

Velkommen til Kundeforum

September 2022



STATENS ADMINISTRATION

Dagsorden

01

Velkomst og introduktion

v/ Trine Nielsen, direktør i Statens Administration

02

Kundetilfredshedsundersøgelse 2022

v/ Heinrich Sigsgaard – kontorchef i Statens Administration

03

Opdatering på planer og kommende aktiviteter for de fællesstatslige systemer

v/ vicedirektør i Økonomistyrelsen Simon Schulian

04

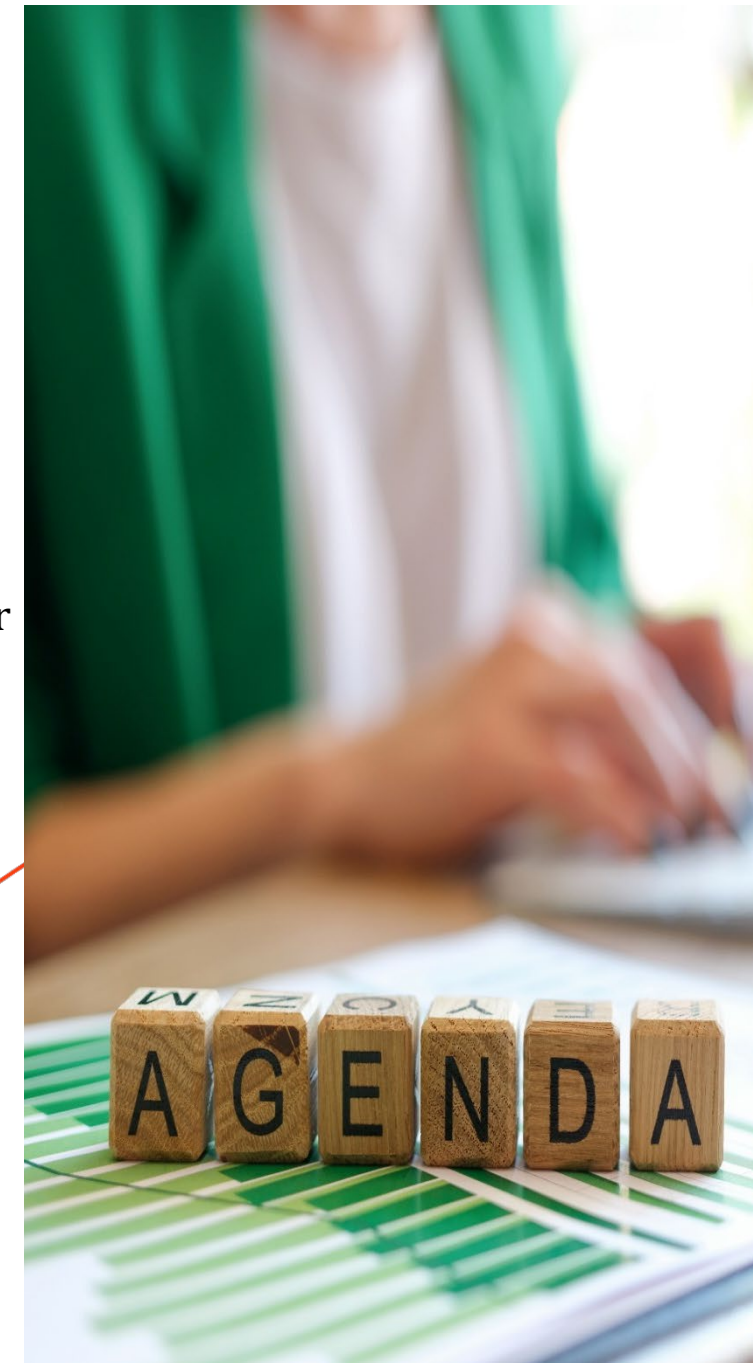
Kort nyt fra Statens Administration, herunder nye ydelser

