

# Mål- og resultatplan



Administrations- og Servicestyrelsen 2024

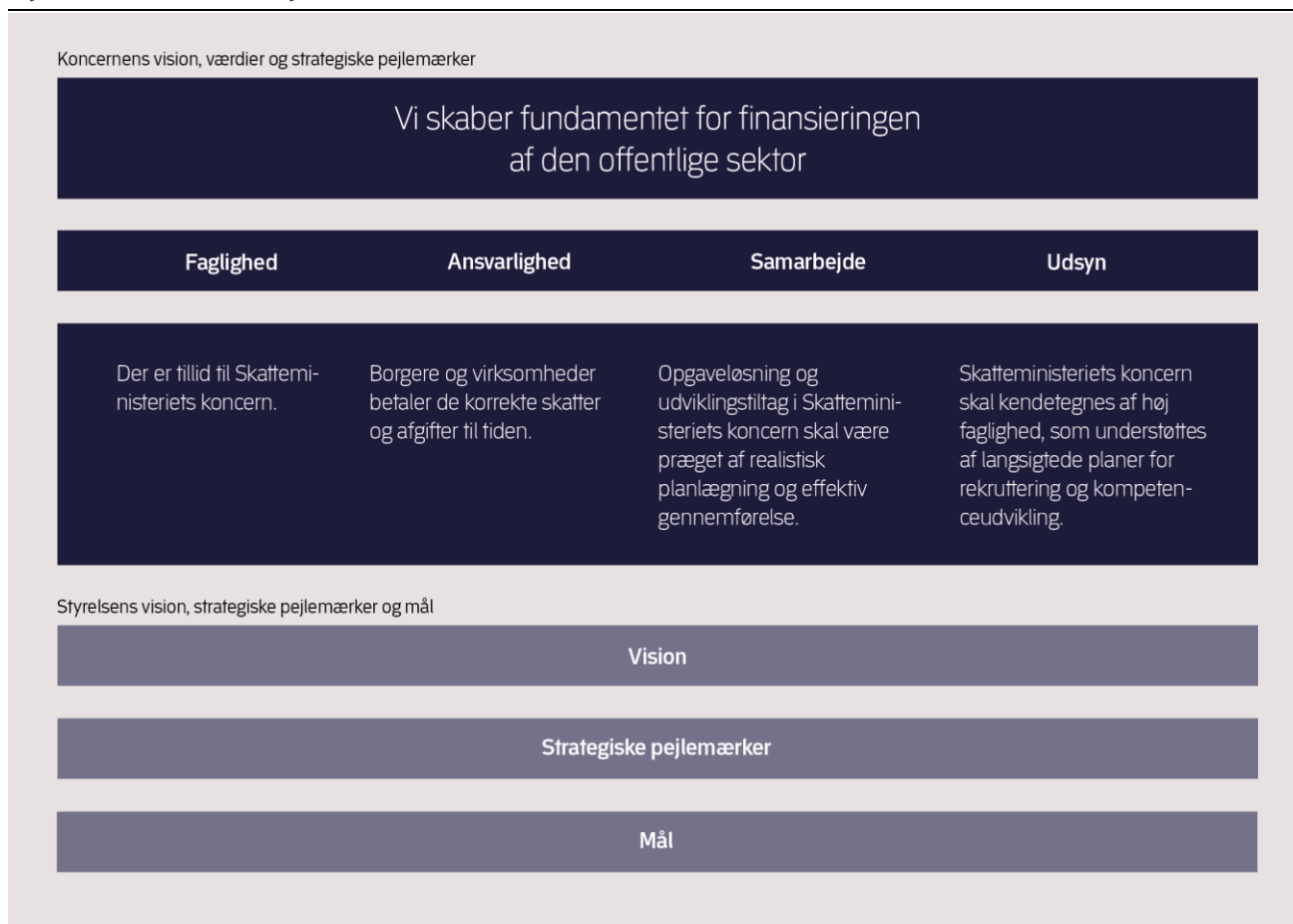
# Indholdsfortegnelse

<b>1.</b>	<b>Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme .....</b>	<b>3</b>
1.1	Styrelsens vision.....	5
1.2	Mål for Administrations- og Servicestyrelsen i 2024.....	5
<b>2.</b>	<b>Opfølgning på mål .....</b>	<b>8</b>
2.1	Skabelon for afrapportering .....	8
<b>3.</b>	<b>Aftale.....</b>	<b>9</b>
<b>4.</b>	<b>Bilag.....</b>	<b>10</b>
4.1	Målbeskrivelser.....	10
4.1.1	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 1.....	10
4.1.2	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 2.....	13
4.1.3	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 3.....	14
4.1.4	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 4.....	15

