



STATENS ADMINISTRATION

Forum for lønansvarlige i staten

November 2019



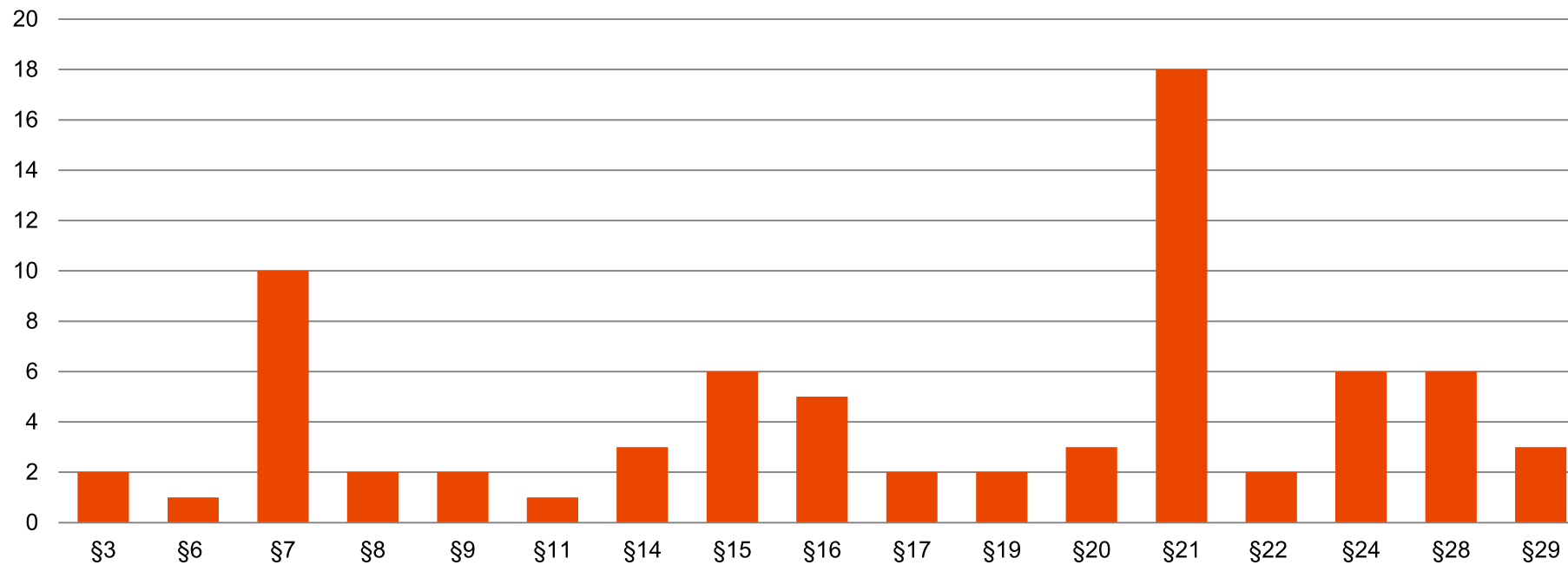
Dagsorden

- 13:00 – 13:15 Velkomst
v/ Trolle Klitgård Andersen, direktør i Statens Administration
- 13:15 – 13:35 Ny model for flytning af medarbejdere i forbindelse med ressort
v/ Mai-Britt Møldrup Bering, lønkonsulent i Statens Administration
- 13:35 – 14:00 Eksempel på tilkøbsydelse samt kundecase
v/ Christian Nielsen, kontorchef i Statens Administration og Michael Vierø, teamleder i Finansministeriets Koncern-økonomi
- 14:00 – 14:15 Kontrolmatrix /Lønkontrolplan
v/Jacob Lindhardt, controller i Statens Administration
- 14:15 – 15:00 Kaffepause og gruppearbejde omkring Lønkontrolplaner
- 15:00 – 15:30 Generel Kundeinformation
v/Per Helmer Roos, kontorchef i Statens Administration
- 15:30 – 15:45 Status fra Løn v/Christian Nielsen
- 15:45 – 16:00 Afrunding og evaluering af dagen
v/ Trolle Klitgård Andersen

Hvem er her i dag?

