



STATENS ADMINISTRATION

**Resultatkontrakt for
Statens Administration 2012**

1. Indledning

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

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

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 optime-ring 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 op-gaver relateret til låne-, garanti- og tilskudsordninger, som administreres på vegne af en række ministerier.

Statens Administration forventer medio 2012 at have indfriet de forudsatte effek-tiviseringsgevinster forbundet med etableringen af Økonomiservicecentret. Men bestræbelserne stopper ikke her. Statens Administration vil på alle opgaveområder fortsætte effektiviseringsarbejdet med henblik på, at realisere yderligere effek-tiviseringsgevinster. Statens Administration skal således også bidrage til at indfri ef-fektiv administration i staten. Effektiviseringerne som følge heraf skal komme sty-relsens kunder til gode i form af lavere priser.

Mission og vision

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 poli-tik og sikrer fornyelse og effektivisering af den offentlige sektor.

Finansministeriets vision

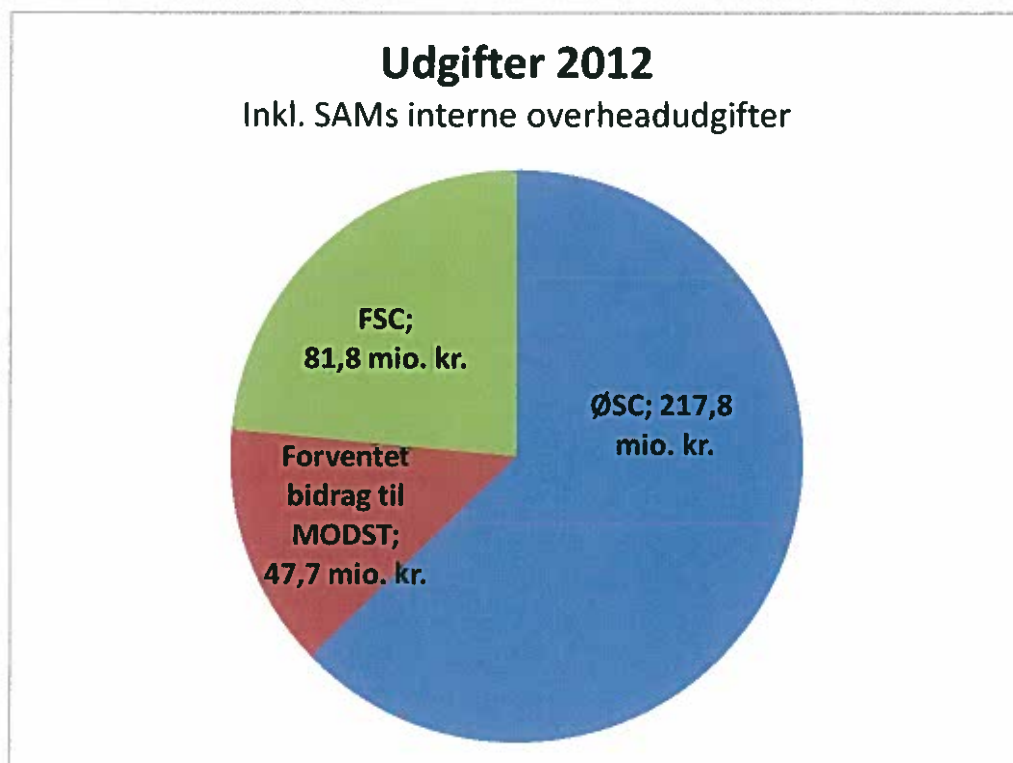
Finansministeriet skal være et analytisk kraftcenter, udfordre og udvikle det fulde potentiale i medarbejderne og skabe fremtidens topledere. Finansministeriet skal agere som én koncern og væ-re rollemodel for effektivisering, drift og udvikling af den offentlige sektor i Danmark.

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

2. Opgaver og ressourceforbrug

Statens Administration blev oprettet den 20. januar 2011. Styrelsen har ca. 380 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). Center for Personale Administration (CPA) og Intern Service (INS) overgår til Moderniseringsstyrelsen primo 2012.

Statens Administrations omkostninger for 2012 er budgetteret til i alt 347,3 mio. kr. forudsat et bidrag til Finansministeriets Koncerncenter i Moderniseringsstyrelsen på 47,7 mio. kr. Nedenstående figur viser Statens Administrations budgetterede udgifter for 2012 fordelt på kerneopgaver.



