

Mål- og resultatplan



Administrations- og Servicestyrelsen 2025

Indholdsfortegnelse

1.	Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme	3
1.1	Styrelsens vision.....	5
1.2	Mål for Administrations- og Servicestyrelsen i 2025.....	5
2.	Opfølgning på mål	8
2.1	Skabelon for afrapportering	8
3.	Aftale.....	9
4.	Bilag.....	10
4.1	Målbeskrivelser.....	10
4.1.1	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 1.....	10
4.1.2	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 2.....	12
4.1.3	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 3.....	14
4.1.4	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 4.....	16

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 resultatanskabelse.

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

I 2025 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 2025 fortsat være fokus på at efterleve FN's verdensmål. I 2025 er der særligt fokus på grønne, bæredygtige indkøb, som skal bidrage til at efterleve 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 servicemindede 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 2025

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

1.3	Drift	Høj tilfredshed med facility management området	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tilfredsheden med facility management-ydelserne på rengøring, kantinedrift og intern drift ligger samlet på minimum 3,6 på en skala fra 1-5 i den halvårslige kundetilfredshedsundersøgelse. 2) Tilfredsheden med Administrations- og Servicestyrelsens hjælp med facility management-området, herunder tilstedeværelse på adresserne, ligger samlet på minimum 3,8 på en skala fra 1-5 i den halvårslige kundetilfredshedsundersøgelse.
------------	-------	--	--

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	Interaktiv HR-rapportering	Der er i 2025 samlet set udgivet minimum seks interaktive standardrapporter, der understøtter lederne i Skatteministeriets koncern med relevant og målrettet ledelsesinformation om anvendelsen af personaleressourcer.
2.2	Udvikling	Karriereveje for fagspecialister	Der er i løbet af 2025 udbudt tre koncernfælles uddannelsesstilbud med fokus på generiske kompetencer målrettet specialister inden for det allerede udviklede koncernfælles koncept for karriereveje.
2.3	Drift	Grønne indkøb	<ol style="list-style-type: none"> 1) Koncernens udledning af CO₂e i forbindelse med indkøb af nye møbler falder med 20 pct. fra 2022 til udgangen af 2025. 2) Der udvælges yderligere to indkøbskategorier, hvor koncernens udledning af CO₂e skal nedbringes med minimum 10 pct. fra 2022 til udgangen af 2025. Indkøbskategorierne udvælges på baggrund af en samlet vurdering af økonomi, grøn effekt og koncernens opgaveløsning. 3) Der er i 2025, i samarbejde med Indkøb i Udviklings- og Forenklingsstyrelsen, etableret og implementeret en grøn idébank, hvor medarbejderne kan bidrage med forslag til grønne indsatser. Der vil ske halvårlig rapportering til departementet i forhold til konkrete initiativer. Der skal i forlængelse heraf udarbejdes en proces, der sikrer medarbejderinvolvering i udvalgte idéer.

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	Høj kundetilfredshed	<ol style="list-style-type: none"> 1) Den gennemsnitlige kundetilfredshed med udvalgte services i serviceportalen er min. 4,0 på en skala fra 1-5. 2) Den gennemsnitlige kundetilfredshed med rekrutteringsunderstøttelse er min. 4,0 på en skala fra 1-5. 3) Den gennemsnitlige kundetilfredshed med udvalgte lederudviklingsaktiviteter og lederunderstøttelse er min. 4,0 på en skala fra 1-5. 4) Den gennemsnitlige kundetilfredshed vedrørende indkøb, udbud og kontraktstyring er min. 4,0 på en skala fra 1-5. 5) Den gennemsnitlige kundetilfredshed vedrørende styrelsens juridiske ydelser er min. 4,0 på en skala fra 1-5.
3.2	Drift	Gennemsigtighed i prioriteringen af shared service ydelser/	<ol style="list-style-type: none"> 1) Administrations- og Servicestyrelsen har i Q1 forelagt oplæg om justeret metode og proces for prioriteringsmodel for Administrations- og Servicestyrelsen på Shared Service Board. Den justerede model forelægges med baggrund i input og erfaringer fra styrelserne. 2) Der er med udgangspunkt i prioriteringsmodellen i Q4 gennemført en identifikation og prioritering af udvalgte aktiviteter med henblik på indarbejdelse i grundbudgettet for 2026.
3.3	Koncern-fælles	Interessenthåndtering	Resultatkravet af interessentundersøgelsen, der foretages i 2025, skal som minimum være 3,5 point. Der måles på en skala fra 1-5.

