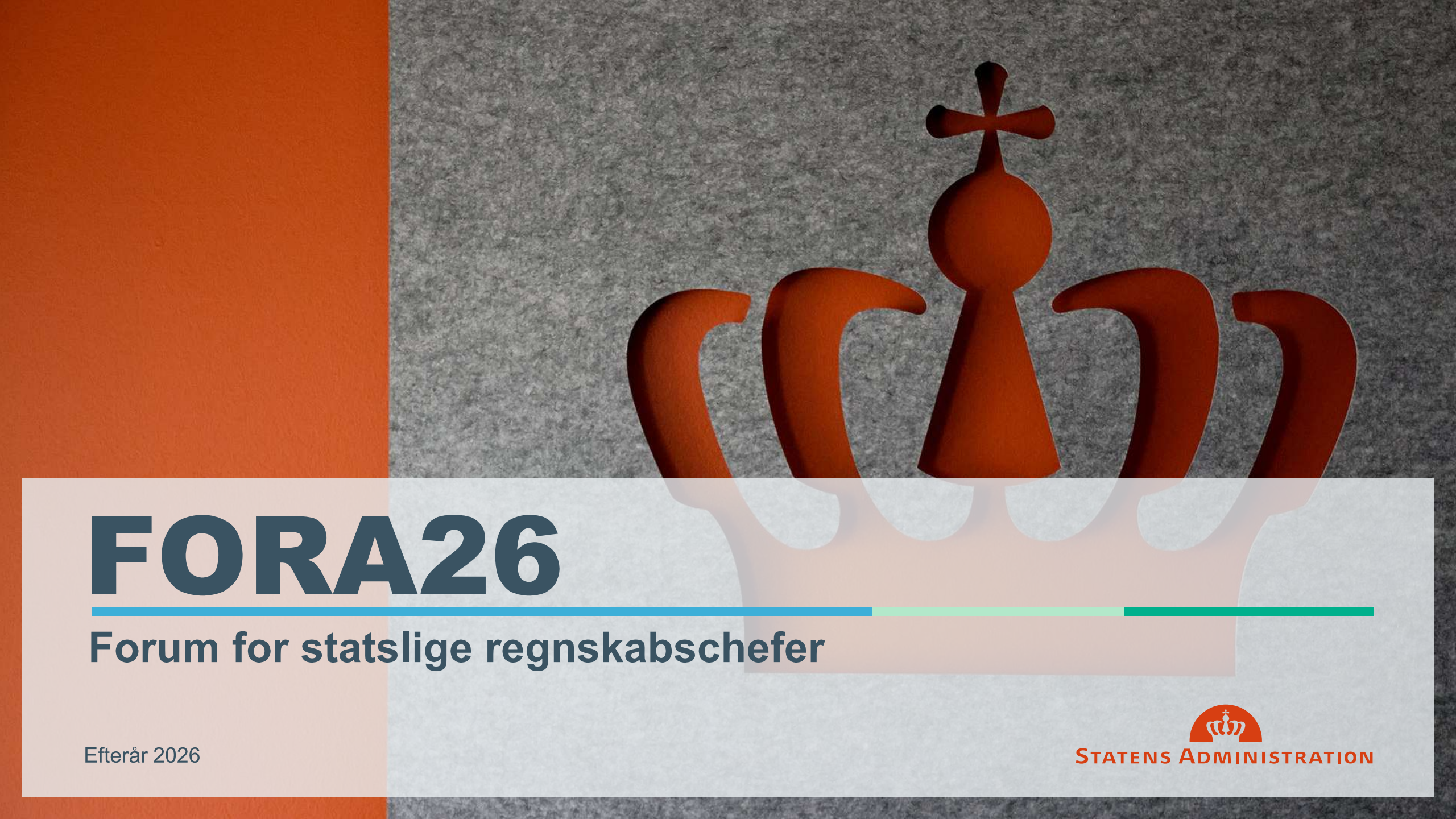


FORA26

Forum for statslige regnskabschefer

Efterår 2026

STATENS ADMINISTRATION

Velkomst

v/ Trine Nielsen



Dagsorden

10.00 – 10.05
Velkomst og præsentation
v/ Trine Nielsen

10.05 – 10.15
Resultatet af årets kundetilfredshedsundersøgelse
v/ Søren Bjerg Pedersen

