

Velkommen til Kundeforum

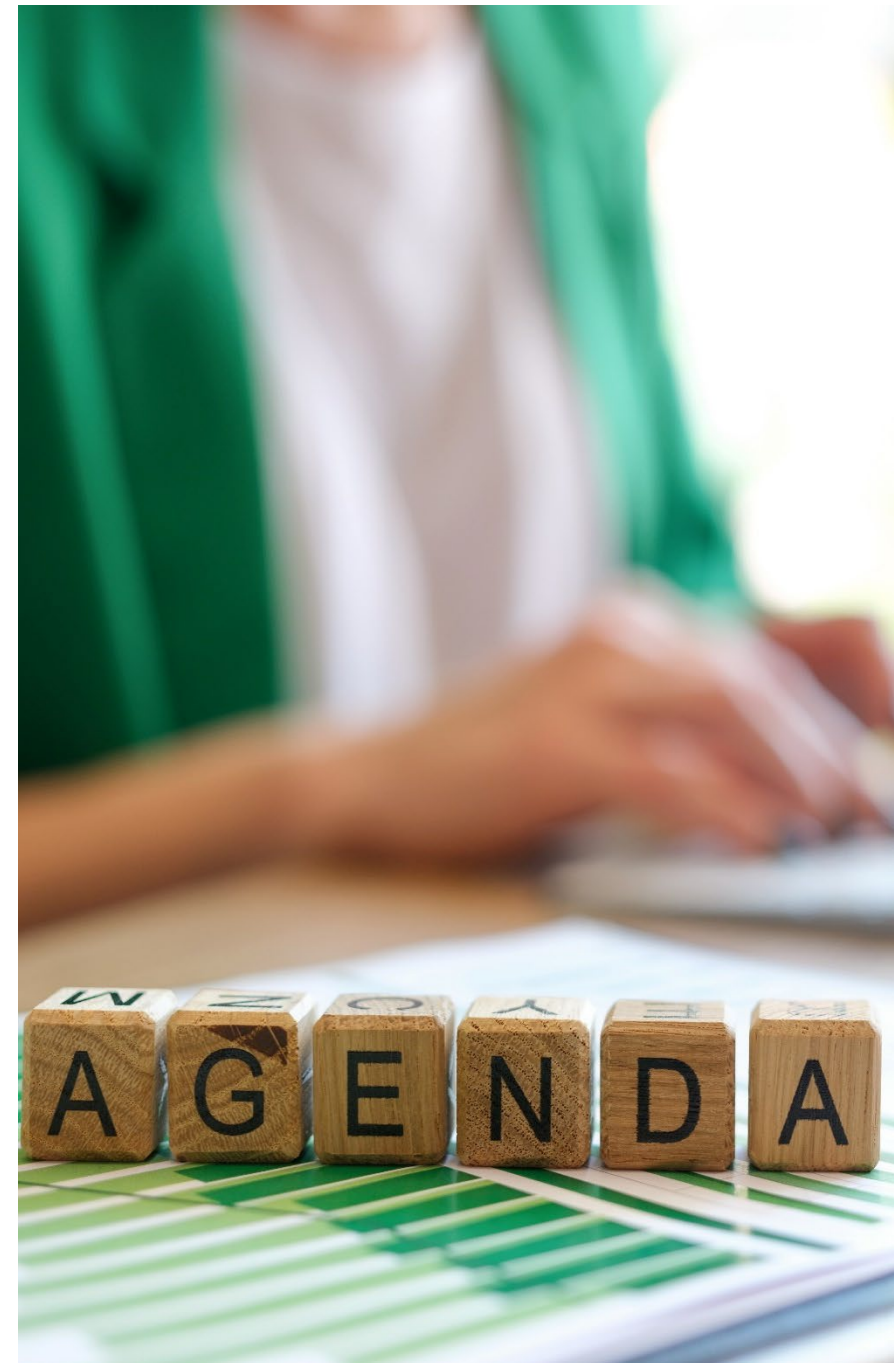
21. september 2023



STATENS ADMINISTRATION

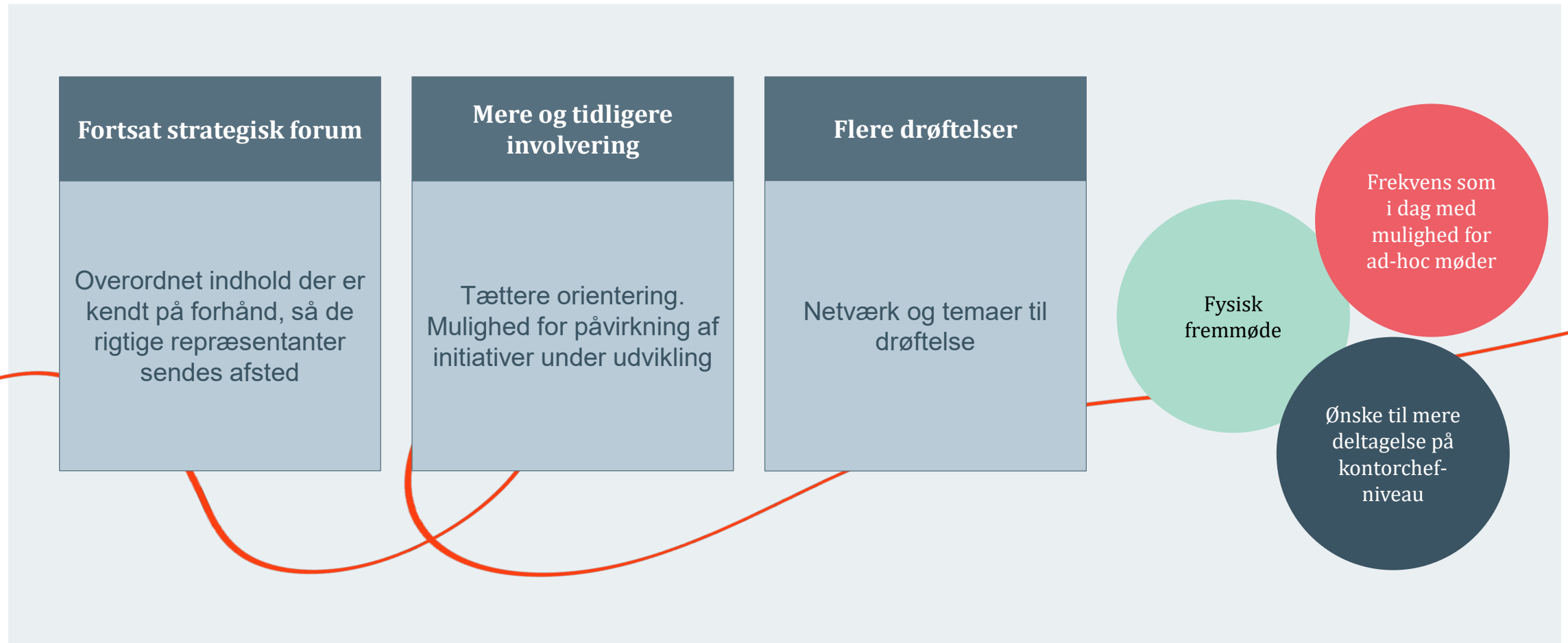
Dagsorden

- 01** Velkomst og præsentation
v/ Trine Nielsen, direktør i Statens Administration
- 02** Kundetilfredshedsundersøgelse 2023
v/ Trine Nielsen, direktør i Statens Administration
- 03** Kundeoplevelser
v/ Lydia Lindskov Beck, kontorchef i Statens Administration
- 04** Fokus i det kommende år i Statens Administration
v/ Trine Nielsen, direktør i Statens Administration
- 05** Afrunding og tak for i dag
v/ Trine Nielsen, direktør i Statens Administration



Opsamling fra Kundeforum forår 2023

Kundeforum fremadrettet



Kundetilfredshedsundersøgelse 2023



Resultatet af kundetilfredshedsundersøgelsen 2023



Svarprocenten er i år **83 pct.**
I 2023 er der
udsendt 195 spørgeskemaer.
Vi har modtaget 162 besvarelser.