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	Styrke det faglige niveau – personalejura	Der er gennemført fem dages målrettet faglig udvikling i gennemsnit pr. personalejurist, der arbejder inden for det personalejuridiske område, og der er udarbejdet udviklingsplan for kontoret.
4.2	Drift	Styrke det faglige niveau – udbudsjura	<p>Der er gennemført mindst fem fælles faglige arrangementer for de medarbejdere, der arbejder indenfor og med det udbudsjuridiske område. Arrangementernes fokus er på udarbejdelse af professionelle grønnere kontrakter.</p> <p>Alle relevante medarbejdere har gennemført Rådgivningsenhedens – Statens indkøbskompetenceudviklingsforløb.</p>

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 Servicestyrelsen 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 2025.

Der afrapporteres på indfrielsen af målene i mål- og resultatplanen som led i sammenfatningen af årets resultater i årsrapporten for 2025.

Herning, den 12.12.2024



Claus Henrik Larsen

Direktør, Administrations- og Servicestyrelsen

København, den 13.12.2024



Merete Agergaard

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

Resultatkrav	<ol style="list-style-type: none"> 1) Minimum 95 pct. af rejsebestillinger i Skatteministeriets koncern overholder den fastsatte tidsfrist på fem hverdage. 2) Minimum 97 pct. af ansættelseskontrakter (medarbejdere og chefer) ved nyrekrutteringer til Skatteministeriets koncern er korrekte.
Beskrivelse	<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"> 1) Opgørelsen af rejsebestillinger (hotel, fly og tog) sker ved, at antallet af afsluttede sager i serviceportalen, hvor tidsfristen, <i>jf. serviceleveranceaftalen</i>, er overholdt, deles med det totale antal afsluttede sager i kvartalet. 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 fem pct. af alle nye kontrakter for medarbejdere og chefer i koncernen. Nyrekrutteringer dækker ikke over tillægskontrakter.
Type af mål	Driftsaktivitet, kvalitetsmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Mål 1.2

Styrelsen leverer shared service ydelser af høj kvalitet på regnskabsområdet

Resultatkrav	<ol style="list-style-type: none"> 1) Der er gennemført en kvartalsvis afrapportering på, hvorvidt minimum 90 pct. af fakturaer i Skatteministeriets koncern er betalt rettidigt. 2) Der er gennemført en opfølgning med indhentning af årsagsforklaringer og initiativer til forbedring, hvis betalingsfristoverholdelsen for fakturaer er under 90 pct. i afrapporteringskvartalet. 3) Minimum 95 pct. af modtagne fakturaer er sendt til varemodtagelse senest inden for fem hverdage. 4) Minimum 95 pct. af alle fakturaer, der er korrekt varemodtaget og godkendt, er bogført inden for fire hverdage.
Beskrivelse	<p>Styrelsen skal understøtte, at betalingsfrister for fakturaer overholdes. Styrelsen servicerer Skatteministeriets koncern med fakturahåndtering.</p> <p>Styrelsen afrapporterer til koncernens 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 Administrations- og Servicestyrelsen og økonomifunktionerne samt kundemøder mellem Administrations- og Servicestyrelsen 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.

Type af mål	Driftsaktivitet, kvalitetsmål
Afreportering	Målet afreporteres kvartalsvist.