3. Mål og KPI'er

A. Strategiske mål

	Forbrug 2011	Budget 2012	Forbrug 2012				
			1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal	
A.1	<p>Effektivisering af ØSC Regnskab ØSC Regnskab skal realisere den effektivisering, som er aftalt med departementet, hvilket i 2012 indebærer en nedbringelse af lønsumsforbruget med 10 pct. svarende til 16,7 årsværk. Effektiviseringen indebærer, at forbruget i 4. kvartal 2012 nedbringes til 15,8 mio. kr. Det budgetterede forbrug i 1. kvartal udgør 16,5 mio. kr. Det er fortsat et krav, at kvaliteten i opgavevaretagelsen og kundernes tilfredshed, når det målsatte niveau.</p>	<p>Lønsumsforbruget i 2011 var 72,1 mio. kr./174,2 ÅV</p>	<p>Grundbudgettet for 2012 er 64,2 mio. kr./157,5 ÅV</p>	<p>16,5 mio. kr./40,6 ÅV</p>	<p>15,9 mio. kr./38,9 ÅV</p>	<p>16,0 mio. kr./39,2 ÅV</p>	<p>15,8 mio. kr./38,8 ÅV</p>
A.2	<p>Effektivisering af ØSC Løn ØSC Løn skal realisere den effektivisering, som er aftalt med departementet, hvilket i 2012 indebærer en nedbringelse af lønsumsforbruget med 20 pct. svarende til 19,5 årsværk. Effektiviseringen indebærer, at forbruget i 4. kvartal 2012 nedbringes til 7,8 mio. kr. Det budgetterede forbrug i 1. kvartal udgør 9,0 mio. kr. Det er fortsat et krav, at kvaliteten i opgavevaretagelsen og kundetilfredshed har et tilfredsstillende niveau.</p>	<p>Lønsumsforbruget i 2011 var 40,6 mio. kr./99,9 ÅV</p>	<p>Grundbudgettet for 2012 er 32,5 mio.kr./80,4 ÅV</p>	<p>9,0 mio. kr./22,1 ÅV</p>	<p>7,8 mio. kr./19,4 ÅV</p>	<p>7,8 mio. kr./19,4 ÅV</p>	<p>7,8 mio. kr./19,4 ÅV</p>
A.3	<p>Optimering af produktionen i Finansservicecentret Det er målet at optimere produktiviteten i administrationen af tværministerielle ordninger og tilskud. Finansservicecentret skal i 2012 effektivisere med 9 pct. svarende til 8 årsværk. Effektiviseringen indebærer, at lønsumsforbruget i 4. kvartal 2012 udgør 7,4 mio. kr. Det er fortsat et krav, at kvaliteten i opgavevaretagelsen og kundetilfredshed har et tilfredsstillende niveau.</p>	<p>Lønsumsforbruget i 2011 var 34,4 mio. kr./80,7 ÅV</p>	<p>Grundbudgettet for 2012 er 31,2 mio. kr./72,8 ÅV</p>	<p>8,1 mio. kr./19,1 ÅV</p>	<p>8,2 mio. kr./18,1 ÅV</p>	<p>7,5 mio. kr./17,8 ÅV</p>	<p>7,4 mio. kr./17,8 ÅV</p>

