

## Styringsmodel for Statens Administration

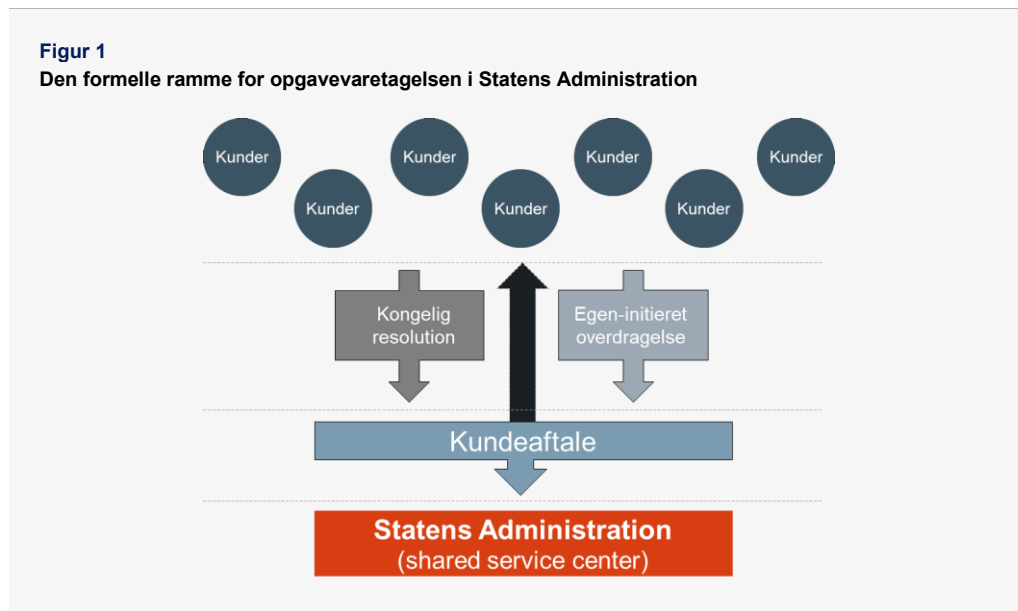
Statens Administration er et *shared service center*, der varetager opgaver for offentlige kunder på primært løn- og regnskabsområdet.

Styringsmodellen for Statens Administration tager udgangspunkt i følgende fire dimensioner:

- Overdragelse af opgaveansvar
- Styringskæde for Statens Administration
- Legalitetstilsyn
- Kundeinvolvering

### Overdragelse af opgaveansvar

Den formelle ramme for Statens Administrations opgavevaretagelse som offentligt *shared service center* er overdragelse af opgaveansvaret via *kongelige resolutioner* eller *egen-initieret overdragelse*, jf. figur 1.



Kilde: Statens Administration

### *Kongelig resolution eller egen-initieret overdragelse*

Statens Administrations opgavevaretagelse for kunderne sker i henhold til enten en ressortoverdragelse per kongelig resolution eller gennem egen-initieret overdragelse fra de enkelte offentlige institutioner. En kongelige resolution flytter ansvaret fra de pågældende ministerier og styrelser på bestemte områder, og den konkrete opgavefordeling udmøntes i henhold til nærmere aftale (*kundeaftalen*). Egen-

initierede overdragelser sker for ikke-aftagepligtige kunder, som ønsker at overdrage opgaveansvaret for specifikke opgaver til Statens Administration. Opgaveansvaret udmøntes ligeledes i henhold til en nærmere aftale (*kundeaftalen*).

#### *Kundeaftale*

Kundeaftaler indgås mellem den enkelte kunde og Statens Administration og regulerer forholdet og ansvarsfordelingen mellem kunden og Statens Administration i henhold til standardopgavesplittet. Kundeaftalen indeholder standardvilkårene, som blandt andet regulerer aftalens omfang, forhold vedrørende samarbejde og kommunikation, parternes ansvar og forpligtigelser, pris og betalinger, tvister, ikrafttrædelse og revision.

#### *Statens Administration som shared service center*

Statens Administration er et processtyret shared service center, der er ansvarlig for at administrere processerne defineret i kundeaftalerne. Processtyringen indebærer et kontinuerligt fokus på optimering og standardisering af processerne i Statens Administration.

Statens Administration varetager overordnet tre typer opgaver, jf. *boks 1*.