Mål 1.3

Høj tilfredshed med facility management området

Resultatkrav	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tilfredsheden med facility management-ydelserne på rengøring, kantinedrift og intern drift ligger samlet på minimum 3,6 på en skala fra 1-5 i den halvårslige kundetilfredshedsundersøgelse. 2) Tilfredsheden med Administrations- og Servicestyrelsens hjælp med Facility management-området herunder tilstedeværelse på adresserne ligger samlet på minimum 3,8 på en skala fra 1-5 i den halvårslige kundetilfredshedsundersøgelse.
Beskrivelse	<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"> 1) Der udsendes et kvartalsmæssigt spørgeskema til alle adresseansvarlige ledere, hvor de bedes tilkænde give tilfredsheden med facility management-ydelserne på rengøring, kantinedrift og intern drift. Respondenterne bedes angive tilfredsheden på en skala fra 1-5, hvor 1 svarer til, at respondenterne er meget utilfreds, og 5 svarer til, at respondenterne er meget tilfreds. Gennemsnittet af svarerne skal ligge på minimum 3,6 for, at målet er nået. 2) Der udsendes et halvårligt spørgeskema til alle adresseansvarlige ledere, hvor de bedes tilkænde give tilfredsheden med Facility og Vedligeholdelsens hjælp ift. facility management-området samt tilstedeværelse på adresserne. Respondenterne bedes angive tilfredsheden på en skala fra 1-5, hvor 1 svarer til, at respondenterne er meget utilfreds og 5 svarer til, at respondenterne er meget tilfreds. Gennemsnittet af svarene skal ligge på minimum 3,8 for, at målet er nået.
Type af mål	Driftsaktivitet, outputmål
Afreportering	Målet opgøres og afreporteres kvartalsvist.

4.1.2 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 2

Mål 2.1

Interaktiv HR-rapportering

Resultatkrav	Der er i 2025 samlet set udgivet minimum seks interaktive standardrapporter, der understøtter lederne i Skatteministeriets koncern med relevant og målrettet ledelsesinformation om anvendelsen af personaleressourcer.
Beskrivelse	<p>Styrelsen skal understøtte Skatteministeriets koncern med koncernfælles HR-rapportering og har derfor ansvaret for at levere HR-rapporter og analyser, som danner grundlaget for datainformerede beslutninger. Styrelserne har ønsket at øge brugen af interaktive HR-rapporter bl.a. i forbindelse med prioriteringsmodellen for 2024. På sigt skal de interaktive rapporter erstatte de månedlige personaleleder- og direktionsrapporter i PDF. Prioriteringen af, hvordan Administrations- og Servicestyrelsen skal prioritere den målrettede ledelsesinformation for forskellige målgrupper, sker med afklaring i Shared Service Board.</p> <p>Datamodelleringen for nye standardrapporter er afhængig af tilpasninger i SAP BO, som Administrations- og Servicestyrelsen indmelder via MDI toget. Målet vurderes at være realistisk i forhold til udviklingskapacitet hos Udviklings- og Forenklingsstyrelsen.</p>
Type af mål	Udviklingsaktivitet, outputmål
Afrapportering	Målet afrapporteres i 4. kvartal 2025.

Mål 2.2

Karriereveje for specialister

Resultatkrav	Der er i løbet af 2025 udbudt tre koncernfælles uddannelses tilbud med fokus på generiske kompetencer målrettet specialister inden for det allerede udviklede koncernfælles koncept for karriereveje.
Beskrivelse	Ved udgangen af 2024 har Administrations- og Servicestyrelsen udviklet et koncernfælles koncept for karriereveje for specialister. På baggrund af det koncernfælles koncept vil Administrations- og Servicestyrelsen udbyde uddannelses tilbud indenfor generiske kompetencer til specialister. Tilvejebringelse af koncernfælles uddannelses tilbud bidrager til både employer branding og fastholdelse af kritiske kompetencer på tværs, da det er et virkemiddel til fortsat udvikling af koncernens medarbejdere.
Type af mål	Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål
Afrapportering	Målet afrapporteres i 4. kvartal 2025.