v/ Kontorchefer i Statens Administration

05

Afrunding og tak for i dag

v/ Trine Nielsen, direktør i Statens Administration





Kundetilfredshedsmåling 2022

Kundetilfredshed 2022 - Resultat

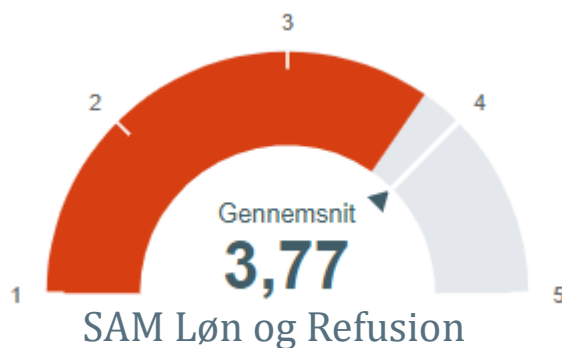
Svarprocenten var i år
78,8 pct.

I 2022 er der udsendt
226 spørgeskemaer.
Vi har modtaget
175 besvarelser,
imod 156 besvarelser i 2021

På en skala fra 1- 5
er den gennemsnitlige
tilfredshed 3,9

Sidste års resultat var 4,0

Resultat i gennemsnit

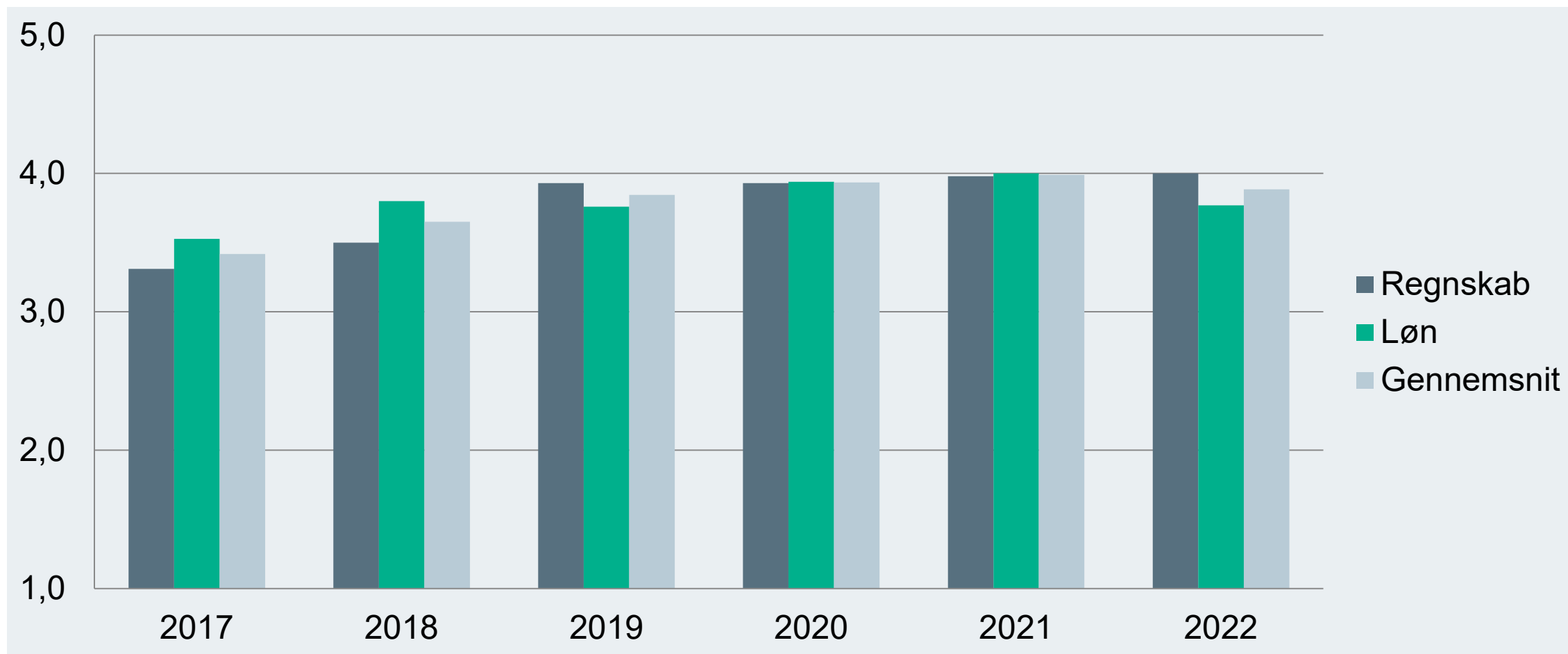


*Tak for jeres
besvarelser.*

*Særligt for de mange
gode og konstruktive
bemærkninger.*



Udvikling i kundetilfredshed, 2017 – 2022



Foreløbige ønsker til forbedringer

Sikre kvaliteten af svar på kundehenvendelser

Mere specialist viden generelt og specifikt på momsområdet

Sikre videndeling og sparring på fagområderne

Kundemøder deles i drifts- og ledermøder

Mere gennemskuelig behandlingstid

Reduktion af behandlingstid