B. Centrale projekter

		Milepæle 2012			
		1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal
B.1	Systemunderstøttelse af Finansservicecentret Det skal inden udgangen af 2012 sikres, at systemunderstøttelsen i FSC imødekommer Rigsrevisionens bemærkninger til it-sikkerheden, herunder forhold vedrørende driftssikkerhed, personafhængighed og risikovurderinger. Der skal ligeledes etableres en langsigtet strategi for systemunderstøttelsen i hele forretningsområdet.	<i>Igangsæt:</i> 2012	Handlingsplaner for alle 8 aktive systemer på Wang-serveren TYR er udarbejdet.	Handlingsplan for minimering af personafhængigheden på TBS, der er et system til studielånssadministration, er udarbejdet.	Alle initiativer i de tre nævnte handlingsplaner er gennemført. Systemunderstøttelsen opfylder krav fra Rigsrevisionen.
		<i>Planlagt afslutning:</i> 31. dec. 2012	<i>Totalbudget (mio. kr.):</i> Max. 3,3 mio. kr.	<i>Budget 2012 (mio. kr./åv):</i> Max. 3,3 mio. kr.	<i>Handlingsplan for efterlevelse af eDag3-krav og krav for integrationer til SKAT er udarbejdet.</i>
B.2	Benchmark Projektets formål er at etablere en benchmark-model og gennemføre benchmarkanalyse med udvalgte offentlige og private virksomheder med henblik på fortsat effektivisering og optimering af Økonomiservicecenterets arbejds gange.	<i>Igangsæt:</i> Sept. 2011	Gennemførelse af egentlig benchmarkanalyse	Fastsættelse af nye KPI'er for 2013	Indgåelse af resultatkontrakt 2013
		<i>Planlagt afslutning:</i> Juli 2012	<i>Totalbudget (mio. kr.):</i> 0,5 mio. kr.	Opfølgning m. benchmarkpartnere mhp. forbedringspotentiale og kvalitative benchmark	
			<i>Budget 2012 (mio. kr./åv):</i> 0,3 mio. kr.	Gennemførelse af 0-punktsmåling	

		Milepæle 2012			
		1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal
B.3	Ressortændringer	FSC	FSC	ØSC	
	<p>Projektets formål er at understøtte ressortændringerne i centraladministrationen. Statens Administration forestår følgende opgaver: Oprettelse af ny nummerstruktur og bogføringskredse samt nye bankaftaler og tilhørende bankkonti i FSC, samt bogføring af åbningsbalancer i ØSC.</p>	<p>Nedlagte og delte institutioner: alle gamle regnskaber er afsluttet.</p> <p>Under forudsætning af, at den overordnede struktur fra Moderniseringsstyrelsen vedr. ressortændringer er på plads.</p>	<p>Nye institutioner: alle nye regnskaber åbnet og balancer er overført.</p> <p>Under forudsætning af, at den overordnede struktur fra Moderniseringsstyrelsen vedr. ressortændringer er på plads.</p>	<p>Bogføring af åbningsbalancer fra afsluttende og modtagne institutioner.</p> <p>Under forudsætning af, at den overordnede struktur fra Moderniseringsstyrelsen vedr. ressortændringer er på plads.</p>	
B.4	Nye administrationsaftaler for Finansservicecenteret	FSC	FSC		
	<p>I 2012 indgås opdaterede og ajourførte administrationsaftaler med opdragsgiverne for alle Finansservicecenterets ordninger. Hertil gennemgås indtægter og omkostninger for samtlige ordninger i Finansservicecenteret.</p>	<p>På baggrund af økonomiopfølgning i første kvartal udarbejdes overblik over samtlige gebyrer i FSC.</p>	<p>Der er i finansieringsaftalerne indarbejdet poster, der angiver gebyraktivitetens andel af den samlede finansiering.</p>		<p>Der er indgået nye administrationsaftaler med alle opdragsgivere.</p> <p>På baggrund af forbruget 2010-2012 udarbejdes fremvisning af den forventede balance mellem indtægter og udgifter for Finansservicecenterets ordninger.</p>
Budget		Totalbudget (mio. kr.): 0	Budget 2012 (mio. kr./åv): 0		
Tidsplan		Igangsæt: Okt. 2011	Planlagt afslutning: Ultimo 3. kvartal 2012		
Budget		Totalbudget	Budget 2012 (mio. kr./åv):		
Tidsplan		Igangsæt: 2011	Planlagt afslutning: 1. oktober 2012		