Mål 2.3

Grønne indkøb

- Resultatkrav**
- 1) Koncernens udledning af CO₂e i forbindelse med indkøb af nye møbler falder med 20 pct. fra 2022 til udgangen af 2025.
 - 2) Der udvælges yderligere to indkøbskategorier, hvor koncernens udledning af CO₂e skal nedbringes med minimum 10 pct. fra 2022 til udgangen af 2025. Indkøbskategorierne udvælges på baggrund af en samlet vurdering af økonomi, grøn effekt og koncernens opgaveløsning
 - 3) Der er i 2025, i samarbejde med Indkøb i Udviklings- og Forenklingsstyrelsen, etableret og implementeret en grøn idébank, hvor medarbejderne kan bidrage med forslag til grønne indsatser. Der vil ske halvårlig rapportering til Departementet i forhold til konkrete initiativer. Der skal i forlængelse heraf udarbejdes en proces, der sikrer medarbejderinvolvering i udvalgte idéer.

Beskrivelse

Styrelsen skal i forlængelse af en ny koncernfælles strategi for professionelle og grønne indkøb arbejde aktivt for grønnere indkøb og et reduceret forbrug. I den forbindelse udarbejdes der handleplaner bl.a. med fokus på reduktion i forbruget, som medfører en reduktion i CO₂e aftrykket på udvalgte områder. Møbler er udvalgt, da der vurderes at være potentiale for CO₂ reduktion i forbindelse med indkøb/ændret adfærd. Indkøb af nye møbler falder med 20 pct. i kr. fra 2022 til udgangen af 2025, hvilket medfører en reduktion i udledning af CO₂e svarende til 20 pct. for kategorien.

Beregningsgrundlaget for Co₂ er koncernens faktura data (2022), som fra ekstern side er beriget med indkøbets kalkulerede klimaaftryk. Koncernens forbrug ganges således med en beregnet emissionsfaktor for de valgte kategorier. Der er derfor direkte sammenhæng mellem opgørelsen af CO₂e og varens pris. Baseline for de valgte kategorier forventes at være endeligt på plads inden udgangen af Q2 2025.

Herudover udvælges der yderligere to kategorier, hvor koncernens indkøb skal reduceres med minimum 10 pct. i kr., hvilket medfører nedbringelse i udledning af CO₂e svarende til minimum 10 pct. for de valgte kategorier. Udvælgelsen af indkøbskategorierne sker på baggrund af analyse af potentiale for CO₂e reduktion, aftalernes fleksibilitet, markedets modenhed samt mindst mulig negativ påvirkning på hhv. økonomi og koncernens opgaveløsning. De primære løftestænger for at nå i mål med bæredygtige tiltag er ændret forbrugs- og indkøbsadfærd, herunder er intet forbrug at foretrække, men hvor intet forbrug ikke er en mulighed, skal adgangen til sortimentet begrænses væsentligt; muligheden for at reducere antallet af leveringer mv. Derudover er fokus på: genbrug, levetidsforlængelser, grønne alternativer på eksisterende aftaler mv.

Via intranettet skal der oprettes en grøn idébank til koncernens grønne medarbejder- idéer. Idéerne skal være synlige for alle. Idébanken etableres senest i 1. kvartal. Der skal i forlængelse heraf udarbejdes en proces, som sikrer involvering og drøftelse af udvalgte grønne idéer og mulighederne for implementering. Dette kan fx. være via workshops, miljøambassadører eller tilsvarende. Der vil ske halvårlig rapportering til departementet i forhold til konkrete initiativer.

Målene er ikke indbyrdes afhængige.

Type af mål

Driftsaktivitet, outputmål

Afrapportering

Målet afrapporteres i 1. kvartal og i 4. kvartal 2025.