17 Ministerier er repræsenteret

75 Tilmeldte





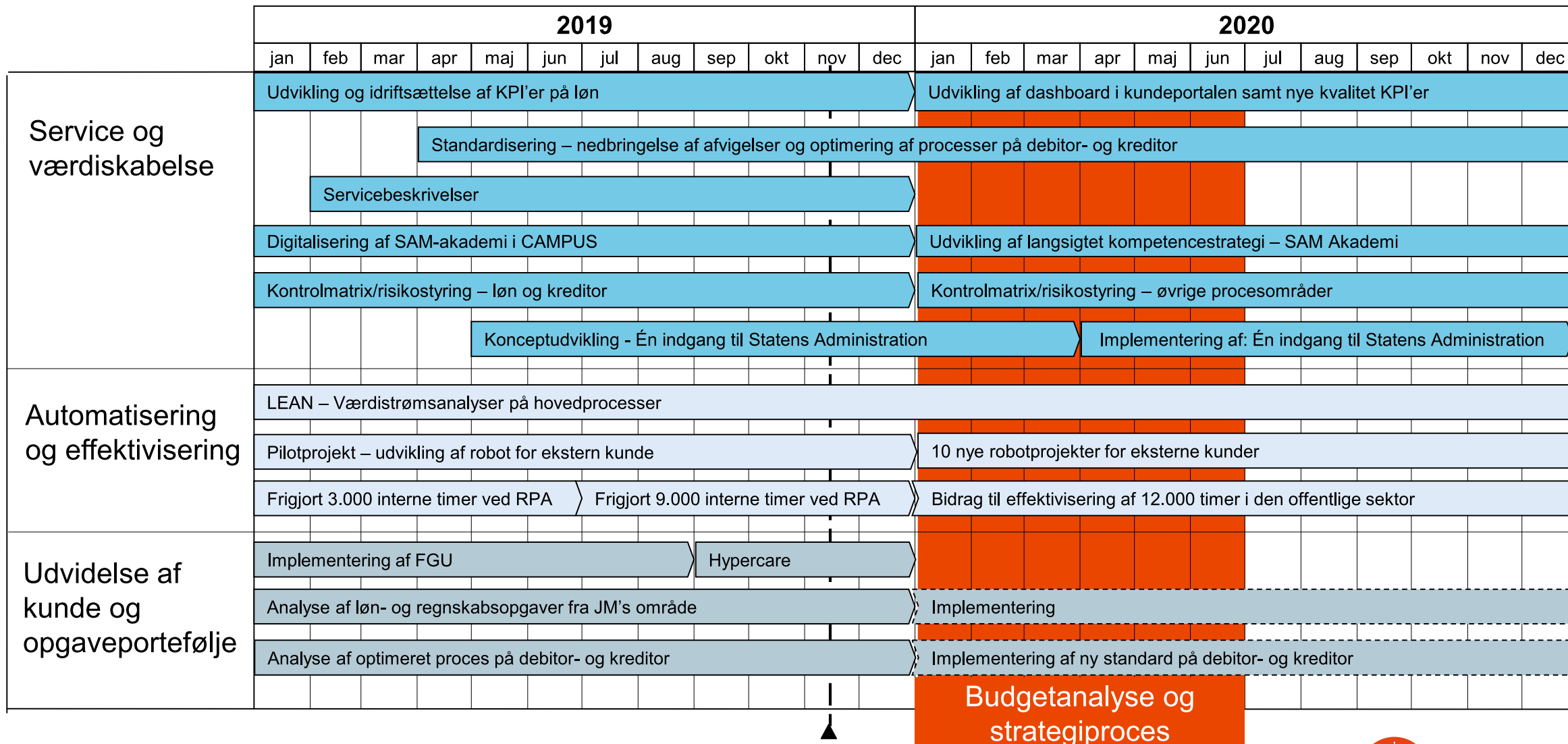
STATENS ADMINISTRATION

Nyt fra Statens Administration v/ Trolle Klitgård Andersen

November 2019

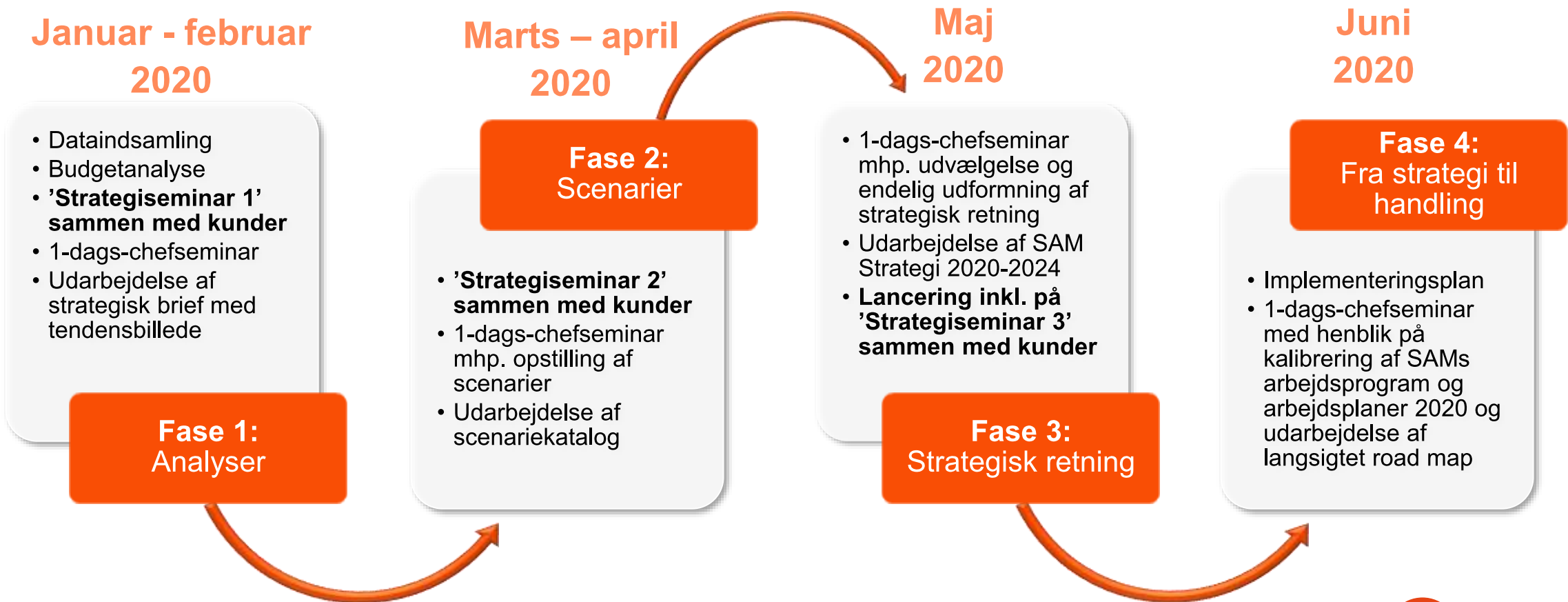


Udvalgte indsatser i 2019/2020



14.11.2019

Budgetanalyse og strategiproces



Resultat af benchmark 2019

Statens Administration opnår igen i år gode resultater i benchmarkanalysen

Performancestatus er udarbejdet med afsæt i:	1. Resultat i forhold til øvrige deltagere i årets benchmark 2. Resultat i forhold til APQC-benchmarks 3. Resultat i forhold til seneste års finance benchmark	Performance-status
Håndtering af løn	Statens Administration har relativt lave omkostninger sammenlignet med APQC-fordelingen. Blandt deltagerne har Statens Administration de næstlaveste enhedsomkostninger pr. medarbejder. Sammenlignet med 2017 er de samlede omkostninger pr. lønnet medarbejder steget.	
Offentlige lønrefusioner	Statens Administration har de højeste enhedsomkostninger til refusionsprocessen blandt de deltagende organisationer. De samlede enhedsomkostninger pr. håndteret refusion steg i forhold til 2017. I samme periode har der også været en stigning i antallet af håndterede refusioner.	