# Skatteministeriets koncernfælles strate- giske ramme

Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme udgør et fælles fundament for koncernen og giver samtidigt et overblik over, hvilke elementer der indgår i den strategiske mål- og resultatstyring, *jf. figur 1.*

Figur 1. Koncernfælles strategisk ramme



Kilde: Skatteministeriet

Den fælles vision og de fælles pejlemærker understøtter, at koncernen har en fælles retning. Det fælles værdisæt er en overordnet beskrivelse af, hvordan opgaverne ønskes løst på tværs af koncernen.

Foruden de fire koncernfælles pejlemærker er der for hver styrelse udarbejdet en styrelsesvision og fastlagt en række strategiske pejlemærker, der er en udmøntning af de koncernfælles pejlemærker og danner udgangspunkt for de konkrete mål, der skal formuleres i mål- og resultatplanen. På den måde er der en lige linje fra koncernens overordnede vision helt ned til de mål, som hver styrelse arbejder efter.

Mål- og resultatplanerne skal give mulighed for at opgøre, vurdere og prioritere indsatsen inden for den enkelte styrelses pejlemærker. Målene i mål- og resultatplanerne udformes på en sådan måde, at der løbende kan følges op på den konkrete resultatskabelse.

Mål- og resultatstyring er en udmøntning af hhv. strategisk styring og driftstyring, der i sammenhæng med budget- og bevillingsstyring, porteføljestyring, risikostyring mv. udgør fundamentet for en solid og gennemsigtig økonomi- og virksomhedsstyring i Skatteministeriets koncern.

I 2024 vil der på tværs af Skatteministeriets koncern fortsat være fokus på, at kerneopgaverne bliver løst på højeste faglige niveau og inden for planlagte frister samtidig med, at den igangværende udvikling i Skatteministeriets koncern fortsætter.

Endvidere vil der i 2024 fortsat være fokus på at efterleve FN's verdensmål. I 2024 er der særligt fokus på grønne, bæredygtige indkøb, som skal bidrage til efterlevelsen af verdensmål nr. 12 *"Ansvarligt forbrug og produktion"*. Ansvar for det koncernfælles arbejde er forankret i Administrations- og Servicestyrelsen, grundet styrelsens tværgående rolle i koncernen på indkøbsområdet.

## 1.1 Styrelsens vision

Administrations- og Servicestyrelsens vision er, at vi understøtter en velfungerende skatteforvaltning ved at yde service af høj kvalitet og administrere effektivt.

### Administrations- og Servicestyrelsens grundfortælling

Administrations- og Servicestyrelsens opgave er at sikre, at departement og styrelser i Skatteministeriets koncern kan fokusere på deres kerneopgaver, fordi vi effektivt varetager koncernens fælles administrations- og servicefunktioner.

Vores fokus er altid, hvordan vi bedst muligt kan understøtte forretningens behov. Og vi tilpasser vores løsninger og ydelser, når behovene ændres. Vi har løbende fokus på at optimere og kvalitetssikre arbejdsprocesser og sags-gange inden for blandt andet rekruttering, HR, bygninger, service, indkøb og bogføring.

Administrations- og Servicestyrelsens ydelser er essentielle for den samlede opgaveløsning i Skatteministeriets koncern. Det kræver, at vi både leverer fagligt stærke løsninger og er konstruktive medspillere. Derfor er det vigtigt, at vores medarbejdere står på et solidt fagligt fundament og samtidigt er både servicemindedede og løsningsorienterede.

Vi tager ansvar, og vi samarbejder om den samlede opgave og i de daglige beslutninger. Sammen med de andre styrelser under Skatteministeriet sikrer Administrations- og Servicestyrelsen fundamentet for finansieringen af den offentlige sektor.

## 1.2 Mål for Administrations- og Servicestyrelsen i 2024

For hvert mål er der anført, hvorvidt målet er et koncernfælles mål eller vedrører hhv. udviklingsaktiviteter eller driftsaktiviteter.