#### **Boks 1**

##### **Opgaver og mål for Statens Administration som shared service center**

###### *Lønadministration som shared service opgave*

Statens Administration skal på baggrund af institutionernes indberetninger effektivt varetage lønadministration, herunder håndtering af alle refusionsberettigede lønudgifter. Herudover afdækker Statens Administration mulighederne for at varetage og effektivisere flere administrative opgaver for kunderne.

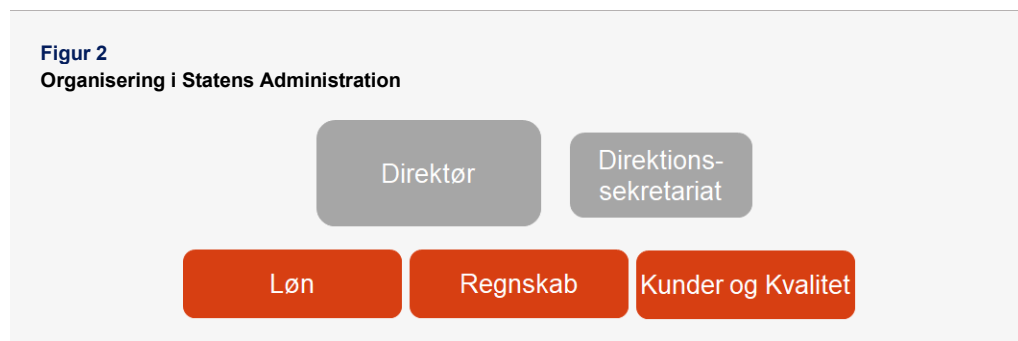
###### *Regnskabsadministration som shared service opgave*

Statens Administration skal på baggrund af institutionernes indberetninger effektivt varetage bogføring, rettidig betaling og opkrævning samt udarbejde regnskabserklæringer. Herudover afdækker Statens Administration mulighederne for at varetage og effektivisere flere administrative opgaver for kunderne. Endvidere skal Statens Administration administrere Fleksjobordningen i staten, Barselsfonden samt ordningen Nationale Ekspertes.

###### *Effektivisering af nye shared service opgaver*

Statens Administration skal som omkostningseffektivt shared service center afdække mulighederne for at varetage og effektivisere flere administrative opgaver for kunderne. Den fortsatte effektivisering af administrative processer skal blandt andet ske ved anvendelse af automatisering og robotics. Statens Administration varetager desuden support på Økonomistyrelsens basissystemer.

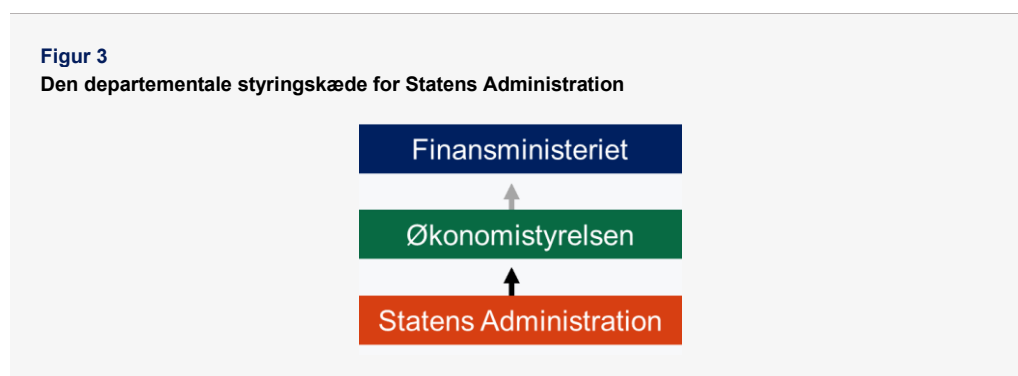
Statens Administration er organiseret med en direktør og fire kontorer, jf. *figur 2*.



Kilde: Statens Administration

### Styringskæde for Statens Administration

Statens Administration er en styrelse i Finansministeriet og indgår i den ministerielle styringskæde, jf. *figur 3*.



Anm.: Statens Administration

Finansministeriets departement er den øverste beslutningsmyndighed for Statens Administration. Ved uoverensstemmelser, der ikke kan løses mellem kunden og Statens Administration, kan parterne indbringe sagen for Finansministeriets departement.

