|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mødereferat Kundeforum  Mandag den 4. oktober 2018, kl. 10.00 – 11.30 på Landgreven |  | SAM  4. okt. 2018 |

**Ad pkt. 1, Velkomst/indledning** Trolle Klitgård Andersen direktør i SAM, bød velkommen som formand for Kundeforum og introducerede mødets dagsorden.

Deltagerne blev kort orienteret om Moderniseringsstyrelsens analyse om review af eksisterende opgavesnit, herunder de tre spor: Optimering af opgavesnit på Debitor og kreditor processerne; Opfølgning på kvaliteten i SAM; Drøftelse med Rigsrevisionen omkring ansvarsfordeling på regnskabsopgaven.

Statens Administration kunne oplyse, at det i forlængelse af det sidste møde med afdelingschefer er besluttet, at Statens Administration kommer med et bud på en yderligere standardisering og segmentering af i første omgang kreditor og debitor servicen fra SAM. Dette henset til det omfang der er af afvigelser pt, som i dag har betydning for fx potentialet for yderligere effektivisering gennem nye standarder samt for kvaliteten af den ydelse som SAM leverer.

SAM kunne oplyse, at arbejdet bliver iværksat her i efteråret, samt at departementerne vil blive indbudt til at deltage i arbejdet. Endelig bliver der af intern revision i Finansministeriet iværksat et arbejde, der skal belyse ovenstående spor 3. En analyse der vil tage afsæt i erfaringerne med lignende problemstillinger i Statens IT.

**Ad pkt. 2, SKS teamet præsenterer ny regnskabserklæring.** Michael Petersen fra MODST præsenterede den ny regnskabserklæring, der er udarbejdet i regi af en arbejdsgruppe nedsat af forum for statslige regnskabschefer. Med den ny RE kommer der:

* Bedre sammenhæng mellem regnskabserklæring og kvitteringsdelen ved, at erklæring og kvittering bliver ét dokument, som både kunde og SAM kan skrive i.
* Det er muligt, at se tidligere besvarelser af de enkelte punkter i regnskabserklæring pr. år.
* Revisionsspor på opfølgning af udestående, idet der skal knyttes kvitteringskommentar til alle noter.
* Mulighed for at frigive pkt. 1 og 2 før den 15., hvorved institutionerne kan anvende rapporter i RE ifm budgetopfølgning tidligere end hidtil.

Den reviderede erklæring er klar til ibrugtagning fra 2019 (primo marts 2019). Gitte Beltoft, der er kontorchef i regnskab, orienterede omkring, at der kommer uddybende vejledninger i forbindelse med ibrugtagningen af den ny funktionalitet i regnskabserklæringen. Den reviderede erklæring vil også blive præsenteret på næste forum for statslige regnskabschefer.

**Ad pkt. 2, Status – Løn og Refusion**. Christian Nielsen, der er kontorchef for lønområdet, orienterede om status indenfor Løn og Refusion.

Christian Nielsen orienterede om, at der med det mindre *span of control* for teamlederne, betyder at der er kommet mere ro på opgavevaretagelsen i produktionen.

Der er samtidig foretaget en implementering af F2 i hele afdelingen som mail og ESDH system, samt i refusion som produktionssystem (1.10.2018). I løn primo 2019. Samtlige lønkontrolplaner er nu gennemgået med kunderne og de ligger nu som bilag til kundeaftalen i kundeportalen.

Der sættes en række robotter på refusionsområdet, fx til at håndtere indrapporteringer til VIRK.DK.. Endelig overtages pt en række mindre nye opgaver. Eksempler er barselsadministration samt andre personaleadministrative opgaver fra Energi- Forsynings og Klimaministeriet.

**Ad pkt. 3, Status – Regnskab**. Jan Melchiorsen, der er kontorchef i regnskab, orienterede omkring ibrugtagningen af en række drifts KPI. KPI’er der skal understøtte overblik og rettidighed i opgaveløsningen til jer. Der er udviklet KPI’er til bankafstemning, momsindberetning, skattekonto (pilot) og vi vil også se på et KPI ift lønindlæsning.

I regnskab er der også implementeret F2 som journaliseringssystem. På revisionsområdet kan det oplyses, at revisionen gennemgår i efteråret kreditor/regnskabserklæring, TMO og processen for debitor.

