

FORA26

Forum for lønansvarlige i staten

Efterår 2026

STATENS ADMINISTRATION

Velkomst

v/ Trine Nielsen



Dagsorden

12:30 – 12.35
Velkomst og præsentation
v/ Trine Nielsen

12.35 – 12.45
Resultatet af årets kundetilfredshedsundersøgelse
v/ Søren Bjerg Pedersen

12.45 – 12:55
Nyt fra Statens Administration
v/ Trine Nielsen

12.55 – 13.00
Tak for i dag
v/ Trine Nielsen

STATENS ADMINISTRATION

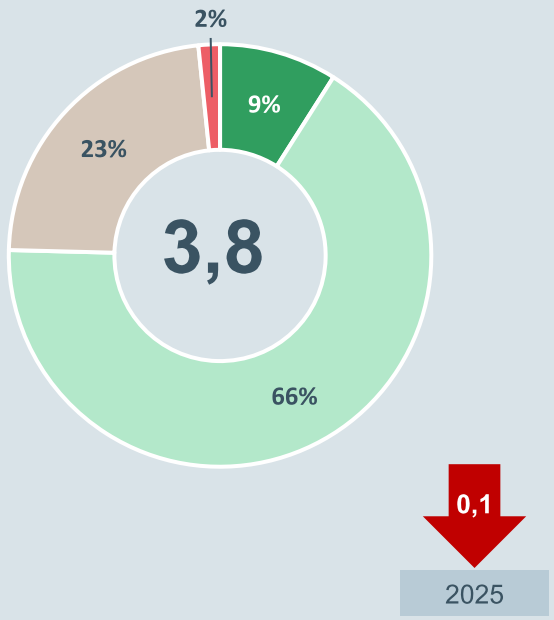
Resultatet af årets kundetilfredshedsundersøgelse

v/ Søren Bjerg Pedersen

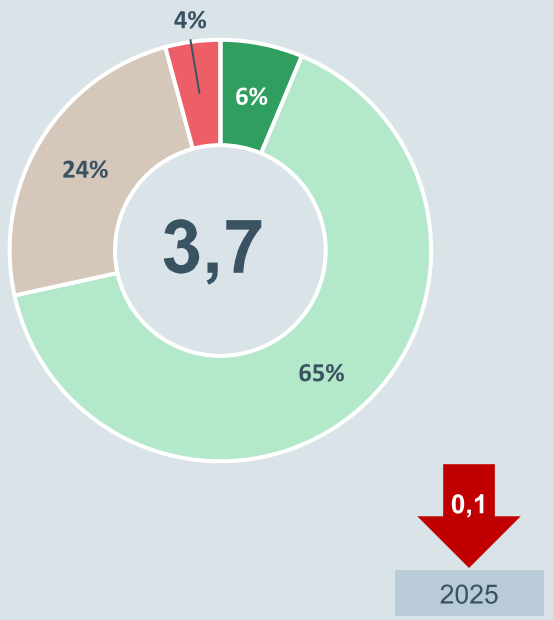


Kundetilfredshedsundersøgelsen 2026

Løn- og refusion



Regnskab



Den overordnede kundetilfredshed på tværs af løn- og refusionsområdet og regnskabsområdet er i år

3,8

hvilket er et marginalt fald i forhold til sidste år.

5- Meget tilfredse | 4 -Tilfredse | 3 - Hverken/eller | 2 - Utilfredse | 1 - Meget utilfredse

STATENS ADMINISTRATION

Høj tilfredshed på flere områder

Kundebetjening

Der er forsat positive oplevelser med kunde-betjeningen på løn- og refusionsområdet - særligt den telefoniske betjening.

Ansættelser

Det opleves, at opgaveløsningen i forbindelse med ansættelser og ændringer hertil særligt fungerer godt.

Aconto

Det ses, at der er en høj tilfredshed med håndteringen af acontoudbetalinger.

Refusion

Tilfredsheden med håndteringen af refusion i forbindelse med sygdom og andre typer af refusion er høj.

STATENS ADMINISTRATION

Der er potentiale for at løfte tilfredsheden på enkelte punkter

Drejebog – anvendelse

Det opleves, at Statens Administration ikke anvender drejebogen i tilstrækkelig grad på løn- og refusionsområdet.

Fejlindmeldelser løn

Der er mindre tilfredshed med opgaveløsningen i forbindelse med fejlindmeldelser på lønområdet.