Kreditorprocessen	Statens Administration har medarbejderomkostninger pr. indgående faktura, som ligger på et relativt højt niveau. Statens Administration placerer sig dog omkring den øvre kvartil, når der benchmarkes mod APQC-deltagerne. I forhold til sidste års benchmark er Statens Administrations enhedsomkostninger uændret.	
Finansposterings	Statens Administrations samlede omkostninger pr. posteringslinje giver en placering omkring medianen, når der benchmarkes mod APQC-deltagere. Det skal dog bemærkes, at Statens Administration har et aktivitetssplit på 90 %. Der er samtidig en faldende tendens i enhedsomkostningerne for Statens Administration som følge af en stigende produktivitet pr. medarbejder.	
Rejse- og udlægsrefusion	Statens Administrations omkostninger pr. håndteret refusion er næstlavest blandt deltagerne. Det bemærkes dog, at aktivitetssplittet også er lavere end hos deltager B og C. Resultatet placerer endvidere Statens Administration i øvre kvartil i APQC. Omkostningerne pr. håndteret rejse- og udlægsrefusion er uændret fra sidste år.	
Debitor- og rykkerprocessen	Omkostninger forbundet med debitorprocessen er faldet i forhold til sidste år. Samtidig er de samlede omkostninger pr. udførende årsværk steget og enhedsomkostningerne faldet. Statens Administration har en høj produktivitet på rykkerprocessen, men sender også relativt mange rykkere ud pr. 1.000 udsendte fakturaer.	



