ydelser til nuværende og nye kunder

#### 1B: Implementering af politiet\*

- Q1: Statens Administration har tilsikret fysiske rammer og relevante sikkerhedsprocedurer, som imødekommer kravene fra PET
- Q2: Fire politikredses regnskabsopgaver er overdraget til Statens Administration
- Q4: Samtlige politikredses regnskabsopgaver er overdraget til Statens Administration (*\*Målsætningen fordrer, at de eksterne forudsætninger for en opgaveoverdragelse tilvejebringes. Alternativt vil målsætningen skulle redefineres for 2023*)

#### 1C: Videreudvikling af eksisterende ydelser

- Q2: Den eksisterende ydelse 'automatiseret brugerkontrol' er videreudviklet og relanceret
- Q3: Den eksisterende ydelse 'automatiseret grundlag for kontrol af betalingskort' er videreudviklet og relanceret

### 6.2 Øget digitalisering

#### 2A: Effektiviseringsmål

- Q4: Omkostningsreduktion, der udmøntes i et faldende prisniveau ved pris-sætningen for 2024 korrigeret for pris- og lønudvikling

#### 2B: Bedre brug af data

- Q1: Governancestruktur for business intelligence er udviklet
- Q2: Governancestruktur for business intelligence er implementeret

- Q3: En tidlig version af kapacitetsstyringsværktøj er ibrugtaget

#### 2C: Bidrag til systemudvikling i Økonomistyrelsen

- Q4: Statens Administration vil i 2023 bidrage med ressourcer til videreudvikling af Statens Digitale Indkøb og refusionsmodulet med det formål at sikre hensigtsmæssige processer mellem systemer, Statens Administration og kunderne

#### 2D: Værdistrømsanalyser

- Q1: Der er gennemført værdistrømsanalyser på løn- og refusionsområdet
- Q2: Der er, afledt af analysernes resultater, identificeret konkrete implementeringsaktiviteter til yderligere procesoptimering
- Q4: Implementeringsaktiviteter afledt af værdistrømsanalyserne i 2023 har nedbragt ressourcebehovet på de behandlede værdistrømme med fem pct.

### 6.3 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
- Q3: Maksimalt fem kunder må have en tilfredshedsscore på mindre end tre på en skala fra 1-5

#### 3B: Implementering af ny kundekontaktmodel

- Q2: Koncept for kundetilfredshedsundersøgelse er revideret
- Q3: Nulpunktsmåling for kundetilfredshed er gennemført
- Q4: En positiv tilbagemelding, svarende til en vurdering over middel, på den nyetablerede kundepartner-funktion

#### 3C: Undervisning og vejledning

- Q2: Der er implementeret en ramme med governance og faktureringsmodel for undervisnings- og vejledningsindsatser med afsæt i de fællesstatslige systemløsninger og kundernes faglige behov og kompetencer
- Q4: Mindst tre undervisnings- og vejledningsindsatser er ibrugtaget

### 6.4 Analyse- og transitionsfokus

#### 4A: Analyse- og transitionsfokus

- Q2: Analyse af nuværende kunder med henblik på at afdække potentialer for Statens Administration er gennemført
- Q3: Analyse af potentielle kunder med henblik på at afdække potentialer for Statens Administration er gennemført

- Q4: Erfaring med implementering af udvalgte, eksisterende kunder er omsat til en fremadrettet implementeringsmodel

## 6.5 Bæredygtighed

### 5A: Bæredygtighed

- Q2: Statens Administration har igangsat tre interne initiativer, der skal skabe øget bevidsthed om energivenlig adfærd på arbejdspladsen
- Q4: Statens Administration har i dialog med samarbejdspartnere på området gennemført tiltag, der skal føre til energioptimering af de fysiske rammer

**Vi sætter  
standarden**



...er standarden for effektiv  
...ation og for *myndighedens*  
... tværs af den offentlige sektor

... ved at levere og udvikle  
... flere og attraktive ydelser  
... af høj kvalitet

STATENS ADMINISTRATION

**Vi**



SAM skaber sammenhæng  
og værdi på tværs af opgaver  
og ansvar

... ved at sikre *belædsorienterede*  
*løsninger* i samspil med kunder og andre  
samarbejdspartnere

STATENS ADMINISTRATION



**Vi for**  
**vi**



SAM  
kompetence

... ved at  
eksperimentere