STATENS ADMINISTRATION

Videre proces
- Tak for jeres bidrag

Tilbagemeldingerne anvendes i det arbejde, der følger i de kommende år i Statens Administration

STATENS ADMINISTRATION

Nyt fra Statens Administration

v/ Trine Nielsen



Udmøntning af budgetanalyse i Statens Administration



Der er i foråret 2026 gennemført en budgetanalyse af Statens Administration

Analysen identificerede en række tiltag, der kan bidrage til realiseringen af besparelser på minimum 15 pct. frem mod 2030



Der er i Statens Administrations ledelse truffet beslutning om udmøntningen af analysen – herunder ambition og konkrete tiltag



I dag gennemgås fire overordnede tiltag, der igangsættes samt hvordan I særligt vil opleve tiltagene

STATENS ADMINISTRATION

Udmøntning af budgetanalyse i Statens Administration

Ambition

Statens Administration skal i fremtiden levere en mere …

***ensartet, effektiv og automatiseret* service**

Indsatser

- *Kundeindgangene samles yderligere*
- *Serviceniveauer og standarder revideres*
- *Automatiseringsgraden øges*
- *Opgaverne prioriteres (endnu) skarpere*

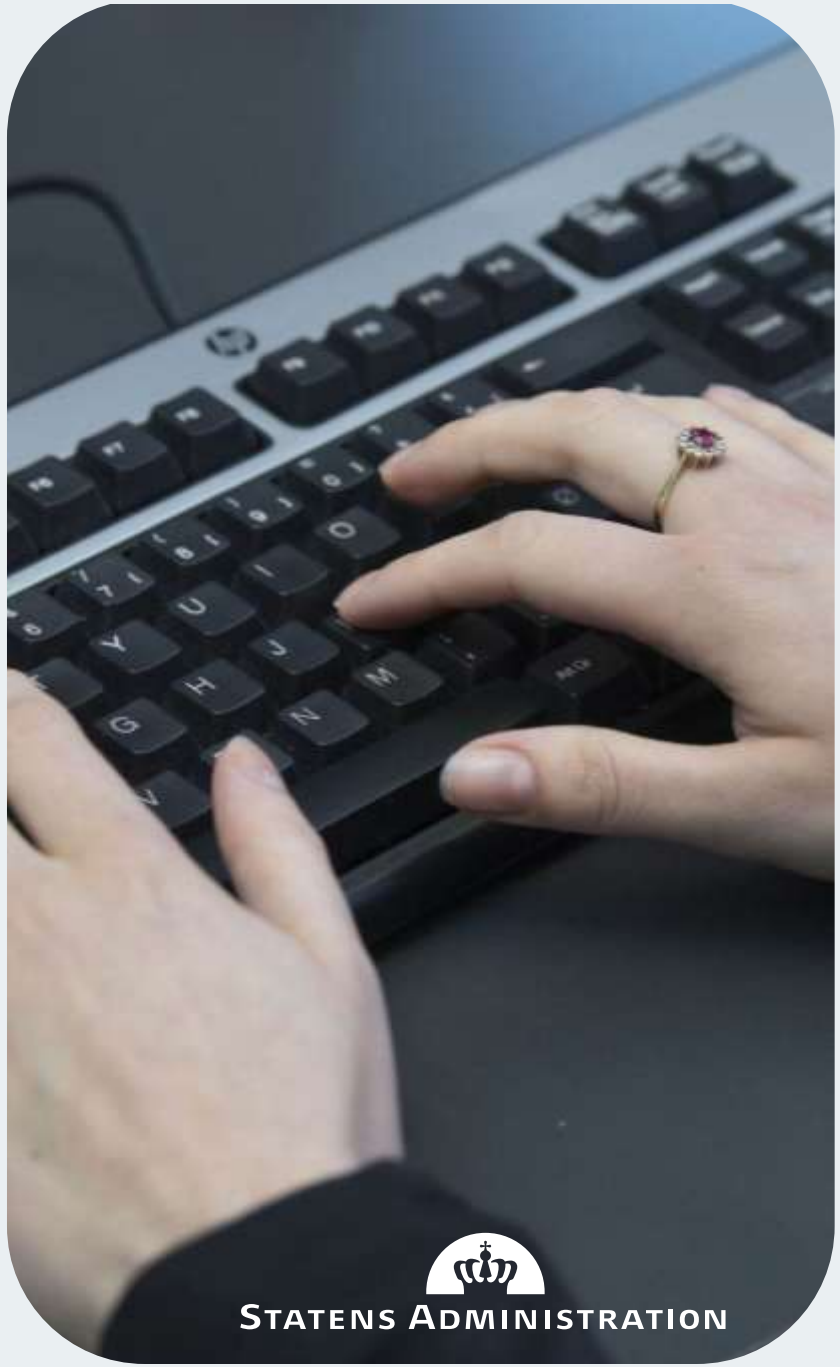
STATENS ADMINISTRATION

Hvad betyder det for jer over tid?

- En mere ensartet service, der minimerer risikoen for fejl, da opgaveløsningen tager afsæt i fælles standarder
  - Der igangsættes et standardiseringsprojekt, som løber henover 2027
- En forenklet kontaktmodel, hvor yderligere kundeindgange vil blive samlet i Kundebetjening
  - Kundepartnerfunktionen nedlægges som led heri
- En højere grad af automatisering i standardopgaverne og derved mindre behov for kontakt

Dvs. en mere ensartet, effektiv og automatiseret service

I vil komme til at følge fremdriften i arbejdet via fremtidige fora



Tak for i dag



STATENS ADMINISTRATION