Revideret spørgeramme

Tak
for jeres
besvarelser

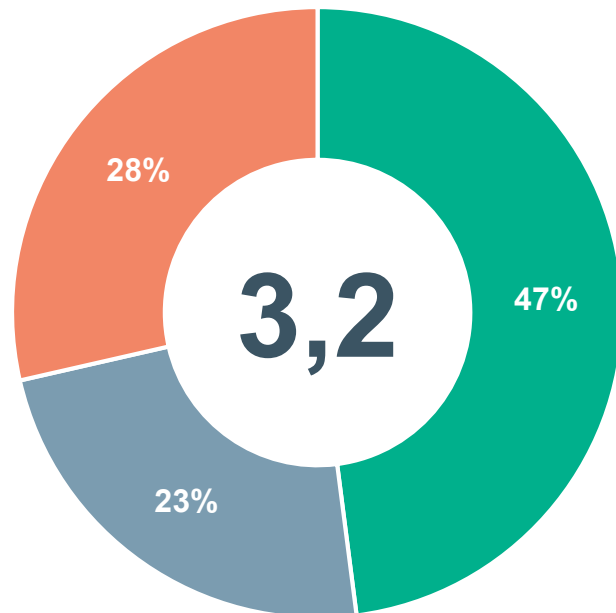


På en skala fra 1 - 5
er den gennemsnitlige
tilfredshed **3,3**
Sidste års resultat var 3,9

Resultatet er ikke som ønsket,
men forventet

Overordnet tilfredshed med

REGNSKAB

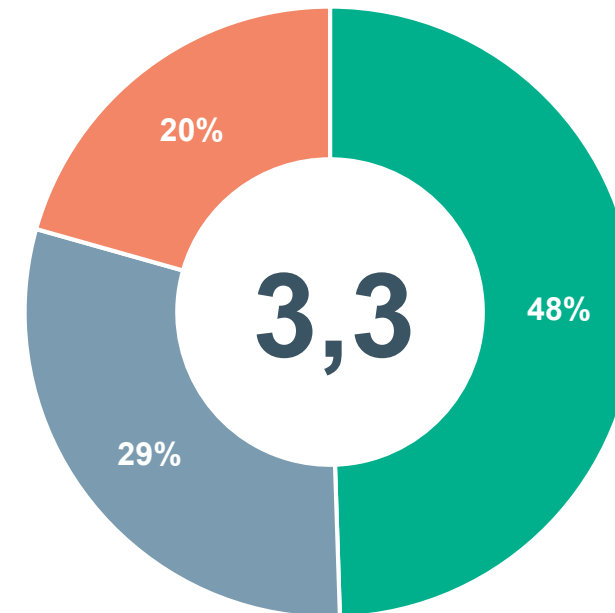


■ Meget tilfreds/tilfreds ■ Hverken/eller ■ Utilfreds/meget utilfreds



■ Meget tilfreds ■ Tilfreds ■ Hverken/eller
■ Utilfreds ■ Meget utilfreds ■ Ved ikke

LØN OG REFUSION



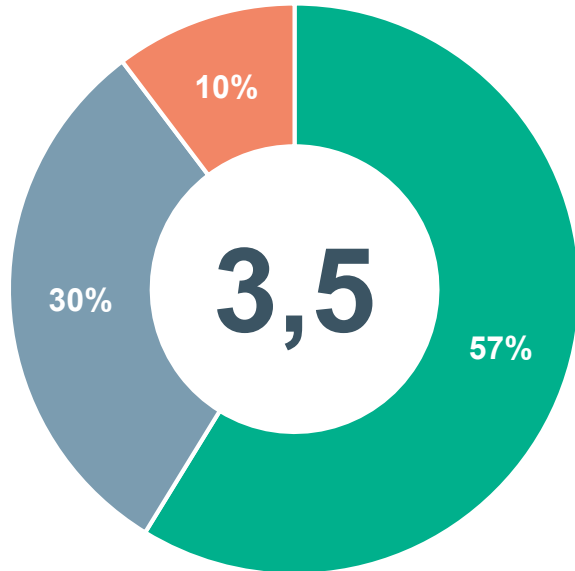
■ Meget tilfreds/tilfreds ■ Hverken/eller ■ Utilfreds/meget utilfreds