Tilsynet med Statens Administration er uddelegeret til direktøren for Økonomistyrelsen i alle forhold vedrørende den løbende drift og styring, herunder udformning af og opfølgning på mål- og resultatplaner, driftsdokumenter, samt forhold vedrørende løn og vederlag mv. Statens Administration har som følge heraf sagsforelæggelsesadgang til Økonomistyrelsen.

Tilsynet med Statens Administrations løbende drift og styring føres på baggrund af opfølgning på hhv. Statens Administrations *Mål- og resultatplan*, *driftsdokumentet* samt løbende tilsynsnotater om SAMs opgavevaretagelse fra Kontor for Revision og Tilsyn i Finansministeriets Departement (*gennemgås under legalitetstilsyn*).

### *Mål- og resultatplan*

Mål- og resultatplanen består af en række konkrete mål for året, der afspejler Statens Administrations strategiske ambitioner. Mål- og resultatplanen udarbejdes af Statens Administration i dialog med Økonomistyrelsen og underskrives af hhv. direktøren for Statens Administration og Økonomistyrelsen, hvorefter den forelægges Finansministeriets departementschef til underskrift. Der følges kvartalsvis op på mål- og resultatplanen i møder mellem direktørerne i Statens Administration og Økonomistyrelsen. Herudover afholdes der som udgangspunkt halvårligt opfølgingsmøder med Finansministeriets departementschef om indeværende års mål- og resultatplan samt Statens Administrations forslag til kommende års mål- og resultatplan.

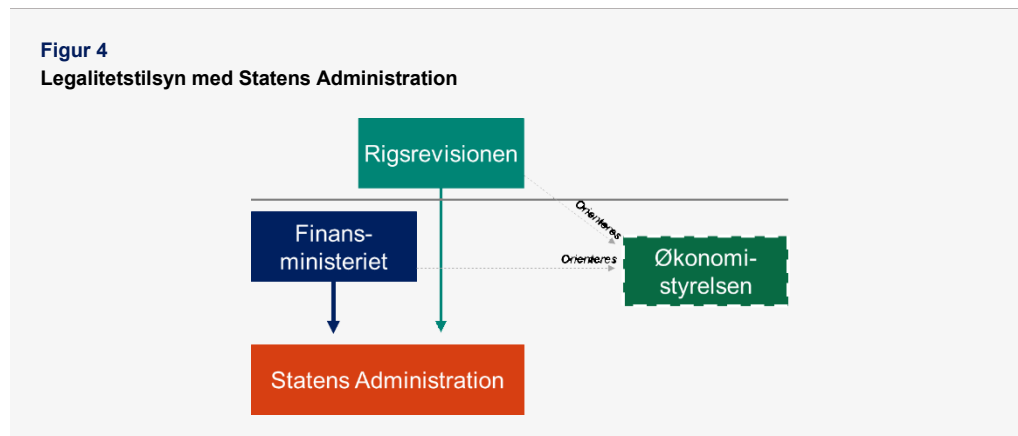
### *Driftsdokument*

Driftsdokumentet indeholder en række mål for Statens Administrations interne drift. Der afrapporteres på målopfyldelsen af driftsdokumentets mål på månedsmøder mellem direktøren for Statens Administration og direktøren for Økonomistyrelsen.

Driftsdokumentet udarbejdes af Statens Administration i dialog med Økonomistyrelsen, hvorefter det godkendes af hhv. direktøren for Statens Administration og Økonomistyrelsen.

### **Legalitetstilsyn**

Det er *Kontor for Revision og Tilsyn* i Finansministeriet, der varetager det legalitetsmæssige tilsyn med Statens Administration, jf. figur 4.



