

Styringsdokument for Statens Administration 2014

Statens Administrations strategiske målbillede

Statens Administrations mission og vision

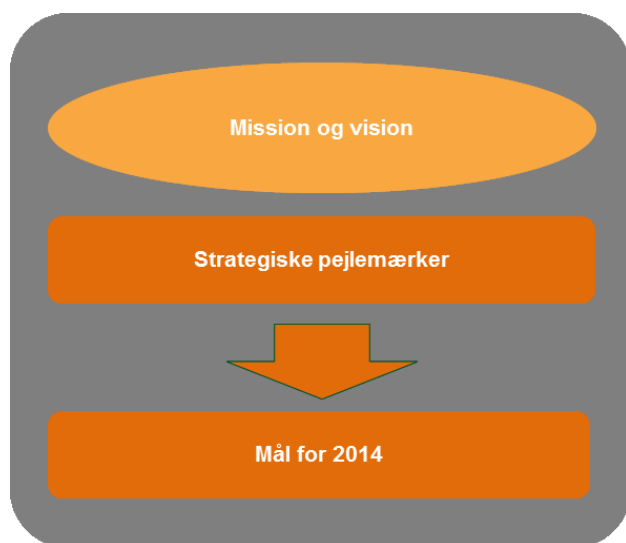
Statens Administration arbejder inden for Finansministeriets mission og vision:

Mission: Finansministeriet giver regeringen det bedst mulige grundlag for at føre en sund økonomisk politik, der styrker vækst og produktivitet samt sikrer effektivisering af den offentlige sektor

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

Figur 1. Strategisk målbillede



Statens Administrations strategiske pejlemærker

Statens Administration har udviklet sig til et fuldt etableret shared servicecenter. Både kunde- og medarbejdertilfredsheden er høj, og effektiviteten er fuldt på højde med de virksomheder, styrelsen benchmarker sig mod. På den baggrund har Statens Administrations udviklet en ny forretningsstrategi for 2014 – 2016. Tre overordnede indsatsområder, Produkter, Kunder og Marked understøtter strategien.

1. Produkter – konsolidering med fokus på kvalitet og effektivitet

Statens Administrations kerneopgaver er at levere shared service inden for regnskab, løn og at varetage finansielle forvaltningsopgaver vedrørende statens lån, garantier og tilskud samt varetage administration af tjenestemandspensioner og forsikringsordninger for selvstændige erhvervsdrivende. Styrelsen skal have konstant fokus på konsolidering i form af løbende forbedringer af kvalitet og effektivitet bl.a. ved at vurdere på opgavesplittet, herunder anvendelsen af HR-løn, som det også er anført i Rigsrevisionens beretning om løn fra september 2013.

2. Kunder – nye kunder og udvidelse af forretningen

Statens Administrations nuværende kunder er statslige kunder i centraladministrationen. Samtidig med fortsat konsolidering er styrelsen parat til at udnytte stordriftsfordele ved at tage nye kunder ind. Den fremadrettede indsats omfatter udvidelse af kundeporteføljen med statslige kunder, herunder selvejekunder, idet det dog forudsættes, at disse kunder primært betjener sig af Moderniseringsstyrelsens standardløsninger.

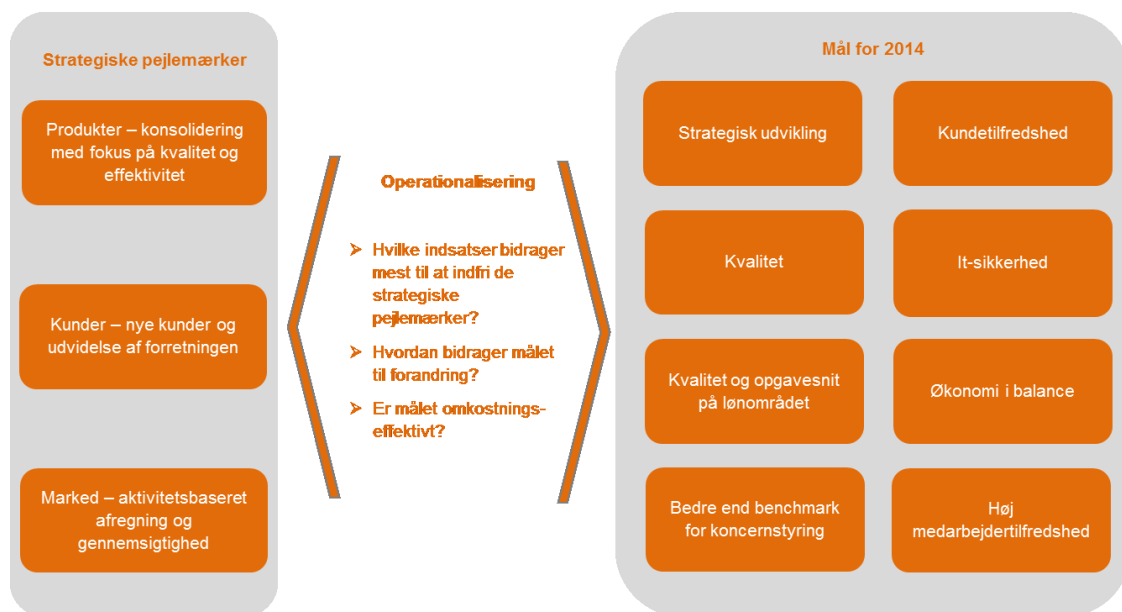
3. Marked – aktivitetsbaseret afregning og gennemsigtighed