10.15 – 10.25
Nyt fra Statens Administration
v/ Trine Nielsen

10.25 – 10.35
Kort information
v/ Pia Sommergreen Bengtsen

10.35 – 10.40
Tak for i dag
v/ Trine Nielsen

STATENS ADMINISTRATION

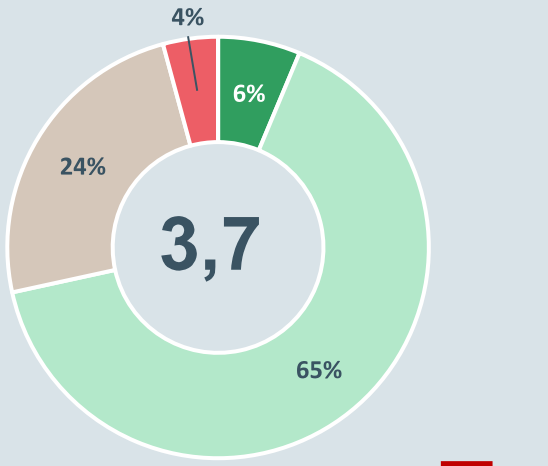
Resultatet af årets kundetilfredshedsundersøgelse

v/ Søren Bjerg Pedersen

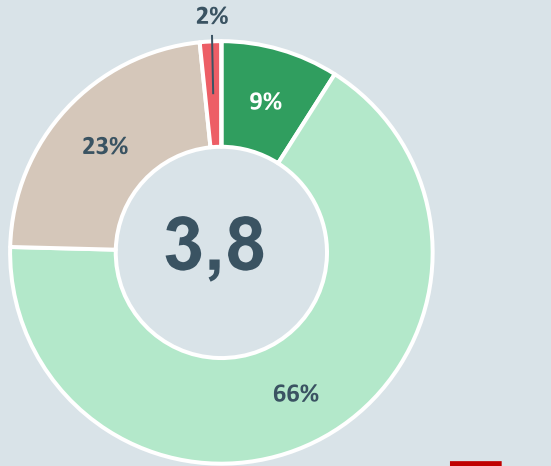


Kundetilfredshedsundersøgelsen 2026

Regnskab



Løn- og refusion



Den overordnede kundetilfredshed på tværs af regnskabsområdet og løn- og refusionsområdet 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 regnskabsområdet - særligt den telefoniske betjening.

GIS

Det opleves, at opgaveløsningen i håndteringen af GIS-indlæsningen fungerer godt på både kreditor- og debitorområdet.

Anlægsområdet

Håndteringen af anlægsoprettelser samt ændringer og afskrivninger opleves at være på et højt, tilfredsstillende niveau.

Momsområdet

Der ses generelt en høj tilfredshed med håndteringen af momsområdet - særligt indberetning af moms.

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 regnskabsområdet.

Betalinger

Tilfredsheden med håndteringen af kreditorfakturaer samt bogføring og gennemførslen af betalinger er i den lave ende.

Regnskabs-erklæringen

Regnskabserklæringen er der en jævn tilfredshed med, og flere kunder giver udtryk for, at den ikke anvendes hos dem.

Debitorhåndtering og udligninger

Der er en mindre tilfredshed med debitoropfølgningen og håndteringen af udligninger på finansområdet.