■ Meget tilfreds ■ Tilfreds ■ Hverken/eller
■ Utilfreds ■ Meget utilfreds ■ Ved ikke

Kundebetjening

Hvor tilfredse er I generelt med den service og vejledning, der leveres af Statens Administrations kundebetjeningsteam ift. **regnskab?**

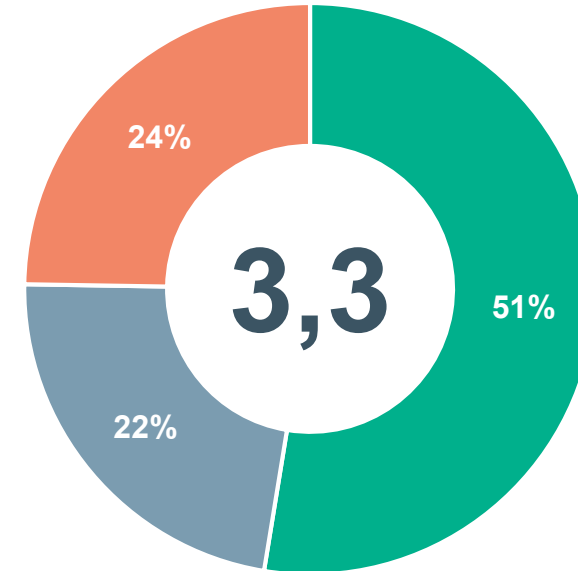


■ Meget tilfreds/tilfreds ■ Hverken/eller ■ Utilfreds/meget utilfreds



■ Meget tilfreds ■ Tilfreds ■ Hverken/eller
■ Utilfreds ■ Meget utilfreds ■ Ved ikke

Hvor tilfredse er I generelt med den service og vejledning, der leveres af Statens Administrations kundebetjening ift. **løn og refusion?**



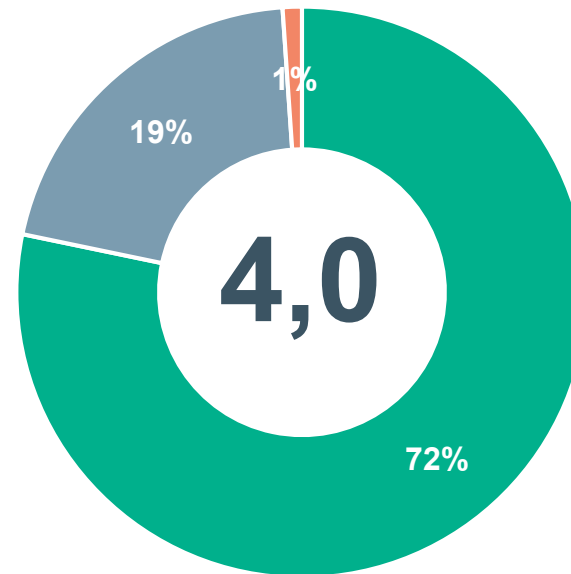
■ Meget tilfreds/tilfreds ■ Hverken/eller ■ Utilfreds/meget utilfreds



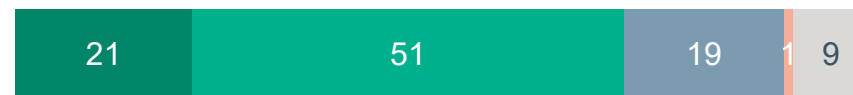
■ Meget tilfreds ■ Tilfreds ■ Hverken/eller
■ Utilfreds ■ Meget utilfreds ■ Ved ikke

Kundepartner

Hvor tilfredse er I med den dialog, I indtil nu har haft med kundepartnerfunktionen?