Bedre kommunikation via diverse platforme

Arbejdsprogram for andet halvår 2022 – strategiske projekter



Flere opgaver i dybden og bredden

- Implementering af politiet
- Udvikling af rejseholdsytelser
- Standardisering i Løn



Øget digitalisering

- Automatisering – udvikling af robotter
- Honorarlønnede




Samling af faglig ekspertise

- Regnskabserklæring
- Kompetencespor
- Organisatoriske snitflader og kundekontakt
- Fælles standard for service og support



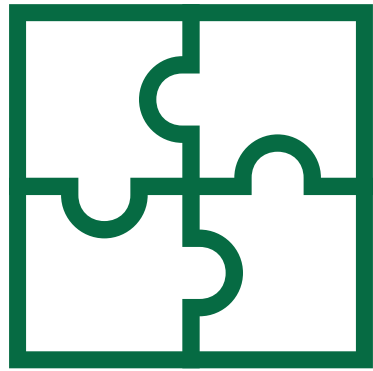
Analyse- og transitionsfokus



Planer og kommende aktiviteter for de fællesstatslige systemer

September 2022

Agenda



Tværgående indsatser



**Systemspecifikke planer
og aktiviteter**

Tværgående indsatser (udvalgte)



Sammenhængende løsninger og services

- Fokus på processer og arbejdsgange fremfor et individuelt systemblik
- Tæt kobling mellem systemunderstøttelse, SAM services og anvendelsen lokalt i institutionerne