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*

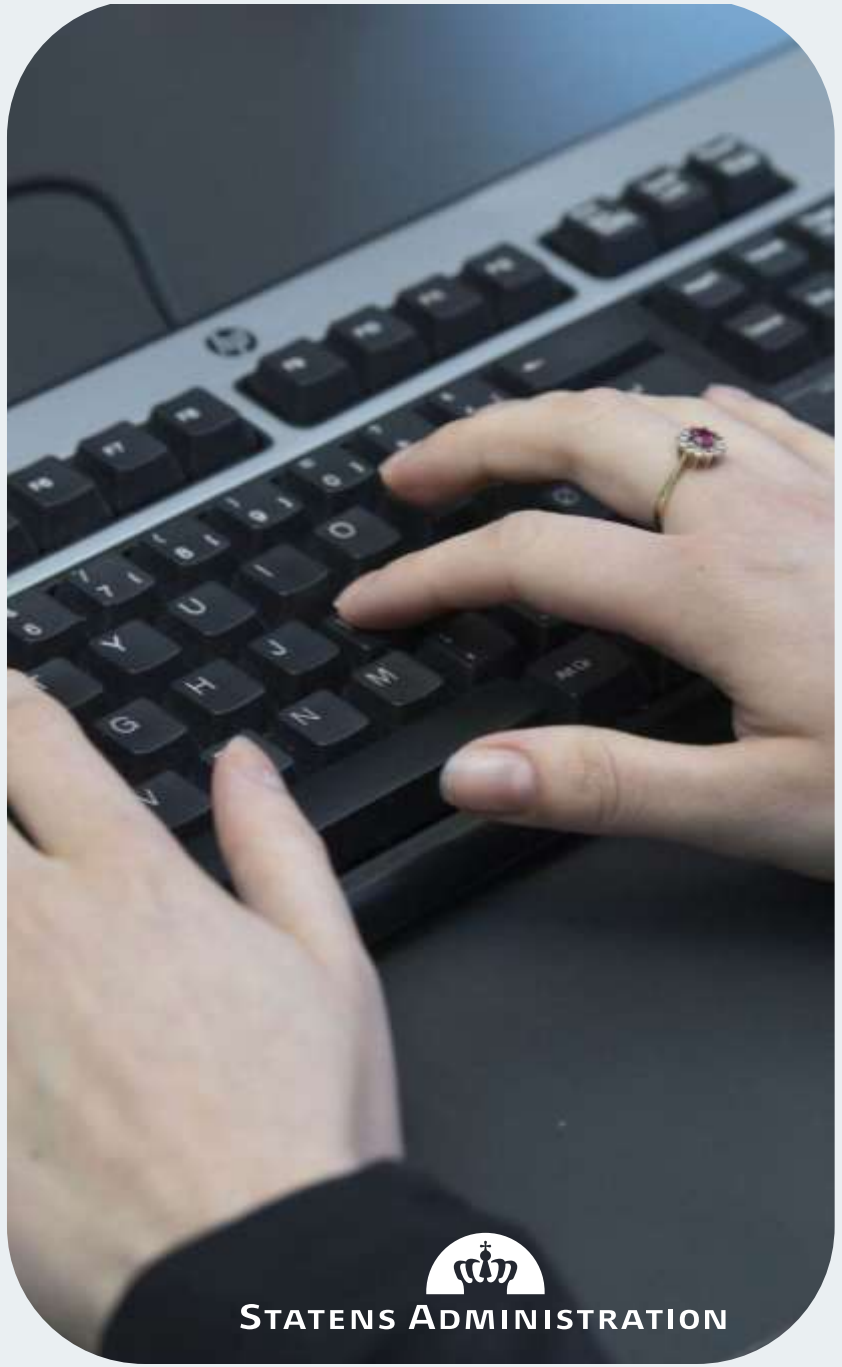
STATENS ADMINISTRATION

Hvad betyder det for jer over tid?

- En forenklet kontaktmodel, hvor yderligere kundeindgange vil blive samlet i Kundebetjening.
  - Kundepartnerfunktionen nedlægges som led heri
- 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 højere grad af automatisering i standardopgaverne og derved mindre behov for kontakt
- Nedadgående priser der bidrager til administrationsbesparelser