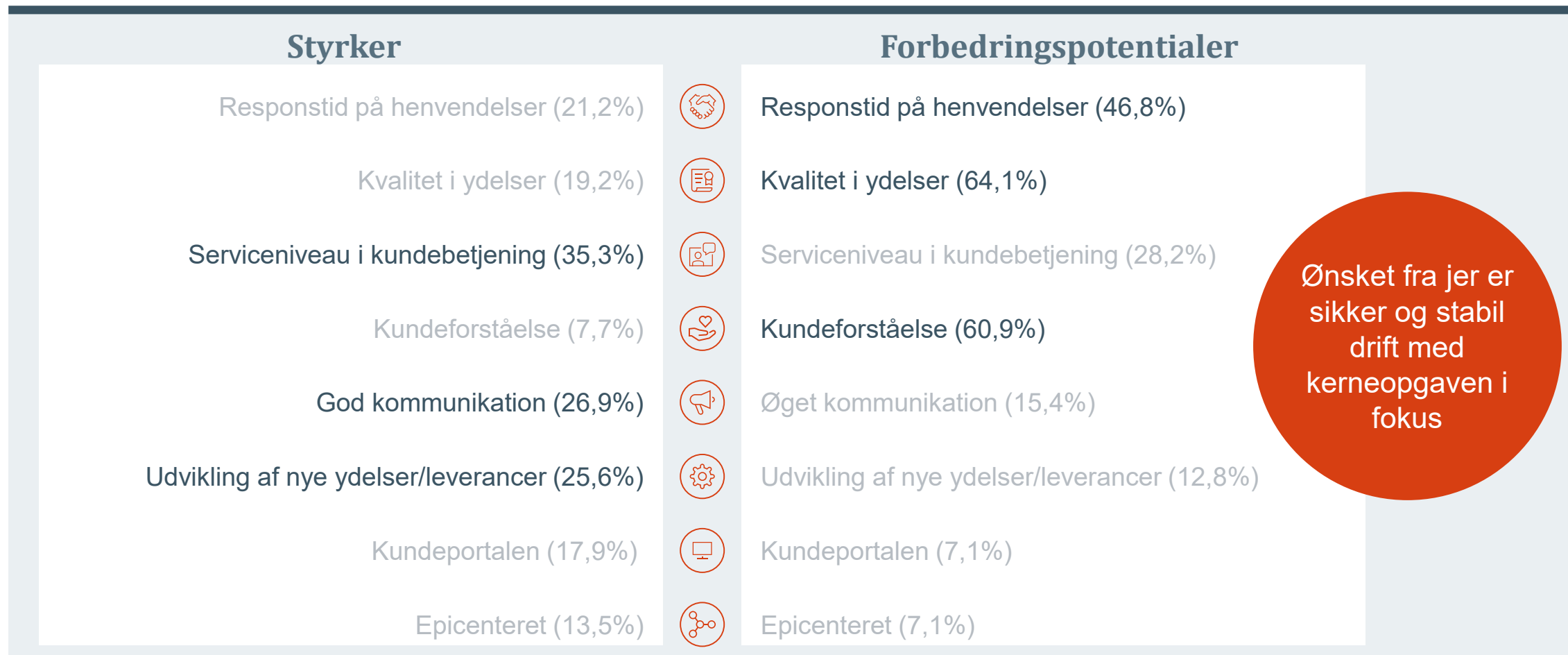


■ Meget tilfreds/tilfreds ■ Hverken/eller ■ Utilfreds/meget utilfreds



■ Meget tilfreds ■ Tilfreds ■ Hverken/eller
■ Utilfreds ■ Meget utilfreds ■ Ved ikke

Styrker og forbedringspotentialer på tværs af organisationen



Ønsket fra jer er sikker og stabil drift med kerneopgaven i fokus

Hvor bruges resultater af tilfredshedsundersøgelsen

Dialogmøder
med de enkelte
ministerområder

Forum for
lønansvarlige
staten

Forum for
statslige
regnskabschefer

Møder med
departementerne

Internt i Statens Administration

- Videre analyser af jeres inputs
- Konkrete håndteringer
- Tendenser indgår i de næste års arbejdsprogrammer

Kundeoplevelser



Hvad har indvirkning på en kundeoplevelse?

Forståelige og
anvendelige processer

Det er nemt at være i
dialog

Der tages hånd om
kundens udfordringer

Den gode kundeoplevelse

Velfungerende systemer

Høj faglighed



Vores ambition er SAMmentænkte løsninger



Ønsker

Vi vil skabe bedre kundeoplevelser

Vi vil udvikle vores service i samarbejde med vores kunder

Involvering



Vilkår

Fælles ansvar for det konstruktive samarbejde

Statens Administration er et shared service-center

Ensartethed i opgaveløsning og serviceniveau

Det, vi oplever...