C. Key Performance Indicators

	Baseline			Resultatkrav	Pejlemærker			Benchmark
	2010	Resultatkrav 2011	Resultat 2011		2013	2014	2015	
C.1	Rettidig behandling af købsfakturaer og købskreditnota	≥ 95 % indenfor 5 arbejdsdage	95 % bogført indenfor 5 arbejdsdage fra modtagelsen.	≥ 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. Regnskabs-erklæringer afleveres i henhold til afstemnings- og specifikationsjæklister, som vedhæftes i SKS, senest den 15. i hver måned til review hos kunden. I forbindelse med årsafslutning og sommerferie (juli) udmeldes særlige datoer.	≥ 95 %	97 %	≥ 95 %	≥ 95 %	≥ 95 %	Benchmark i 2. kvartal med eksterne partnere.	
C.3	Produktivitetsmål Der udvikles i 1. halvår et sammen- vægtes produktivitetsmål 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.	Ikke et resultatkrav i 2010	Ikke et resultatkrav i 2011	max. 5,3 min./kreditorfaktura	max. 5,3 min./kreditorfaktura	max. 5,3 min./kreditorfaktura	Benchmark i 2. kvartal med eksterne partnere vedr. minutter pr. kreditorfaktura.	
C.4	Kvalitetsmål	Ikke et resultatkrav i 2010	Ikke et resultatkrav i 2011	Der udvikles i 1. halvår et vægtes kvalitetsmål for hele ØSC Regnskab. Pilottestning af målet i 2. halvår 2012.	Kvantitativt kvalitetsmål indgår i resultatkontrakten for 2013.	Kvaliteten forbedres i forhold til målet for 2014.		
C.5	Kundetilfredshed med driften af ØSC Regnskab	≥ 3,7	3,5	≥ 3,8	≥ 3,9	≥ 4,0		

	Baseline				Pøjlemærker			Benchmark
	2010	Resultatkrav 2011	Resultat 2011	Resultatkrav 2012	2013	2014	2015	
C.6	Rettidig behandling af lønbilag	Måling ikke system-understøttet.	≥ 99 %	Måling ikke system-understøttet.	Der identificeres en ny måde at måle rettidig behandling af lønbilag og/eller kvaliteten i lønarbejdet med henblik på indførelse i resultatkontrakt 2013.	≥ 99 %	> 99 %	≥ 99 %
C.7	Antal servicerede aktive lønregistre pr. effektivt årsværk	---	I gennemsnit servicerer 850 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk i 4. kvartal 2011	Der er i gennemsnit serviceret 933 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk i 4. kvartal.	I gennemsnit servicerer 995 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk i 4. kvartal 2012	I gennemsnit servicerer 1020 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk i 4. kvartal 2013	I gennemsnit servicerer 1045 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk i 4. kvartal 2014	I gennemsnit servicerer 1070 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk i 4. kvartal 2015
C.8	Andel fundne fejl på uddata 198. Uddata 198 er den rapport fra SLS, på baggrund af hvilken ØSSC undersøger om lønudbeta-lingen er korrekt.	0,25 %	Ikke et resultatkrav i 2011	Ikke et resultatkrav i 2011	< 1 %	< 1 %	< 1 %	< 1 %
C.9	Kundetilfredshed med driften af ØSSC Løn	3,5	≥ 3,7	3,6	≥ 3,8	≥ 3,9	≥ 4,0	≥ 4,0

	Baseline				Resultatkrav	Pejlemærker			Benchmark
	2010	Resultatkrav 2011	Resultat 2011	2012		2013	2014	2015	
C.10	Rettidig behandling af skriftlige henvendelser i Finansservicecentret	Ikke et resultatkrav i 2011	Ikke et resultatkrav i 2011	95 % indenfor 10 arbejdsdage	95 % indenfor 10 arbejdsdage	95 % indenfor 10 arbejdsdage	95 % indenfor 10 arbejdsdage	95 % indenfor 10 arbejdsdage	
C.11	Den gennemsnitlige telefonventetid (min.) i Finansservicecentret	Ikke et resultatkrav i 2011	Ikke et resultatkrav i 2011	På 90 % af opkaldene må der være en ventetid på max. 3:00 min.	99 % indenfor 20 arbejdsdage	99 % indenfor 20 arbejdsdage	99 % indenfor 20 arbejdsdage	På 90 % af opkaldene må der være en ventetid på max. 3:00 min.	
C.12	Antal opgaver pr. time (borgerrettede ordninger i Finansservicecentret)	Ikke et resultatkrav i 2010	Ikke et resultatkrav i 2011	Mål og målemetode fastlægges efter 1. kvartal 2012. Pilottestning i 2. kvartal 2012.	Målet fastlægges i lyset af den gennemsnitlige effektivitet i Finansservicecentret.	Målet fastlægges i lyset af den gennemsnitlige effektivitet i Finansservicecentret.	Målet fastlægges i lyset af den gennemsnitlige effektivitet i Finansservicecentret.	Målet fastlægges i lyset af den gennemsnitlige effektivitet i Finansservicecentret.	
C.13	Fejlprocent på de borgerrettede ordninger i FSC	Ikke et resultatkrav i 2010	Ikke et resultatkrav i 2011	< 1 %	< 1 %	< 1 %	< 1 %	< 1 %	
C.14	Kundetilfredshed med Finansservicecentret	Slutbrugere: 3,9 Opdragsgivere: 4,1	3,9	≥ 4,0	≥ 4,0	≥ 4,0	≥ 4,0	≥ 4,0	