Dvs. en mere ensartet, effektiv og automatiseret service

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



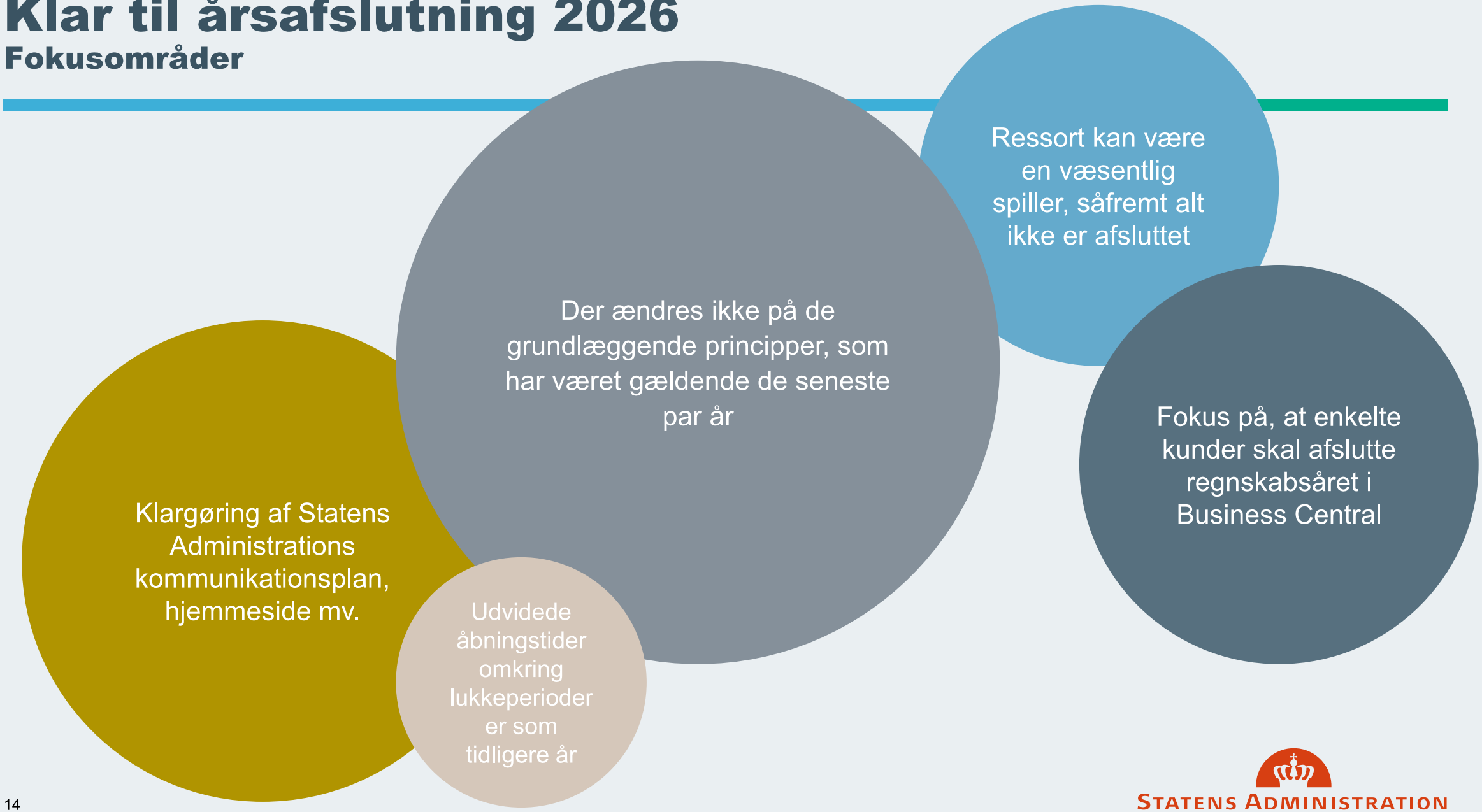
Klar til årsafslutningen

v/ Pia Sommergreen Bengtsen



Klar til årsafslutning 2026

Fokusområder



STATENS ADMINISTRATION

Bemyndigelseserklæringen

v/ Pia Sommergreen Bengtsen



Status på ny og slanket bemyndigelseserklæring



STATENS ADMINISTRATION

Tak for i dag



STATENS ADMINISTRATION