### Pejlemærke 1:

Administrations- og Servicestyrelsen skal effektivt levere relevante shared service ydelser af høj kvalitet, så de øvrige styrelser kan fokusere på deres kerneopgaver

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
1.1	Drift	<b>Styrelsen leverer shared service ydelser til tiden</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Minimum 95 pct. af rejsebestillinger i Skatteministeriets koncern overholder den fastsatte tidsfrist.</li> <li>2) Minimum 97 pct. af ansættelseskontrakter (medarbejdere og chefer) ved nyrekrutteringer til Skatteministeriets koncern er korrekte.</li> </ol>
1.2	Drift	<b>Styrelsen leverer shared service ydelser af høj kvalitet på regnskabsområdet</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Der er gennemført en kvartalsvis afrapportering på, hvorvidt minimum 90 pct. af fakturaer i Skatteministeriets koncern er betalt rettidigt.</li> <li>2) Der er gennemført en opfølgning med indhentning af årsagsforklaringer og initiativer til forbedring, hvis betalingsfristoverholdelsen for fakturaer er under 90 pct. i afrapporteringskvartalet.</li> <li>3) Minimum 95 pct. af modtagne fakturaer er sendt til varemottagelse senest inden for fem hverdage.</li> <li>4) Minimum 95 pct. af alle fakturaer, der er korrekt varemottaget og godkendt, er bogført inden for fire hverdage.</li> </ol>

1.3	Drift	<b>Høj tilfredshed med facility management området</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Der er gennemsnitligt højst 50 klager pr. måned i Bygningsstyrelsens serviceportal vedrørende facility management for Skatteforvaltningen.</li> <li>2) Der er evalueret på pilotprojekt med fysisk tilstedeværelse af bygningsansvarlige, på udvalgte adresser, senest ved udgangen af 2. kvartal 2024.</li> </ol>
1.4	Udvikling	<b>Koncernfælles grøn strategi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Den koncernfælles grønne strategi er godkendt senest ved udgangen af 3. kvartal 2024.</li> <li>2) Principper for vægtningen mellem økonomi og bæredygtighed ved indkøb er formuleret senest ved udgangen af 1. kvartal 2024.</li> <li>3) Styrelsen har inden udgangen af 2. kvartal 2024 sikret et overblik, som kan anvendes til prioritering af hvilke konkrete initiativer, som kan implementeres med effekt inden udgangen af 4. kvartal 2024.</li> </ol>

### Pejlemærke 2:

Administrations- og Servicestyrelsen skal udvikle og understøtte koncernfælles rammer, vilkår og værktøjer, så Skatteministeriets koncern fortsat er en effektiv, tidssvarende og attraktiv arbejdsplads

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
2.1	Udvikling	<b>Interaktiv HR-rapportering</b>	Der er etableret en ny, interaktiv rapporteringsløsning inden udgangen af 2024.
2.2	Drift	<b>Rekruttering og fastholdelse af de rette faglige kompetencer</b>	Det gennemsnitlige resultat af spørgsmål fra rekrutteringsanalysen, der vedrører afklaring af jobindhold, er min. 4,0 på en skala fra 1-5.
2.3	Drift	<b>Implementering af evakueringskoncept i styrelserne i Skatteministeriets koncern</b>	Evakueringskonceptet er implementeret i styrelserne i Skatteministeriets koncern senest ved udgangen af 1. halvår 2024.

### Pejlemærke 3:

Administrations- og Servicestyrelsen skal sikre et godt samarbejde og gode relationer til de øvrige styrelser samt gennemsigtighed og involvering i opgaveløsningen

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
3.1	Drift	<b>Høj kundetilfredshed</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Den gennemsnitlige kundetilfredshed med udvalgte services i serviceportalen er min. 4,0 på en skala fra 1-5.</li> <li>2) Den gennemsnitlige kundetilfredshed med rekrutteringsunderstøttelse er min. 4,0 på en skala fra 1-5.</li> <li>3) Den gennemsnitlige kundetilfredshed med udvalgte lederudviklingsaktiviteter og lederunderstøttelse er min. 4,0 på en skala fra 1-5.</li> <li>4) Den gennemsnitlige kundetilfredshed vedrørende indkøb, udbud og kontraktstyring er min. 4,0 på en skala fra 1-5.</li> <li>5) Den gennemsnitlige kundetilfredshed vedrørende styrelsens juridiske ydelser er min. 4,0 på en skala fra 1-5.</li> </ol>
3.2	Drift	<b>Gennemsigtighed i prioriteringen af shared service ydelser</b>	Der er med udgangspunkt i prioriteringsmodellen gennemført en identifikation og prioritering af udvalgte ydelser med henblik på indarbejdelse i grundbudgettet for 2025.