Større efterspørgsel fra kundegruppen på et 'udefra og ind' perspektiv

Forskelligartede forventninger til Statens Administrations mulighedsrum

Forventninger der ikke bliver mødt giver anledning til frustration og uhensigtsmæssig kommunikation

Statens Administrations igangsatte tiltag



En revideret kundetilfredshedsundersøgelse

Indeholder både skriftlig og dialogbaseret kontakt

Et øget strategisk blik på kundeoplevelsen

Mulighed for at angive udviklingsmuligheder



Ny mødestruktur

Invitation til kontinuerligt, løbende samarbejde

Fokuserede møder med rette deltagerkreds

Øget mulighed for formaliseret dialog om KTU-besvarelsen



Etablering af og introduktion til en ny Kundepartner-funktion



Én indgang; Kundebetjeningen

Hurtigere betjening ved ad-hoc henvendelser

En bedre samlet viden om jeres behov, og hvad I er optaget af

Et bedre grundlag for at følge op på tværs



Uddannelse i kunde-betjening

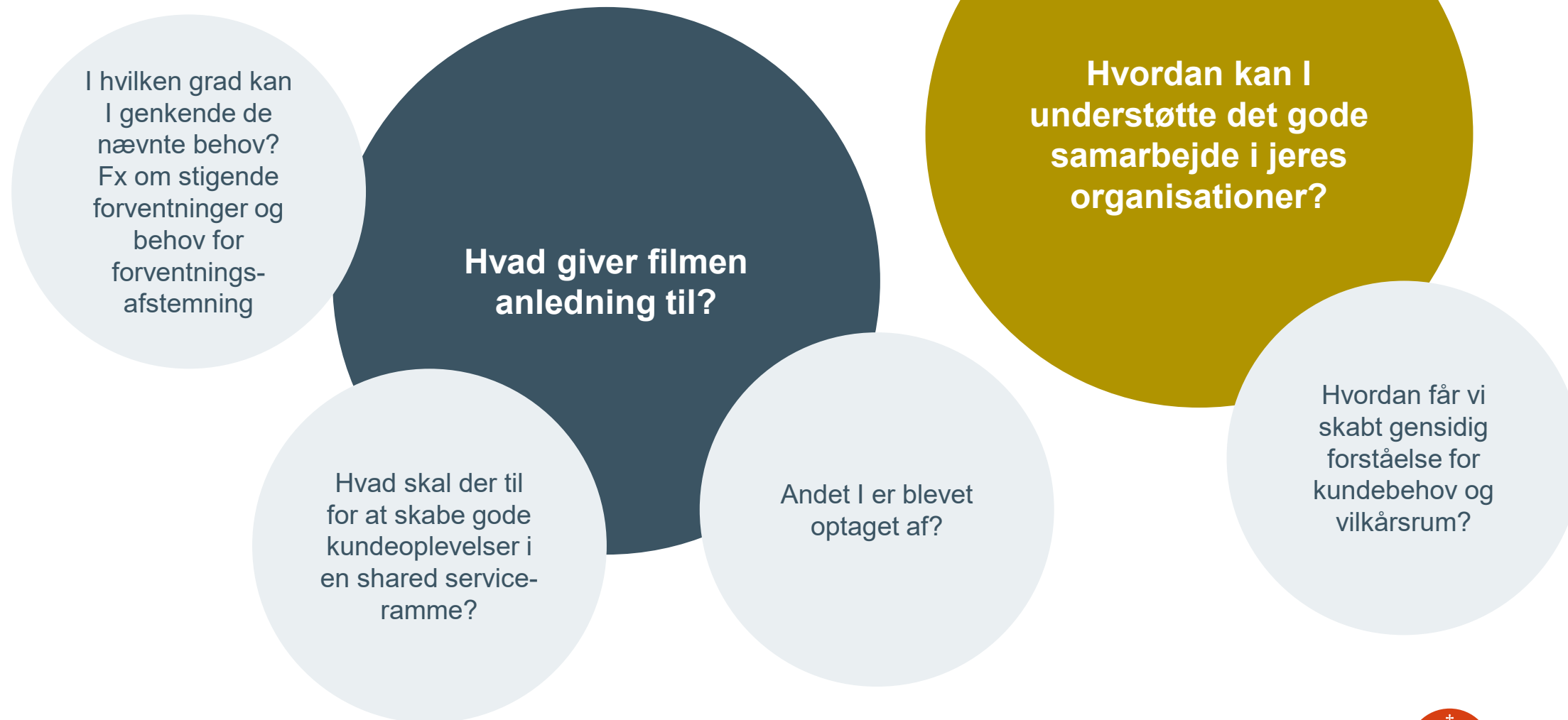


STATENS ADMINISTRATION

Interview med Merete Bergman Smit



Workshop: drøftelser ved bordene



Workshop grupper

Gruppe 1	Gruppe 2	Gruppe 3
Pernille Rubjerg Olsen Erhvervsministeriet	Michael Andersen Indenrigs og Sundhedsministeriet	Cathrine Mary Jørgensen Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri
Louise Nielsen Statsministeriet	Karina Hedemark Udenrigsministeriet	Søren Tolstrup Christensen Beskæftigelsesministeriet
Mark Neumann Uddannelses- og Forskningsministeriet	Ann-Britt Ringsholt Udlændinge- og Integrationsministeriet	Marianne Thomsen Børne- og Undervisningsministeriet
Samarah Shafi Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri	Claudia Gad Jarlshøi Børne- og Undervisningsministeriet	Pia Mikkelsen Transportministeriet
Lars Sejer Nielsen Statens Administration	Mathilde Mørch Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet	Pia Sommergreen Bengtsen Statens Administration
Søren Bjerg Pedersen Statens Administration	Heinrich Sigsgaard Statens Administration	