Statens Administrations nye forretningsmodel med balancerede budgetter og aktivitetsbaseret betalingsmodel medfører en fuldstændig gennemsigtighed for kunderne. Modellen vil påvise de reelle omkostninger og effektiviseringspotentialer ved at foretage ændringer i opgaver eller ved at lade yderligere institutioner være omfattet styrelsen.

Finansministeriets fælles mission og vision sætter rammen og retningen for operationaliseringen af Statens Administrations strategiske pejlemærker til mål for 2014.

Målene for 2014 er strategisk prioriterede mål, der er fastlagt ud fra en vurdering af, hvad der mest effektivt skaber den ønskede forandring. Statens Administrations mål for 2014 er således resultatet af en strategiproces, der har fokuseret på, hvordan de ønskede forandringer bedst opnås, og hvordan styrelsen skridt for skridt kan indfri pejlemærkerne på omkostningseffektiv vis.

Figur 2. Strategisk fundament for målene i 2014



Mål for 2014

Mål for institutionens kerneopgaver

Hovedparten af Statens Administrations mål for 2014 knytter sig til styrelsens udadrettede kerneopgaver.

A.1 Strategisk udvikling

Statens Administration vil via fortsatte effektiviseringer, nye kunder og aftaler om levering af opgaver uden for opgavesplit bidrage til den fortsatte effektivisering af den offentlige sektor. Ved udgangen af året er der indgået nye aftaler om levering af ydelser uden for opgavesplit og tilgang af nye kunder uden for Statens Administrations oprindelige kundeportefølje for en kontraktværdi på mindst 3,0 mio. kr.

A.2 Kvalitet

Statens Administration vil fortsat udvikle sin kvalitet og service med fokus på sagsbehandlingstider, rettidighed og høj faglighed i opgaveløsningen. Nøgle-KPI'er vedrørende rettidig telefonekspektionstid i FSC, korrekte kvartalsregnskabsberetninger og korrekt administration af løn skal være opfyldt for året.

A.3 Kvalitet og opgavesnit på lønområdet

Der gennemføres en opfølgning på Rigsrevisionens beretning om ØSC Løn fra 2013. Opfølgningen fokuserer på en analyse, der skal afklare det mest hensigtsmæssige opgavesplit, herunder hvordan HR-Løn kan bidrage til optimering af opgavesplittet.

A.4 Kundetilfredshed

Statens Administration skal levere god service for kunderne således, at kundetilfredsheden samlet set minimum er 4,0 (målt på en 1-5 skala, hvor 5 er det højeste).

A.5 It-sikkerhed

Statens Administration skal efterleve krav fra it-tilsynet. It-tilsynet vurderer, at SAM har en god praksis for leverandørstyring af alle primære leverandører, herunder Statens It. It-tilsynet vurderer, at SAM har god styring af informationssikkerheden, og at styringen efterlever den koncernfælles politik.

A.6 Økonomi i balance

Statens Administrations økonomi skal være i balance i 2014 uden tilførsel af midler fra implementeringspuljen.

Mål for intern administration

Statens Administrations mål for 2014 omfatter endvidere mål for intern administration.

B.1 Bedre end benchmark for koncernstyring

Det er målet, at Finansministeriets koncern skal være veldrevet og derigennem kunne inspirere og vise vejen for andre statslige institutioner. For at nå målet er det væsentligt, at Statens Administration i 2014 har bidraget til, at Finansministeriets koncern ligger bedre end benchmark på udvalgte tværstatslige nøgletal for økonomistyring, personaleanvendelse og effektiv drift.

B.2 Høj medarbejdetilfredshed

Statens Administrations score i medarbejdetilfredshedsundersøgelsen (MTU) skal være mindst 5,6 i 2014 (målt på en skala fra 1 til 7, hvor 7 er det højeste).

Gyldighedsperiode og opfølgning

Styringsdokumentet træder i kraft den 1. januar 2014 og er gældende indtil den 31. december 2014.