Organisatorisk er der sket en justering pr. 1. september, som betyder at der er færre kunder pr. gruppe. Konkret betyder det at antallet af grupper i et team opjusteres fra 3 til 4 grupper. Formålet er bedre fysisk plads til medarbejderne samt at understøtte en bedre kundehåndtering. Der er ansat 6 nye medarbejdere pr. 1. oktober, og team økonomi er fuldt bemandet. Vær opmærksom på den ny www, hvor regnskab løbende lægger nyheder i forhold til services m.m.

**Ad pkt. 4, Status – Kunder og Kvalitet.** Per Helmer Roos, der er kontorchef i Kunder og Kvalitet, orienterede omkring status på de tværgående initiativer i SAM. Overtagelsen af systemsupporten fra MODST i fuld gang og forløber som planlagt. Brugeradministration, visitation samt lønsupporten er næsten fuldt overdraget. Der udestår overgang af specialopsætninger samt håndtering af ressortdeling. På regnskabssupporten er overdragelsen er i fuld gang og følger planen med fuld overdragelse inden den 1. december. I forbindelse med supportopgaven, er der behov for anskaffelse af et nyt servicedesksystem, og et miniudbud på denne opgave er nu igangsat.

Der er afholdt et gå-hjem møde omkring erfaringer på anvendelsen af RPA er netop afholdt i samarbejde med SIT. SAM og SIT vil fremadrettet kunne tilbyde ydelser på RPA-området. I SAM er der pt. 14 robotter er i drift, 6 nye forventes på plads i efteråret. Opfølgning på opdatering af kundeaftaler i fuld gang. RR har bemærket at der forsat er mange aftaler der endnu ikke er opdateret. SAM vil i efteråret gennemføre en kampagne mhp at sikre at samtlige aftaler er opdateret inden årets udgang.

**Ad pkt. 5, Præsentation af Kundeportalen.** Per Helmer Roos orienterede omkring den ny kundeportal. Kundeportalen er netop lanceret og kan nu tilgås af samtlige kunder i SAM. Kundeportalen er et af Statens Administrations strategiske udviklingsprojekter i 2018, der blev iværksat på baggrund af sidste års KTU. Portalen vil understøtte en bedre vidensdeling og er platformen for opfølgningen mellem jer og SAM.

Kundeportalen bliver kun en succes, hvis vi sammen får den anvendt og opdateret med relevante oplysninger. Vi er nået langt med at udbygge portalen og indtaste servicemålsrapporter, kundeaftaler og drejebøger, mens aktionslister på alle kunder vil blive etableret i takt med kundemøder. Vi er stadig i gang med inddateringsprocessen, der vil pågå hele 2018, og der vil i regi af forum for statslige regnskaber blive indhentet inspiration fra kunder til den fortsatte udvikling af portalen.

**Ad pkt. 6, Kundetilfredsundersøgelse (KTU).** Trolle Klitgård Andersen orienterede omkring resultatet af dette års KTU. Trolle takkede for alles besvarelse, men særligt for de mange gode og konstruktive bemærkninger. Bemærkninger vil sammen med bemærkningerne fra afdelingscheferne indgå i den løbende opfølgning og vil blive medtaget til de departementsmøder, der igen bliver indkaldt til.

Svarprocenten var i år igen høj - 78,5%, og på en skala fra 1- 5 er den gennemsnitlige tilfredshed 3,7. Resultatmålet i SAM for 2018 var en gns tilfredshed på 3,8. Resultatet er en fremgang på 9% i forhold til resultatet fra 2017, som i gennemnit var 3,4. Resultat for SAM Regnskab var i gns. 3,5. Resultat for SAM Løn og Refusion var i gns. 3,8.

**Ad pkt. 7, Eventuelt.** Det blev under evt. bemærket fra Beskæftigelsesministeriet, at den store fremgang i tilfredshed ikke helt matcher de inputs der er kommet i forbindelse med Afdelingschefernes tilbagemelding. Denne asymmetri bør give anledning til, hvorvidt der på begge sider af bordet bør overvejes, hvad det der er facts og oplevelser. Erhvervsministeriet gav udtryk for, at der forsat opleves mangler med hensyn til basis hos SAM.

Det skal bemærkes, at udover muligheden for at abonnere på vores nyheder, har kunder også mulighed for at tilmelde sig vores tre nyhedsbreve. Det kan de gøre her: <https://statens-adm.dk/nyheder/tilmeld-nyhedsbrev/>