Workshop - Kundeoplevelser

10:00 – 10:10 Introduktion til workshoppen "Kundeoplevelser"

10:10 – 10:35 Gruppedrøftelser

10:35 – 10:50 Fælles opsamling


11:00 – 12:00 Optagelser af interview

Spørgsmål fremsendt forud for Kundeforum

Vi håber på jeres bidrag til små filmseancer med fokus på læring i Statens Administration

1. Hvad kendetegner et godt samarbejde?
2. Hvordan ser samarbejdet ud, når det lykkes?
3. Giv et eksempel på, hvor Statens Administration lykkes godt med opgaveløsningen.
4. Kan du fortælle et eksempel fra din hverdag, som du forestiller dig, Statens Administration kan bruge i det videre interne arbejde med at skabe gode kundeoplevelser?
5. Er der noget, I som kunder kan gøre, for at arbejdet med Statens Administration bliver mere konstruktivt?

**Vi sætter
standarden**



SAM sætter standarden for effektive
administration og for **ansvarlige**
... ved at løse og udvikle
... ved at sikre **helhedsorienterede**
... ved at udvikle og omsætte
... ved at sikre **helhedsorienterede**


**Vi skaber
værdi**



SAM skaber sammenhæng
og værdi på tværs af opgaver
og ansvar

... ved at sikre **helhedsorienterede**
... ved at sikre **helhedsorienterede**
... ved at sikre **helhedsorienterede**

**Vi formidler
viden**



SAM formidler viden
kompetent og **kompetent**
kompetent

... ved at udvikle og omsætte
... ved at udvikle og omsætte
... ved at udvikle og omsætte

Fokus i det kommende år i Statens Administration

Statens Administration strategi frem mod 2025

Tankerne bag strategien

**SAMmentænkte
løsninger**

Tre pejlemærker



Tre indsatsområder



Flere opgaver i bredden og dybden



Øget digitalisering



Samling af faglig ekspertise

Sikker og effektiv drift

Fokus i det kommende år i Statens Administration



Undervisnings- og vejledningsydelser



Brugeroplevelser

Automatisering



Kundeoplevelser



Transitionsmodel

Analyse af potentialer

SIKKER OG EFFEKTIV DRIFT



Tak for i dag

Næste Kundeforum er 16. april 2024



STATENS ADMINISTRATION