		Baseline			Resultatkrav 2012	Pejlemærker			Benchmark
		2010	Resultatkrav 2011	Resultat 2011		2013	2014	2015	
C.15	Medarbejdertilfredshed	ØSC: 3,8 FSC: 3,9	≥ 3,7	4,1	≥ 4,0	≥ 4,0	≥ 4,0	≥ 4,0	
C.16	Sygefravær (dage pr. år pr. medarbejder). Såfremt mål for 2013 opfyldes, forøges kravene til 2014 og 2015.	Ikke et resultatkrav i 2010	Ikke et resultatkrav i 2011	Ikke et resultatkrav i 2011	≤ 10	≤ 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	<p>Statens Administration leverer oplysninger vedrørende styrelsens mål, periodisering af de planlagte og udførte aktiviteter samt bidrag til afvigelsesforklaringer mv. til brug for økonomiadministrationen. Oplysningerne leveres til tiden og i formater stillet til rådighed af koncerncentret i Moderniseringsstyrelsen. Desuden skal Statens Administration sikre rettidig godkendelse af foretagne dispositioner.</p>
D.2	<p>Statens Administration leverer oplysninger om ændring af aktiviteter med budgetmæssige konsekvenser, herunder forskydning eller ændring af aktiviteterets omfang. Oplysningerne leveres til tiden.</p>
D.3	<p>Statens Administrations prognoser for omfanget af styrelsens aktiviteter i 2012 svarer til det realiserede omfang på udvalgte indikatorer. Indikatorerne vil bl.a. omfatte antallet af årsværk. Resultatkravets nærmere operationalisering for 2012 aftales i forbindelse med udarbejdelse af aktivitetsforudsætninger for Statens Administration, <i>jf. resultatkrav D.5.</i></p>
D.4	<p>Statens Administration opnår minimum bedømmelsen tilfredsstillende i forbindelse med den løbende revision for regnskabsåret 2012 på de områder som Statens Administration har ansvaret for.</p>
D.5	<p>Statens Administration udarbejder inden 1. juni 2012 aktivitetsforudsætninger for de væsentligste omkostningsdrivere. Aktivitetsforudsætninger vil indgå som bilag til resultatkontrakten for 2013.</p>

4. Opgørelse af resultatkontrakt

		Opfyldt	Delvist opfyldt	Datakilde	Vægt
A. Strategiske mål					24
A.1	Effektivisering af ØSC Regnskab	≥ 10 % ~ 16,7 ÅV	≥ 8 %	Regnskabstal	8
A.2	Effektivisering af ØSC Løn	≥ 20 % ~ 19,5 ÅV	≥ 16 %	Regnskabstal	8
A.3	Optimering af produktionen i Finansservicecentret	≥ 9 % ~ 8 ÅV	≥ 8 %	Regnskabstal	8
B. Centrale projekter					11
B.1	Systemunderstøttelse af Finansservicecentret	Systemunderstøttelse af FSC opfylder krav fra Rigsrevisionen og alle milepæle i handlingsplaner gennemført.	Systemunderstøttelse af FSC opfylder krav fra Rigsrevisionen og hovedparten af milepæle i handlingsplaner gennemført.	Projektopfølgning	3,5
B.2	Benchmark	KPI'er for 2013 fastsættes senest i 3. kvartal	KPI'er for 2013 fastsættes i 2012	Aftale mellem Statens Administration og Moderniseringsstyrelsen foreligger	2,5
B.3	Ressortændringer	FSC: Alle gamle regnskaber er afsluttet i 1. kvartal. Alle nye regnskaber er åbnet og balancer overført i 2. kvartal ØSC: I 3. kvartal er der sket bogføring af åbningsbalancer fra afgivende og modtagende institutioner.	FSC: 95 pct. af alle gamle regnskaber er lukket i 1. kvartal. 95. pct. af alle nye regnskaber er åbnet og balancer overført i 2. kvartal ØSC: Ved udgangen af 2012 er der sket bogføring af åbningsbalancer fra afgivende og modtagende institutioner.	Gennemgang af regnskabsdata	2,5
B.4	Nye administrationsaftaler for Finansservicecentret	Der er udarbejdet nye administrationsaftaler med alle opdragsgivere	Der er udarbejdet nye administrationsaftaler med 90 pct. af alle opdragsgivere	Administrationsaftalerne	2,5
C. Key Performance Indicators					40
C.1	Rettidig behandling af købsfakturaer og købskreditnota	≥ 95 % indenfor 3 arbejdsdage	≥ 93 % indenfor 3 arbejdsdage	LIS datavarehus	3
C.2	Rettidig behandling af regnskaberklæringer.	≥ 95 % inden den 15. i måneden	≥ 93 % inden den 15. i måneden	LIS datavarehus	3
C.3	Antal min. pr. kreditorfaktura	max. 5,3 min./kreditorfaktura	max. 6,0 min./kreditorfaktura	Forventes erstattet af et vægget produktivitetsmål. Statens Administration udarbejder forslag.	2