Kilde: Statens Administration

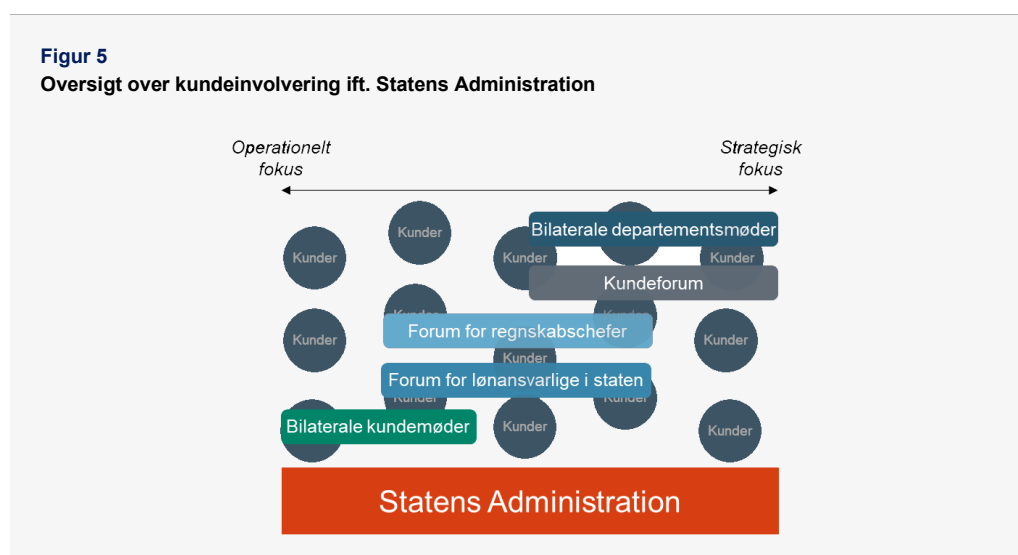
Tilsynet i Kontor for Revision og Tilsyn i Finansministeriet har fokus på, at Statens Administration iværksætter og implementerer foranstaltninger med henblik på at adressere væsentlige risici i forhold til Statens Administrations opgavevaretagelse, som er konstateret af henholdsvis tilsynet, Rigsrevisionen eller som led i koncernens egen risikostyring. På grundlag af tilsynet udarbejdes en årlig tilsynsberetning, som er kundens dokumentation for, at Statens Administration varetager sine opgaver lovmedholdeligt. Kontor for Revision og Tilsyns undersøgelser rapporteres løbende til ledelserne i Statens Administration og Økonomistyrelsen.

Revisionen af Statens Administration som styrelse og shared service center varetages af Rigsrevisionen som led i deres finansielle revision af statsregnskabet samt deres juridisk kritiske revision for så vidt angår den del af opgaven, som er overdraget til Statens Administration. Derudover kan Rigsrevisionen afgive særskilte beretninger, hvis de finder anledning hertil. Ledelsen i Statens Administration og Økonomistyrelsen orienteres ligeledes løbende om Rigsrevisionens undersøgelser.

### Kundeinvolvering

Den løbende kundeinvolvering skal sikre, at kunderne inddrages, når det er relevant, fx i forhold til ydelsers indhold, nye behov, serviceniveau, ved væsentlige ændringer af opgavesplittet mellem kunde og Statens Administration samt væsentlige ændringer af forretningsgange.

Statens Administrations kunder involveres både bilateralt og i en række forskellige fora, jf. figur 5.



Kilde: Statens Administration

#### *Bilaterale departementsmøder*

Der afholdes statusmøder med kunden årligt på afdelingschefniveau, hvor forhold vedrørende samarbejde og service drøftes, ligesom der sker en opfølgning på den årlige kundetilfredshedsundersøgelse.

#### *Kundeforum*

Kundeforum er et forum, hvor væsentlige ændringer af strategisk karakter i ydelser eller standardopgavesplit præsenteres og kan drøftes. Derudover kan der i Kundeforum ved lejlighed følges op på leverancer og udviklingsinitiativer i Statens Administration. Kundeforum afholdes i udgangspunktet to gange årligt med deltagelse af chefer fra de enkelte departementer.

#### *Forum for regnskabschefer*

Forum for regnskabschefer er etableret med henblik på dialog, videndeling og løbende udvikling af Statens Administrations ydelser, driftsstatus og service. Der afholdes to møder årligt.

#### *Forum for lønansvarlige i staten*

Forum for lønansvarlige i staten er etableret med henblik på dialog, videndeling og løbende udvikling af Statens Administrations ydelser, driftsstatus og service. Der afholdes to møder årligt.

#### *Bilaterale kundemøder*

Der afholdes bilaterale kundemøder med de enkelte kunder efter behov. Kundemøderne omhandler forhold i den konkrete samarbejdsrelation og er derfor typisk relativt driftsnære.