Status på styringsdokumentet drøftes kvartalsvist, ligesom opfølgning på målene indgår i den løbende dialog mellem departementschefen, direktøren for Moderniseringsstyrelsen og styrelsesdirektøren.

Den endelige målopfyldelse opgøres i styrelsens årsrapport. Opfølgningen på målopfyldelsen sker ved hjælp af vedlagte model, som blandt andet er baseret på milepæle for de enkelte mål.

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

Tilpasning af styringsdokumentet kan finde sted ved væsentlige ændringer i det grundlag, hvorpå dokumentet er udarbejdet.

Påtegning

København d. 19/12 2013

For Departementet



Departementschef David Hellemann

København d. 19/12 2013

For Statens Administration



Direktør Frank Petersen

København d. 19/12 2013

For Moderniseringsstyrelsen



Direktør Niels Gotfredsen

Model for kvartalsvis opfølgning på styringsdokumentet

Til brug for den løbende drøftelse af og opfølgning på Statens Administrations styringsdokument for 2014 er der udarbejdet en model for den kvartalsvis opfølgning mellem styrelsesdirektøren for Moderniseringsstyrelsen og styrelsesdirektøren for Statens Administration samt den halvårslige drøftelse mellem departementschefen og styrelsesdirektøren for Statens Administration. Modellen skal bidrage til at danne overblik over fremdriften i og/eller opfyldelsen af de i styringsdokumentet opstillede strategiske mål.

Efter første kvartal 2014 følges som udgangspunkt op på følgende:

- Der følges op på udviklingen i kontraktværdien for nye aftaler (A1).
- Der følges op på de tre kvalitets-KPI'er (A2).
- Kommissorium bør være godkendt af Moderniseringsstyrelsens direktør inden udgangen af februar 2014. Synopsis bør være godkendt af Moderniseringsstyrelsens direktør inden udgangen af marts 2014 (A3).
- Grundbudget 2014 bør være budgetteret med et balanceret resultat for 2014 (A6).
- Der følges op på Statens Administrations placering på benchmark for husleje, sygefravær og prognosepræcision (B1).

Efter andet kvartal 2014 følges som udgangspunkt op på følgende:

- Der følges op på udviklingen i kontraktværdien for nye aftaler (A1).
- Ved udgangen af 1. halvår 2014 foreligger der en godkendt projektplan for ISO 9001-certificering af Statens Administration i 2015 (A2).
- Der følges op på de tre kvalitets-KPI'er (A2).
- Der følges op på grundbudgettet for 2014 (A6).
- Der følges op på Statens Administrations placering på benchmark for sygefravær og prognosepræcision (B1).
- Der skal være gennemført en medarbejdertilfredshedsundersøgelse i 1. halvår 2014 (B2).

Efter tredje kvartal 2014 følges som udgangspunkt op på følgende:

- Der følges op på udviklingen i kontraktværdien for nye aftaler (A1).
- Der følges op på de tre kvalitets-KPI'er (A2).
- Første udkast af analysen forelægges direktøren for Moderniseringsstyrelsen inden udgangen af september 2014. Andet udkast af analysen forelægges direktøren for Moderniseringsstyrelsen inden udgangen af oktober 2014 (A3).
- En kundetilfredshedsundersøgelse bør være gennemført i 3. kvartal (A4).
- It-tilsynet vurderer, at SAM har en god praksis for leverandørstyring af alle primære leverandører, herunder Statens It. It-tilsynet vurderer, at SAM har god styring af informationssikkerheden, og at styringen efterlever den koncernfælles politik (A5).
- Der følges op på grundbudgettet for 2014 (A6).
- Der følges op på Statens Administrations placering på benchmark for sygefravær og prognosepræcision (B1).

Efter fjerde kvartal 2014 følges som udgangspunkt op på følgende:

- Statens Administration skal øge omsætningen inden for tilkøbsydelse. Der er løbende fulgt op på udviklingen i kontraktværdien. Ved udgangen af året er der indgået nye aftaler om levering af ydelser udenfor opgavesplit, og tilgang af nye kunder uden for Statens Administrations oprindelige kundeportefølje for en kontraktværdi på ≥ 3 mio. kr. (A1).
- Ved udgangen af 2014 bør være indgået en aftale om certificering i 2015 (A2).
- Der følges op på de tre kvalitets-KPI'er (A2).
- Det fremadrettede opgavesplit forbundet med HR-løn bør være afklaret (A3).
- Ved udgangen af 2014 skal Statens Administration præsentere regnskab i balance. Dette vurderes ved opgørelse af regnskabet 2014 (primo 2015) (A6).
- Der følges op på Statens Administrations placering på benchmark for sygefravær og prognosepræcision (B1).