STATENS ADMINISTRATION

Ny model for flytning af medarbejdere ved ressortændringer

v/Mai-Britt Møldrup Bering

November 2019

Valgkort

Valgkort



Hvad er forskellen fra tidligere år?

Når en ressortændring er gældende med tilbagevirkende kraft, skal lønudgifterne i indeværende finansår flyttes til den nye/modtagende institution.

Tidligere

Al beregnet forbrug på lønmodtagere - som var gemt i år-til-dato sumtabellen i SLS - blev omposteret fra den afgivende institution til den institution.

Fremadrettet

Flytningen af lønforbrug bliver **ikke** håndteret i SLS. Flytningen sker først, når den afgivende og modtagende institution er enige om:

- hvordan flytningen skal foretages
- fordelingen af udgifter

Hvad gør vi fremadrettet?

- Al forbrug på udgiftskonti (artskonti under 5000) skal flyttes, mens der på balancekontiene tages konkret stilling til, om den enkelte post skal flyttes
- Moderniseringsstyrelsen leverer 2 nye uddata til den afgivende institution (U854 og U855), som indeholder oversigter over alt beregnet forbrug på de berørte lønmodtagere, gemt i år-til-dato sumtabellen i SLS.
- Når afgivende og modtagende institution er enige om, hvilke beløb der skal flyttes, foretages omposteringerne på fx artskonto-niveau via omposteringer i SLS.

Uddata

- Den afgivende institution vil efter den lønkørsel, hvor flytningen af medarbejdere er foretaget modtage 2 uddata.
- U854, som leveres i PDF (fra SAM) og som på kontostreng-niveau indeholder oplysninger om år-til-dato forbruget på de flyttede medarbejdere, samt antallet af bevillingstimer år-til-dato, hvor dette er relevant.
- Der vil i uddata være en subtotal for hver kontostreng og en total pr. artskonto.
- U855, som leveres i ASCII-format (på partneraftaler via MODST) og som på person-niveau indeholder oplysninger om år-til-dato forbruget på de flyttede medarbejdere.

Bestillinger til Statens Administration

- Statens Administration anbefaler omposterings via SLS
- Både den afgivende og modtagende institution skal indsende blanketten "Løn: Omposterings SLS". Angiv i bemærkningsfeltet, at begge parter er enige om udgiftsfordelingen på U854 og U855. Disse bilag vedhæftes blanketten.
- Herefter foretager Statens Administration flytningen i SLS efter "Skema til flytning – Person" eller "Skema til flytning – Kontering".
- Det er vigtigt, at skemaerne er udfyldt korrekt med delregnskab, dimensioner/segmenter mv., så der bliver korrekt omposteret.

Bestillinger til Statens Administration

Balanceposter

Den afgivende og modtagende institution skal være enige om, hvorvidt den enkelte post skal flyttes.

Refusionsposter på artskonto 6170.

Statens Administration sørger for, at medarbejdere, der berøres mht. refusioner er afstemt helt frem til ressortdato.

Der kan dog være situationer, hvor Statens Administration afventer tilbagemelding fra kommune, Udbetaling Danmark eller fond.

Bestillinger til Statens Administration

- Den afgivende og modtagende institution skal til refusion oplyse om aftale om posteringerne på konto 6170.xx via blanket "Refusion: Andre indberetninger"
- Vedhæft "Skema til flytning – Person", hvoraf det fremgår, hvilke medarbejdere der økonomisk skal flyttes og beslutning om hvor differencerne skal udgiftsføres.
- Det skal angives på blanketten, at begge parter er enige om udgiftsfordelingen.