C.4	Kvalitetsmål	Kvalitetsmål udviklet så pilottestning kan gennemføres i 2. halvår og målet kan indgå i resultatkontrakt for 2013.	Pilottest gennemført senest i oktober.	Statens Administration udarbejder forslag.	2
C.5	Kundetilfredshed med ØSC Regnskab	≥ 3,8	≥ 3,6	Kundetilfredshedsundersøgelse blandt brugere af ØSC Regnskab. Tilfredshedsscoren måles ved besvarelse af spørgsmålet "Ud fra rammerne i opgavesplittet, hvor tilfredse er I med kvaliteten af det arbejde, som ØSC udfører?"	3
C.6	Rettidig behandling af lønbilag	Ny målemetode er identificeret, testet og indarbejdet i resultatkontrakt for 2013.		Statens Administration udarbejder forslag.	3
C.7	Antal servicerede aktive lønregistre pr. effektivt årsværk	I gennemsnit serviceres min. 995 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk i 4. kvartal 2012	I gennemsnit serviceres min. 970 aktive lønregistre pr. effektivt årsværk i 4. kvartal 2012	LIS datavarehus	3
C.8	Andel fundne fejl på uddata 198	< 1 %	< 1,1 %	LIS datavarehus	2
C.9	Kundetilfredshed med driften af ØSC Løn	≥ 3,8	> 3,6	Kundetilfredshedsundersøgelse blandt brugere af ØSC Løn. Tilfredshedsscoren måles ved besvarelse af spørgsmålet "Ud fra rammerne i opgavesplittet, hvor tilfredse er I med kvaliteten af det arbejde, som ØSC udfører?"	3
C.10	Rettidig behandling af skriftlige henvendelser	95 % indenfor 10 arbejdsdage. 99 % indenfor 20 arbejdsdage	90 % indenfor 10 arbejdsdage. 99 % indenfor 20 arbejdsdage	LIS datavarehus (Der vil kun være data i perioden februar - december)	3
C.11	Den gennemsnitlige telefonventetid (min.)	90 % af opkaldene må der være en ventetid på max. 3:00 min.	90 % af opkaldene må der være en ventetid på max. 3:14 min.	SKP (Der vil kun være data i perioden februar - december)	2
C.12	Antal opgaver pr. time	Mål fastlægges efter 1. kvartal 2012. Pilottestning påbegyndes 2. kvartal 2012.	Pilottestning påbegyndes oktober 2012.	Statens Administration udarbejder forslag	2
C.13	Fejlprocent på borgerrettede ordninger	< 1 %	< 1,5 %	Måles kvartalsvis ved stikprøvekontrol	2