Brugerinddragelse og brugeroplevelse

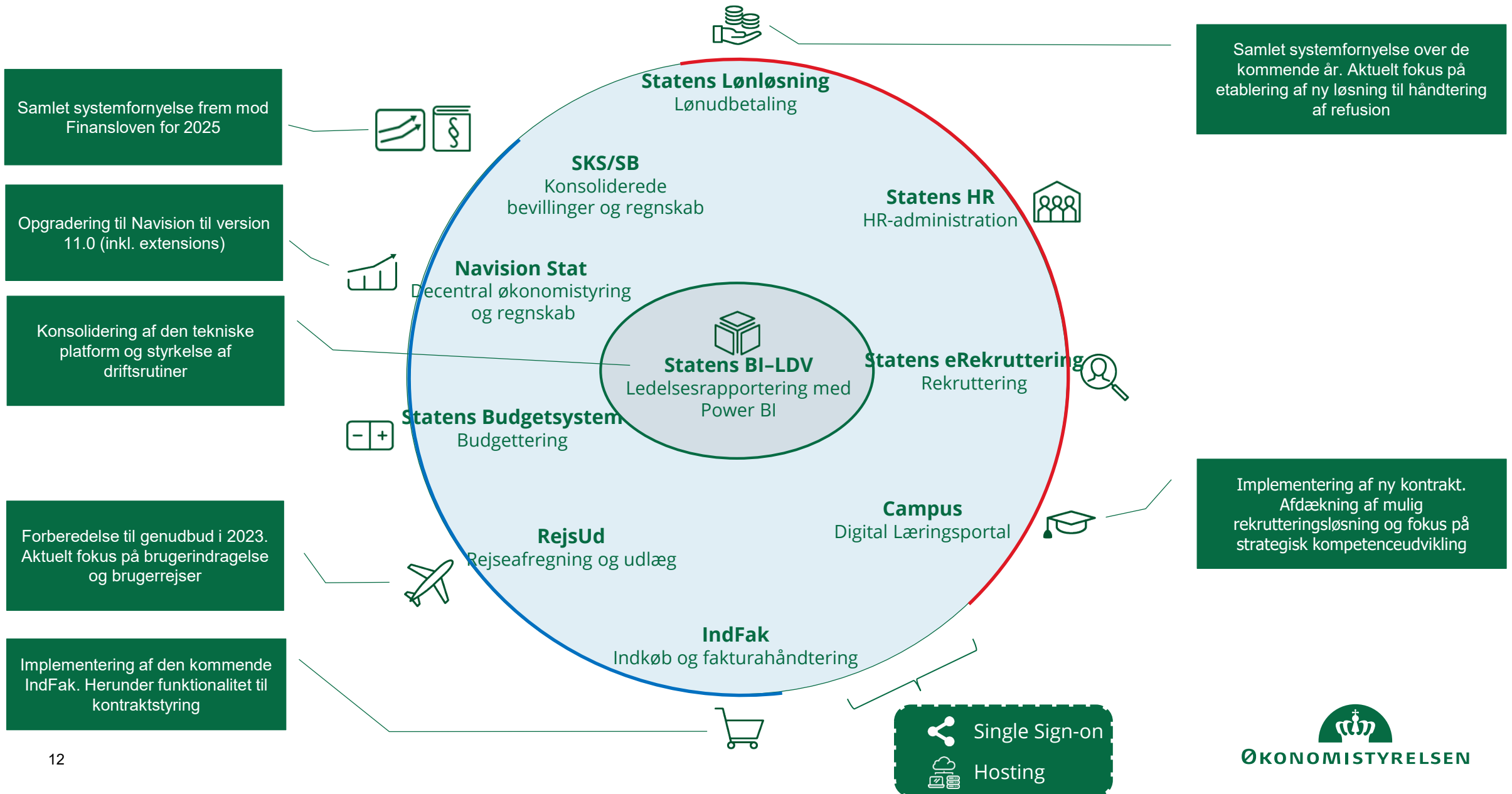
- Inddragelse af brugere i alle faser af systemernes livscyklus
 - fra anskaffelse, til implementering og videreudvikling
- Fokus på at skabe bedre og mere intuitive brugeroplevelser
 - Særligt for systemer med mange og lejlighedsvis brugere



Sikkerhed

- Løbende opmærksomhed på udviklingen i det aktuelle trusselniveau

Systemspecifikke planer og aktiviteter (udvalgte)





Kort nyt fra Statens Administration, herunder nye ydelser

September 2022

Projekt systemsupport

- et samarbejdsprojekt mellem Statens Administration og Økonomistyrelsen til gavn for vores kunder

FORMÅL

At skabe vedvarende udvikling, der sikrer optimal support for vores kunder på tværs af de fællesstatslige it-systemer

TO SPOR

Udvikling af optimale samarbejdsflader mellem Statens Administration og Økonomistyrelsen, der sikrer et fælles fundament og fælles supportstandard

Udvikling af nye initiativer inden for uddannelse, support og service, der matcher vores kunders behov

RESULTAT

En styrket systemsupport, der forbedrer vores kunders supportoplevelse ved at:

- sammentænke systemer og praksis.
- tilbyde nye former for uddannelse, support og service.