**Pejlemærke 4:**

Administrations- og Servicestyrelsen skal sikre en kontinuerlig høj faglighed gennem rettidig rekruttering af nødvendige kompetencer samt strategisk medarbejder- og ledelsesudvikling

---

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
4.1	Drift	<b>Styrke det faglige niveau</b>	Der er gennemført mindst fem dages målrettet faglig udvikling i gennemsnit pr. medarbejder, der arbejder inden for det personalejuridiske område, og der er udarbejdet faglige, individuelle udviklingsplaner.

---

# Opfølgning på mål

## 2.1 Skabelon for afrapportering

Der vil ske en kvartalsvis opfølgning på Administrations- og Servicestyrelsens målopfyldelse med udgangspunkt i skabelonen i tabellen nedenfor.

Skabelon for opfølgning og afrapportering							
Nr.	Mål	Resultatkrav	1. - 4. kvartal	Status sidst	År til dato	Årsag/konsekvens	Handling
1.1	[Beskrivelse af målet]	[Beskrivelse af resultatkrav]	[Resultat for 1. kvartal afrapporteres]	[rød/gul / grøn]	[Det samlede resultat år til dato afrapporteres]	[Beskrivelse af årsag, hvis status er gul/rød samt konsekvens heraf]	[Beskrivelse af evt. korrigerende handlinger og prioriteringer]
1.2							
1.3							



# Aftale

Mål- og resultatplanen indgås mellem Administrations- og Servicestyrelsens direktør og departementschefen. Administrations- og Servicestyrelsen har ansvar for resultatopfyldelsen i mål- og resultatplanen.

Administrations- og Servicestyrelsen har ansvaret for at udarbejde den kvartalsvise opfølgning på målopfyldelsen. Opfølgningerne drøftes mellem Administrations- og Servicestyrelsen og departementet. Formålet med opfølgninger og drøftelser er at sikre, at der iværksættes rettidige korrigerende handlinger, så Administrations- og Servicestyrelsen kan realisere målene for 2024.

Der afrapporteres på indfrielsen af målene i mål- og resultatplanen som led i sammenfatningen af årets resultater i årsrapporten for 2024.

**Herning, den 12. december 2023**



Claus Henrik Larsen

Direktør, Administrations- og Servicestyrelsen

**København, den 15. december 2023**



Jens Brøchner

Departementschef, Skatteministeriet

# Bilag

## 4.1 Målbeskrivelser

### 4.1.1 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 1

#### Mål 1.1

Styrelsen leverer shared service ydelser til tiden

<b>Resultatkrav</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Minimum 95 pct. af rejsebestillinger i Skatteministeriets koncern overholder den fastsatte tidsfrist.</li> <li>2) Minimum 97 pct. af ansættelseskontrakter (medarbejdere og chefer) ved nyrekrutteringer til Skatteministeriets koncern er korrekte.</li> </ol>
<b>Beskrivelse</b>	<p>Styrelsen skal sikre, at de ydelser, som styrelsen leverer, er af høj kvalitet målt på korrekthed og effektivitet, samt i overensstemmelse med gældende regler, instrukser og aftaler.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Opgørelsen af rejsebestillinger (hotel, fly og tog) sker ved, at antallet af afsluttede sager i serviceportalen, hvor tidsfristen, jf. serviceleveranceaftalen, er overholdt, deles med det totale antal afsluttede sager i kvartalet.</li> <li>2) Ved korrekt forstås, at medarbejderen er indplaceret efter korrekt overenskomst og på rette trin mv. i overenskomsten, samt at kontrakten er udsendt rettidigt. Opgørelsen af korrekte ansættelseskontrakter sker ved, at der foretages en stikprøvekontrol på 5 pct. af alle nye kontrakter for medarbejdere og chefer i koncernen. Nyrekrutteringer dækker ikke over tillægskontrakter.</li> </ol>
<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, kvalitetsmål
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres kvartalsvist.