4.1.3 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 3

Mål 3.1

Høj kundetilfredshed

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

Mål 3.2

Gennemsigthed i prioriteringen af shared service ydelser

Resultatkrav	<ol style="list-style-type: none"> 1) Administrations- og Servicestyrelsen har i Q1 forelagt oplæg om justeret metode og proces for prioriteringsmodel for Administrations- og Servicestyrelsen på Shared Service Board. Den justerede model forelægges med baggrund i input og erfaringer fra styrelserne. 2) Der er med udgangspunkt i prioriteringsmodellen i Q4 gennemført en identifikation og prioritering af udvalgte aktiviteter med henblik på indarbejdelse i grundbudgettet for 2026.
Beskrivelse	<p>Administrations- og Servicestyrelsen fremlægger for Shared Service Board primo 2025 model for justering af prioriteringsmodel for Administrations- og Servicestyrelsen. På baggrund heraf udarbejdes et beslutningsoplæg med forslag til fokusområder for op- og nedprioriteringer. Beslutningsoplægget baseres på input fra styrelserne 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 2026.</p>
Type af mål	Driftsaktivitet, aktivitetsmål
Afrapportering	Målet afrapporteres i 1. og 4. kvartal.

Mål 3.3

Interessenthåndtering

Resultatkrav	Resultatkravet af interessentundersøgelsen, der foretages i 2025, skal som minimum være 3,5 point. Der måles på en skala fra 1-5.
Beskrivelse	Styrelsen understøtter de øvrige styrelser i Skatteministeriets koncern med service og administration, og de øvrige styrelser skal opleve, at Administrations- og Servicestyrelsen agerer som en lydhør og fagligt kompetent samarbejdspartner. Der foretages en måling af Administrations- og Servicestyrelsens interessenthåndtering blandt væsentlige interessenter i de øvrige styrelser hvert andet år (i ulige år). Målingen giver et billede af interessenternes opfattelse af Administrations- og Servicestyrelsen, og hvordan de vurderer samarbejdet. Målingen gennemføres forventeligt i 2. kvartal.
Type af mål	Koncernfælles, effektmål
Afrapportering	Målet afrapporteres i 3./4. kvartal, når resultaterne for målingen foreligger.

4.1.4 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 4

Mål 4.1

Styrke det faglige niveau – personalejura

Resultatkrav	Der er gennemført fem dages målrettet faglig udvikling i gennemsnit pr. personalejurist, der arbejder inden for det personalejuridiske område, og der er udarbejdet udviklingsplan for kontoret.
Beskrivelse	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 udviklingsplaner skal være udarbejdet senest i 2. kvartal 2025, og den faglige, målrettede udvikling skal være gennemført senest i 4. kvartal 2025.
Type af mål	Driftsaktivitet, aktivitetsmål
Afrapportering	Målet afrapporteres i 2. samt 4. kvartal.

Mål 4.2

Styrke det faglige niveau – udbudsjura

Resultatkrav	<ol style="list-style-type: none">1) Der er gennemført mindst fem fælles faglige arrangementer for de medarbejdere, der arbejder inden for og med det udbudsjuridiske område. Arrangementernes fokus er på udarbejdelse af professionelle grønne kontrakter.2) Alle relevante medarbejdere har gennemført Rådgivningsenhedens – Statens indkøbskompetenceudviklingsforløb.
Beskrivelse	Det er en forudsætning for et professionelt indkøbsarbejde, at Indkøb og Udbud til enhver tid har medarbejdere med de kompetencer, der skal til for at kunne købe godt og grønt ind. Med godt indkøb menes et professionelt og styrket fokus på indkøb generelt, herunder også det udbudsfaglige område og de grønne indkøb. Det statslige indkøb har igennem flere år haltet bagefter de øvrige offentlige indkøb, hvorfor der er behov for et styrket fokus på kompetenceudviklingen af netop dette område. Med implementeringen af Charter for godt og grønt indkøb er netop kompetenceudviklingen også et fokus. Der vil med denne handleplan blive sat et fokus på den faglige udvikling i forhold til den indkøbsfaglige viden på tværs af kontoret, udbudskonsulenterne og kontoret generelt i forhold til de grønne indkøb. Fokus på at arbejde med en styrkelse af den indkøbsmæssige faglighed bidrager til Skatteministeriets concerns efterlevelse af FN's verdensmål 12 Ansvarligt forbrug og produktion. Målene er ikke indbyrdes afhængige.
Type af mål	Driftsaktivitet, aktivitetsmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