Vejledning fra MODST:

<https://modst.dk/nyheder/nyhedsarkiv/2019/september/vejledning-om-flytning-af-loenudgifter-ved-ressort>

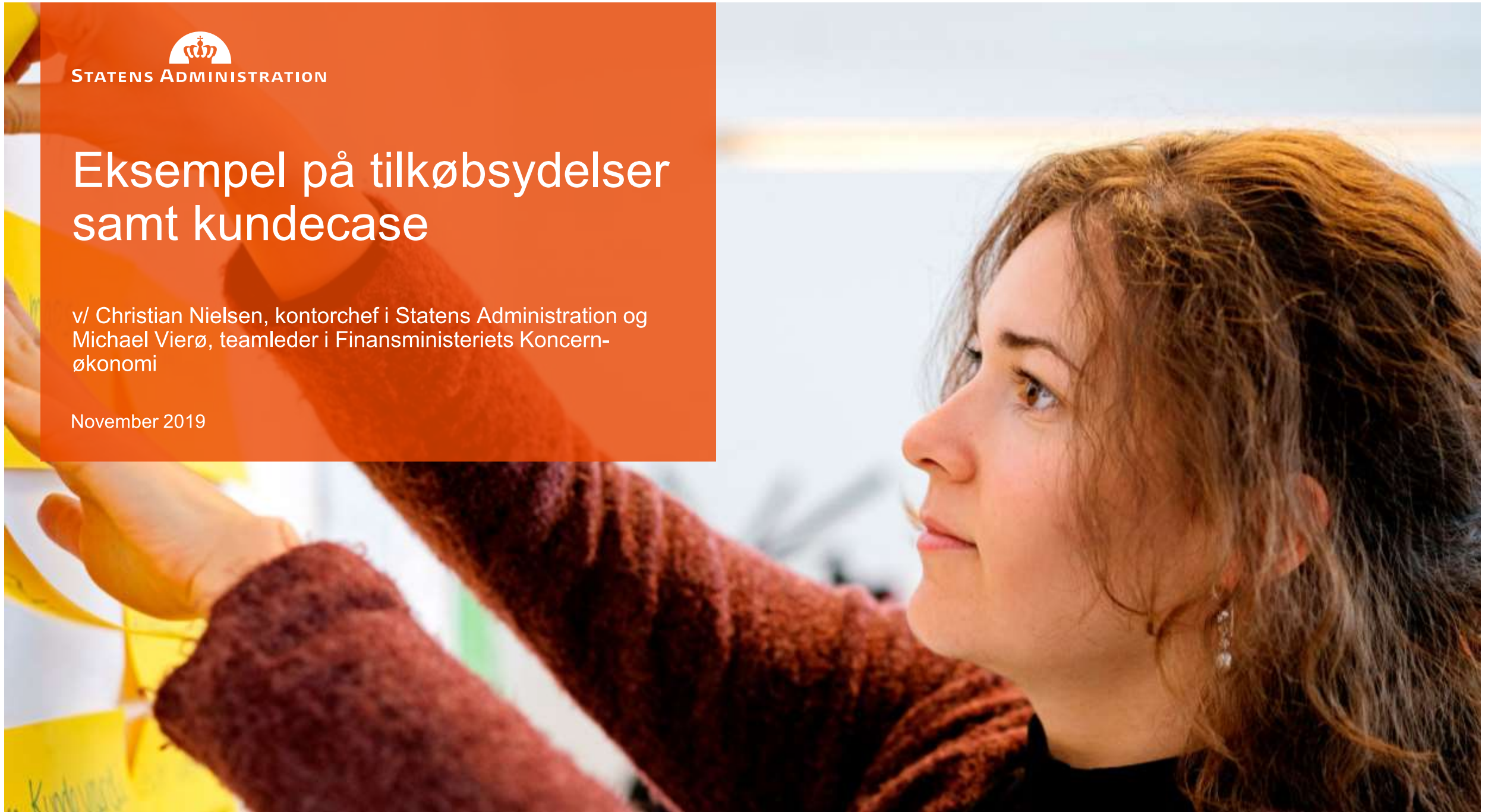


STATENS ADMINISTRATION

Eksempel på tilkøbsydelse samt kundecase

v/ Christian Nielsen, kontorchef i Statens Administration og
Michael Vierø, teamleder i Finansministeriets Koncern-
økonomi

November 2019



Tilkøbsydelse



Tilkøb til Løn- & Refusionservice hos Statens Administration

Servicebeskrivelse
Som kunde hos Statens Administration kan I vælge at tilkøbe services der som udgangspunkt er en forlængelse af de eksisterende services.