#### Mål 1.2

Styrelsen leverer shared service ydelser af høj kvalitet på regnskabsområdet

<b>Resultatkrav</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Der er gennemført en kvartalsvis afrapportering på, hvorvidt minimum 90 pct. af fakturaer i Skatteministeriets koncern er betalt rettidigt.</li> <li>2) Der er gennemført en opfølgning med indhentning af årsagsforklaringer og initiativer til forbedring, hvis betalingsfristoverholdelsen for fakturaer er under 90 pct. i afrapporteringskvartalet.</li> <li>3) Minimum 95 pct. af modtagne fakturaer er sendt til varemodtagelse senest inden for fem hverdage.</li> <li>4) Minimum 95 pct. af alle fakturaer, der er korrekt varemodtaget og godkendt, er bogført inden for fire hverdage.</li> </ol>
<b>Beskrivelse</b>	<p>Styrelsen skal understøtte, at betalingsfrister for fakturaer overholdes. Styrelsen servicerer Skatteministeriets koncern med fakturahåndtering.</p> <p>Styrelsen afrapporterer til styrelser omkring deres overholdelse af betalingsfrister gennem en dynamisk rapporteringsløsning. Styrelsen sikrer konkret og relevant opfølgning overfor de styrelser, der ikke opfylder minimum 90 pct. rettidig betaling af fakturaer. Det kan være indhentning af årsagsforklaringer og initiativer til forbedring. De primære mødefora er kvartalsmøder mellem ADST og økonomifunktionerne, samt kundemøder mellem ADST og styrelser i Skatteministeriets koncern.</p> <p>Styrelsen skal sikre, at minimum 95 pct. af modtagne fakturaer er sendt til varemodtagelse senest inden</p>

for fem hverdage, og afrapporterer ved at opgøre procentsatsen af fakturaer, der overholder fem hverdage fra modtagelsesdato, til fakturaen er klar til varemodtagelse.

Styrelsen skal sikre, at minimum 95 pct. af alle fakturaer, der er korrekt varemodtaget og godkendt, er bogført inden for fire hverdage, og afrapporterer ved at opgøre procentsatsen af fakturaer, der overholder fire hverdage fra godkendelsesdato, til fakturaen er bogført.

<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, kvalitetsmål
<b>Afreportering</b>	Målet afreporteres kvartalsvist.

### Mål 1.3

#### Høj tilfredshed med facility management området

<b>Resultatkrav</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Der er gennemsnitligt højst 50 klager pr. måned i Bygningsstyrelsens serviceportal vedrørende facility management for Skatteforvaltningen.</li> <li>2) Der er evalueret på pilotprojekt med fysisk tilstedeværelse af bygningsansvarlige, på udvalgte adresser, senest ved udgangen af 2. kvartal 2024.</li> </ol>
<b>Beskrivelse</b>	<p>Bygningsstyrelsen styrer statens facility management opgaver og har udliciteret den daglige drift til ISS. Administrations- og Servicestyrelsen skal understøtte, at Bygningsstyrelsen varetager koncernens interesser.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Målet opgøres ved, at antallet af klager i Bygningsstyrelsens serviceportal, oprettet af medarbejdere i Skatteministeriets koncern, gennemsnitligt er højst 50 stk. pr. måned. Klagerne, der opgøres, er fratrukket fejlmeldte klager, dvs. klager der ikke skulle være oprettet i Bygningsstyrelsens serviceportal.</li> <li>2) På tre af koncernens adresser er der startet et pilotforsøg med fysisk tilstedeværelse af bygningsansvarlige. I 2. kvartal 2024 evalueres der på forsøget, herunder om det har haft en oplevet indvirkning på kvaliteten af ISS' leverancer hos brugerne. Afhængigt af evalueringens udfald vurderes det, hvorvidt konceptet bør fortsættes og evt. udvides til at gælde andre lokationer. Evalueringen og en eventuel fortsættelse eller udvidelse forelægges departementet.</li> </ol>
<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, outputmål
<b>Afreportering</b>	Målet afreporteres kvartalsvist.