Flere opgaver
i dybden og bredden



Øget digitalisering



Samling af faglig ekspertise

Automatiseret brugerkontrol



Status

Ydelsen er idriftsat
1. januar 2022



Møder

Præsentationsrunder er afholdt løbende
40 - 80 deltagere. pr. gang
Der afholdes sideløbende kundemøder



Kunder

23 kunder har tegnet kontrakt

Målsætning

50 kunder i 2022



Pipeline

2 kunder er i proces for kontrakt

Hvad siger kunderne:

Ønske om at flere systemer kobles på

Overrasket over, hvor stor gruppen af ukendte brugere er

Kontrolmaterialet er meget omfattende

Der stilles spørgsmål til prisen



Vejledning om intern finansiel kontrol



Flere opgaver
i dybden og
bredden

Statens Administration tilbyder

- Introduktion til vejledning
- Udgangspunkt i styrelsens egne forretningsgange
- Oplæring af medarbejdere
- Hjælp til implementering via skabeloner
- Rapportering af internt kontrolmiljø



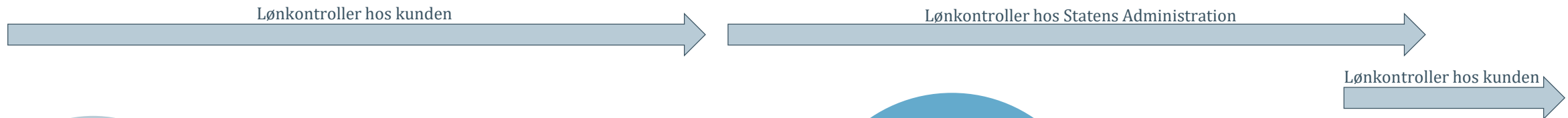
Idriftsat 10.
August 2022



Vejledning om lønkontrol og lønkontrolplaner



Flere opgaver
i dybden og
bredden



Introduktion til vejledning

Udgangspunkt i styrelsens egne lønkontroller

Oplæring af medarbejdere

Hjælp til udarbejdelse af lønkontrolplan

Introduktion til design af risikobaserede kontroller

➤ Forventet idriftsat ultimo september 2022

Automatiseret grundlag for kontrol af betalingskort



Flere opgaver
i dybden og
bredden

Vejledning om
brug af
betalingskort

Kontrollen omfatter



Automatisk
generering af
kontrolgrundlag

Sikring af
funktions-
adskillelse via
kontrolrapport
fra IndFak og
RejsUd

Generering af
kortholderliste

Risikobaseret
analyse
forbrugsmønstre

➤ Forventet idriftsat 30.
September 2022



Ibrugtagning af ny prismodel i 2023

Orientering på
Kundeforum

22. APRIL

Høring vedr.
rammekorrektion til
FFL23

26. APRIL

Udmøntning af
rammekorrektion til
FFL23

MAJ – JUNI

Prisfolder for 2023 for
Statens Administration
opdateres

OKTOBER –
NOVEMBER

Prismodellen
træder i kraft

1. JANUAR
2023

JUNI

OKTOBER

NOVEMBER

Tilbagebetaling af merindtægter
for **basisydelse**r for 1. halvår

Tilbagebetaling af merindtægter
for **tilkøbsydelse**r for 1. halvår

Der nedjusteres ikke priser for 2. halvår for **basis- og tilkøbsydelse**r
henset til stigende driftsomkostninger, herunder energi

Kontor for Revision og Tilsyn (KRT) tilsynsberetning Statens Administration 2021

TILSYNET MED SAMS OPGAVEVARETAGELSE

Årlig status, der dækker Statens Administrations opgavevaretagelse som shared servicecenter

- Ingen omtale af Statens Administration i hverken Beretning om revision af statsregnskabet (RS) eller Beretning om revision af statens forvaltning (RF).
- Der er ved tilsynets opfølgninger og gennemgange fremført tilsynsbemærkninger og anbefalinger, som bidrager til yderligere at styrke de interne forretningsgange og kontroller i Statens Administration.