C.14	Kundetilfredshed med Finansservicecentret	≥ 4,0	≥ 3,9	<p>Kundetilfredshedsundersøgelse</p> <p>Opdragsgivere: Tilfredshedsscoren måles ved spørgsmålet "jeg er samlet set tilfreds med Finansservicecentret."</p> <p>Slutbrugere: Tilfredshedsscoren måles ved spørgsmålet "Hvor tilfreds er du med de selvbetjeningsmuligheder, der tilbydes?"</p>	3
C.15	Medarbejdertilfredshed	≥ 4,0	≥ 3,8	<p>Trivselsundersøgelse blandt medarbejdere. Målopfyldelsen opgøres som et gennemsnit af alle spørgsmål. Der anvendes den samme spørgeramme som i 2011. Undersøgelsen gennemføres i 3. kvartal.</p>	2
C.16	Sygefravær (dage pr. år pr. medarbejder)	≤ 10	< 11	<p>Opgøres for alle medarbejdere i Statens Administration på baggrund af data fra M-tid.</p>	2
D. Økonomistyring					25
D.1	Statens Administration leverer oplysninger vedrørende styrelsens mål, periodisering af de planlagte og udførte aktiviteter samt bidrag til afvigelsesforklaringer mv. til brug for økonomiadministrationen. Oplysningerne leveres til tiden og i formater stillet til rådighed af koncerncentret i Moderniseringsstyrelsen. Desuden skal Statens Administration sikre rettidig godkendelse af foretagne dispositioner.	<p>Alle oplysninger er leveret til koncerncentret uden unødigt forsinkelse.</p> <p>Oplysningerne er leveret så betids, at der kan ageres herpå.</p> <p>Oplysningerne er af en ordentlig kvalitet og leveres i de udmeldte formater.</p>		<p>Rettidigheden og kvaliteten af de indberettede oplysninger drøftes løbende mellem Moderniseringsstyrelsen og Statens Administration.</p> <p>Ved årets afslutning gennemfører Moderniseringsstyrelsen og Statens Administration en samlet evaluering af oplysningernes rettidighed og kvalitet, som danner grundlag for målopgørelsen.</p>	5
D.2	Statens Administration leverer oplysninger om ændring af aktiviteter med budgetmæssige konsekvenser, herunder forskydning eller ændring af aktiviteterets omfang. Oplysningerne leveres til tiden.	<p>Alle oplysninger er leveret til koncerncentret uden unødigt forsinkelse.</p> <p>Oplysningerne er leveret så betids, at der kan ageres herpå.</p>		<p>Rettidigheden og kvaliteten af de indberettede oplysninger drøftes løbende mellem Moderniseringsstyrelsen og Statens Administration.</p>	5

		Oplysningerne er af en ordentlig kvalitet og leveres i de udmeldte formater.		Ved årets afslutning gennemfører Moderniseringsstyrelsen og Statens Administration en samlet evaluering af oplysningernes rettidighed og kvalitet, som danner grundlag for målopførelsen.	
D.3	Statens Administrations prognoser for omfanget af styrelsens aktiviteter i 2012 svarer til det realiserede omfang på udvalgte indikatorer. Indikatorerne vil omfatte antallet af årsværk. Resultatkravets nærmere operationalisering for 2012 aftales i forbindelse med udarbejdelse af aktivitetsforudsætninger for Statens Administration, <i>jf. resultatkrav D5.</i>	[Operationalisering aftales medio 2012]	[Operationalisering aftales medio 2012]	Resultatkravets operationalisering fastlægges i forbindelse med udarbejdelse af aktivitetsforudsætninger for Statens Administration, <i>jf. resultatkrav D5.</i>	5
D.4	Statens Administration opnår minimum bedømmelsen tilfredsstillende i forbindelse med den løbende revision for regnskabsåret 2012 på de områder som Statens Administration har ansvaret for.	Tilfredsstillende		Opgøres på baggrund af den løbende revision for regnskabsåret 2012.	5
D.5	Statens Administration udarbejder inden 1. juni 2012 aktivitetsforudsætninger for de væsentligste omkostningsdrivere. Aktivitetsforudsætninger vil indgå som bilag til resultatkontrakten for 2013.	Aktivitetsforudsætninger er udarbejdet 1. juni 2012.	Aktivitetsforudsætninger er udarbejdet inden 1. september 2012.	Aktivitetsforudsætningerne indgår som bilag til resultatkontrakten for 2013.	5
I alt					100

5. Kontraktperiode og rapportering

Kontrakten træder i kraft 1. januar 2012 og er gældende indtil 31. december 2012.

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 17/4 2012

København den 18/4-2012

For Finansministeriet

For Statens Administration


Departementschef David Hellemann


Direktør Sune Stausholm