### Mål 1.4

#### Koncernfælles grøn strategi

<b>Resultatkrav</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Den koncernfælles grønne strategi er godkendt senest ved udgangen af 3. kvartal 2024.</li> <li>2) Principper for vægtningen mellem økonomi og bæredygtighed ved indkøb er formuleret senest ved udgangen af 1. kvartal 2024.</li> <li>3) Styrelsen har inden udgangen af 2. kvartal 2024 sikret et overblik, som kan anvendes til prioritering af hvilke konkrete initiativer, som kan implementeres med effekt inden udgangen af 4. kvartal 2024.</li> </ol>
<b>Beskrivelse</b>	<p>Styrelsen skal i forlængelse af en ny koncernfælles indkøbspolitik udarbejde en koncernfælles grøn strategi for indkøb. Strategien vil indeholde principper for afvejning af økonomi og bæredygtighed. Dette er med henblik på at sikre valid identifikation af grønne indsatsområder, herunder hvor og hvordan Skatteministeriets koncern opnår den største grønne effekt contra evt. merudgift. Strategien bidrager til Skatteministeriets koncerns efterlevelse af FN's verdensmål 12 <i>Ansvarligt forbrug og produktion</i>.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Strategien skal være godkendt i Fælles Myndighedsforum senest med udgangen af 3. kvartal 2024.</li> <li>2) Styrelsen har formuleret principper for vægtningen mellem økonomi og bæredygtighed ved indkøb senest ved udgangen af 1. kvartal 2024. Hensynene, der bliver tænkt ind i principperne, er CO2 aftryk, økonomi samt restaurering eller ombygning af inventar.</li> </ol>

3) Styrelsen har, ved hjælp af en ekstern leverandør, etableret et overblik over, hvor meget CO2 der udledes som konsekvens af forbruget af varer og tjenesteydelser. Overblikket er etableret senest ved udgangen af 2. kvartal 2024. Med udgangspunkt i dette overblik skal styrelsen definere to konkrete initiativer, som kan nedbringe udledningen af CO2. Initiativerne skal implementeres således, at effekten opnås inden udgangen af 2024. De to initiativer skal være omkostningseffektive, have en ændring i enten indkøbsadfærden eller leveringsfrekvensen og være implementerbart, under hensyn til medarbejderne og koncernens kerneopgaver. Det er en forudsætning for delmålet, at deling af fakturadata kan godkendes i de relevante sikkerhedskontorer.

**Type af mål**

Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål

**Afrapportering**

Målet afrapporteres i 1., 2., 3. og 4. kvartal.

## 4.1.2 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 2

### Mål 2.1

#### Interaktiv HR-rapportering

<b>Resultatkrav</b>	Der er etableret en ny, interaktiv rapporteringsløsning inden udgangen af 2024.
<b>Beskrivelse</b>	Styrelsen skal understøtte Skatteministeriets koncern med HR-rapportering og har derfor ansvaret for, at styrelsernes behov for tidssvarende, forretningsnær og forretningsstyret HR-rapportering opfyldes. De forbedrede rapporteringsmuligheder vil betyde, at styrelserne kan tilgå HR-data digitalt og interaktivt, tilføje og håndtere egne data, samt udvikle og administrere lokale rapporter. De interaktive rapporter muliggør, at styrelserne kan selekttere og udstille egne data i sammenhold med koncernfælles opgørelser af HR-nøgletal, så styrelserne opnår et mere datadrevet ledelsesgrundlag. Det er en forudsætning for målopfyldelsen, at Udviklings- og Forenklingsstyrelsen leverer en risikovurdering, som muliggør, at projektet kan fortsætte.
<b>Type af mål</b>	Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres i 4. kvartal.

### Mål 2.2

#### Rekruttering og fastholdelse af de rette faglige kompetencer

<b>Resultatkrav</b>	Det gennemsnitlige resultat af spørgsmål fra rekrutteringsanalysen, der vedrører afklaring af jobindhold, er min. 4,0 på en skala fra 1-5.
<b>Beskrivelse</b>	Styrelsen indsamler løbende og struktureret data på kandidatoplevelsen ved ansøgningsprocessen, data ved onboarding samt data ved fratrædelser. For at sikre fastholdelse af de rette faglige kompetencer, er det vigtigt, at kandidatens forventninger kan indfries, og kompetencerne anvendes. For at sikre, at der er så god en sammenhæng som muligt mellem kandidaternes forventninger, kompetencer, og den faktiske stilling, måles der på udvalgte spørgsmål fra rekrutteringsanalysen for de kriterier, der vedrører afklaring af jobindhold.
<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, outputmål
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres kvartalsvist.