TILSYN MED SAM SOM DATABEHANDLER

Omfatter de forpligtelser der påhviler Statens Administration som databehandler i henhold til databeskyttelsesforordningen (GDPR)

- Det vurderes, at Statens Administration har høj beskyttelse af de krav, der stilles til Statens Administration som databehandler
- Statens Administration har effektiv beskyttelse af procedurer og foranstaltninger, samt risikovurdering og -styring.



Se tilsynsberetninger for Statens Administration på statens-adm.dk

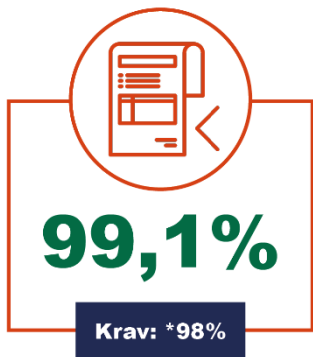
Generel status fra Regnskab

Driftsstatus for perioden januar til august

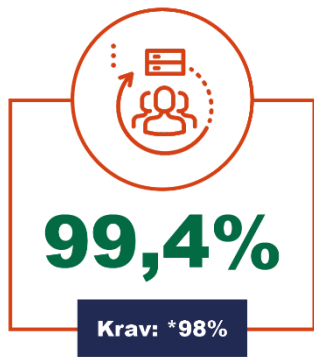
Behandling af købsfakturaer og -kreditnotaer rettidigt (< 2 dage)



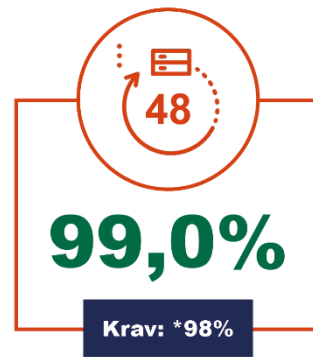
Behandling af salgsfakturaer rettidigt (< 2 dage)



Behandling af DDI-stamdata rettidigt (< 2 dage)



DDI-posteringer bogført senest 2 dage fra modtagelse



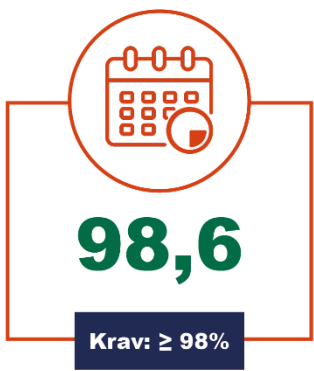
Lønindlæsning er bogført inden periodeluk



Perioderegnskab er udarbejdet medio måned



Kvartalsregnskaberklæringer er korrekte



Produktivitet SAM Regnskab - Kreditor



Aktuelle og afsluttede revisioner siden sidst

Rigsrevisionens revision af Statens Administrations opgavevaretagelse

vedr. anlæg
Afholdt juni 2022 – ikke afsluttet

vedr. debitor
Afholdt august 2022 – ikke afsluttet

vedr. finans
Afholdt august 2022 – ikke afsluttet

vedr. kreditor
September 2022

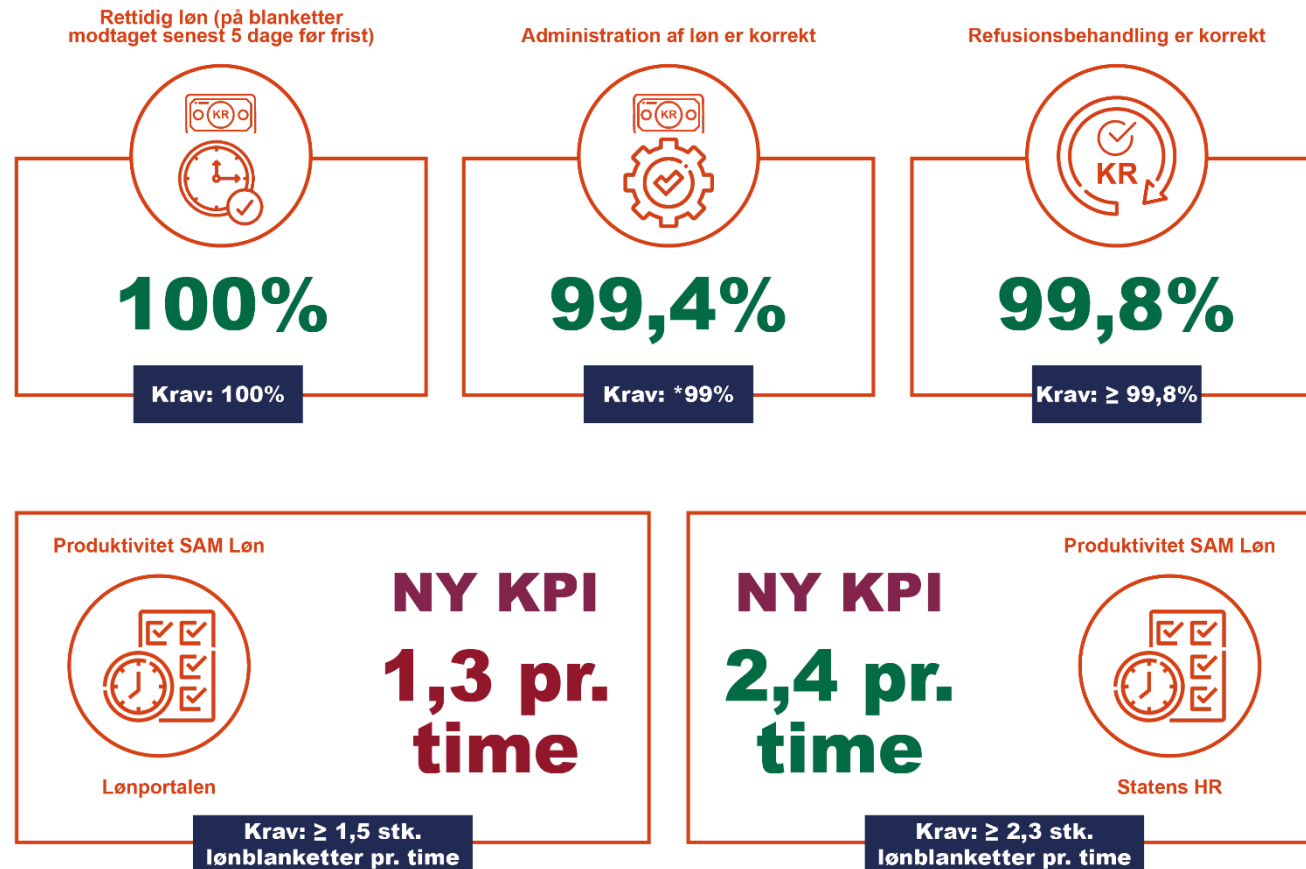
Rigsrevisionens revision af procesområderne indeholder tilsvarende revision af det enkelte område i regnskaberklæringen



STATENS ADMINISTRATION

Generel status fra Løn

Driftsstatus for perioden januar til august



Aktuelle og afsluttede revisioner siden sidst

Rigsrevisionens revision af Statens Administrations opgavevaretagelse

vedr. lønområdet
Afholdt maj 2022 – ikke afsluttet



4

April 2023

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Tak for i dag
Næste møde 18. april 2023



STATENS ADMINISTRATION