### Mål 2.3

#### Implementering af evakueringskoncept i styrelserne i Skatteministeriets koncern

<b>Resultatkrav</b>	Evakueringskonceptet er implementeret i styrelserne i Skatteministeriets koncern senest ved udgangen af 1. halvår 2024.
<b>Beskrivelse</b>	Styrelsen har fremlagt et fælles evakueringskoncept, der er vedtaget i den koncernfælles beredskabsgruppe, så der er en ens procedure for evakuering i styrelserne. Administrations- og Servicestyrelsen skal implementere evakueringskonceptet på styrelsernes adresser. Målet opgøres ved, at evakueringskonceptet er implementeret i styrelserne i Skatteministeriets koncern i 1. halvår 2024. Derefter overgås til vedligeholdelse af konceptet, hvor styrelsen tilbyder understøttelse af afholdelse af øvelser på styrelsernes adresser, i et 2-årigt rul.
<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, aktivitetsmål
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres i 2. kvartal.

### 4.1.3 Målbekrivelser for indfrielse af pejlemærke 3

#### Mål 3.1

##### Høj kundetilfredshed

<b>Resultatkrav</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Den gennemsnitlige kundetilfredshed med udvalgte services i serviceportalen er min. 4,0 på en skala fra 1-5.</li> <li>2) Den gennemsnitlige kundetilfredshed med rekrutteringsunderstøttelse er min. 4,0 på en skala fra 1-5.</li> <li>3) Den gennemsnitlige kundetilfredshed med udvalgte lederudviklingsaktiviteter og lederunderstøttelse er min. 4,0 på en skala fra 1-5.</li> <li>4) Den gennemsnitlige kundetilfredshed vedrørende indkøb, udbud og kontraktstyring er min. 4,0 på en skala fra 1-5.</li> <li>5) Den gennemsnitlige kundetilfredshed vedrørende styrelsens juridiske ydelser er min. 4,0 på en skala fra 1-5.</li> </ol>
<b>Beskrivelse</b>	<p>Styrelsen skal understøtte en tilfredshed blandt de øvrige styrelser på udvalgte kerneområder.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Der sendes tilfredshedsundersøgelser til et udvalg af de kunder, der har modtaget ydelser fra kontorerne Personale samt Regnskab og Rejser.</li> <li>2) Der sendes tilfredshedsundersøgelser til alle rekrutterende ledere.</li> <li>3) Der sendes tilfredshedsundersøgelser til alle deltagere ved de udvalgte lederudviklingsaktiviteter og lederunderstøttelse.</li> <li>4) Der sendes tilfredshedsundersøgelser til alle kunder, der har haft en udbuds-, indkøbs- eller kontraktstyringssag.</li> <li>5) Der sendes tilfredshedsundersøgelser til de ledere, der har benyttet sig af styrelsens juridiske ydelser.</li> </ol>
<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, kvalitetsmål
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres kvartalsvist.

#### Mål 3.2

##### Gennemsigthed i prioriteringen af shared service ydelser

<b>Resultatkrav</b>	Der er med udgangspunkt i prioriteringsmodellen gennemført en identifikation og prioritering af udvalgte ydelser med henblik på indarbejdelse i grundbudgettet for 2025.
<b>Beskrivelse</b>	Der er i 2023 gennemført en proces for op- og nedprioriteringer inden for prioriteringsmodellens rammer. Administrations- og Servicestyrelsen udarbejder i 2024, i lighed med 2023, et beslutningsoplæg med konkrete forslag til op- og nedprioriteringer på baggrund af input fra øvrige styrelser og med anvendelse af de fastlagte kriterier for prioritering af ydelser. Hensigten med beslutningsoplægget er, at det kan indgå i planlægnings- og prioriteringsprocessen ifm. udarbejdelsen af grundbudgettet for 2025.
<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, aktivitetsmål
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres i 4. kvartal.

#### 4.1.4 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 4

##### Mål 4.1

Styrke det faglige niveau

<b>Resultatkrav</b>	Der er gennemført mindst fem dages målrettet faglig udvikling i gennemsnit pr. medarbejder, der arbejder inden for det personalejuridiske område, og der er udarbejdet faglige, individuelle udviklingsplaner.
<b>Beskrivelse</b>	Styrelsen skal styrke den personalejuridiske faglighed. Dette blandt andet ved at sikre tid og midler til at prioritere den faglige udvikling blandt personalejurister. Dette sker i form af videndeling, kurser, netværk, temadag med/uden eksterne og uddannelse, der er med til løbende at udvikle juristernes kompetencer inden for kontorets områder. De faglige, individuelle udviklingsplaner skal være udarbejdet senest i 2. kvartal 2024, og den faglige, målrettede udvikling skal være gennemført senest i 4. kvartal 2024.
<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, aktivitetsmål
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres i 2. samt 4. kvartal.