Kunde hos Statens Administration
Som kunde hos Statens Administration vil I indgå i et samarbejde med en statslig organisation, der har stor erfaring med varetagelse af løn- og refusionsopgaver. Vi sikrer en professionel service og rettidig håndtering af jeres løn- og refusionsadministration.

Opgavesplit
På næste side ses et overblik over de tilkøbsydelse, som vi pt. tilbyder vores kunder. Rækken af tilkøbsydelse udvikler sig løbende i dialog med kunderne alt efter deres behov m.m.

I forlængelse af standardopgavesplitet kan Statens Administration tilbyde tilkøbsydelse indenfor løn og refusion. Såfremt I har et ønske til Statens Administration så kontakt vores kundecontrollere pr. mail: controller@statens-adm.dk. Vi indgår altid gerne i en dialog om jeres ønsker.

Oversigt over tilkøb af løn og refusionservices hos Statens Administration

Tilkøb til Løn- og refusionservice hos Statens Administration

Eksempler på tilkøbsydelse

Indrapportering af variable ydelse

Som kunde hos Statens Administration foretager I selv indrapporteringen af variable- og gangsydelse i HR-løn. Statens Administration kan tilbyde at forestå indrapporteringen af disse ydelse.

Feriepengeafregning

Statens Administration tilbyder at fortage feriepengeafregning i forbindelse med fratredelse eller ved overførsel til anden arbejdsplads.

Indhentning af timer i tidsregistreringssystem

Anvender I et tidsregistreringssystem vil Statens Administration kunne trække løn- og refusionsoplysninger såsom sygdom, ferie og andre variable løndele herunder over- og merarbejde i jeres tidsregistreringssystem. Vi foretager derefter indrapportering i HR-løn. Statens Administration kontrollerer inden indrapportering at oplysningerne er ledergodkendt.

Løn og refusionsrejsehold

Hvis I har behov for uddannelse, tips og tricks indenfor løn- og/eller refusionsområdet kan Statens Administration tilbyde at komme ud til jeres institution og forestå undervisning heri. Vi kan tilrettelægge undervisningen ud fra netop jeres behov og ønsker.

Barselsadministration

Ved anvendelse af tilkøbsydelse barselsadministration henvender medarbejdere, der skal på barsel, sig til Statens Administration, hvorefter barselsaftalen udfærdiges og godkendes hos institutionen. Statens Administration forestår indtastningen af barselsplaner i tidsregistreringssystemet og foretager refusionsøgningen for den barslende.

Automatisering

Statens Administration arbejder med robotudvikling, hvor særligt tunge standardiserede processer automatiseres. For mere information herom se vores servicebeskrivelse for RPA udvikling på www.statens-adm.dk

Medarbejderne kan få rådgivning hos Statens Administration omkring reglerne på området. Hvis der sker ændringer i barselsaftalen kontakter medarbejderen Statens Administration, som samtidig sikrer med institutionen, at det er korrekt at ændre aftalen.

Sikkerhedsgodkendelse

Statens Administration tilbyder at indhente sikkerhedsgodkendelse fra Politets Efterretningstjeneste på jeres medarbejdere.

Kontakt

Hvis nogle af disse tilkøbsydelse har jeres interesse så kontakt vores kundecontrollere på controller@statens-adm.dk. Har I andre ønsker så kontakt os også gerne, da vi altid indgår i dialog, for at løse netop jeres ønsker.

Vores medarbejdere i de forskellige løn- og refusionsteams spænder over en bred vifte af ekspertkompetencer. Som kunde i Statens Administration kan du altid rådføre dig med vores dygtige medarbejdere.

Statens Administration
Arsenalvej 33
0800 Hjørring

Tlf: 33 02 98 00
E-mail: statens-adm@statens-adm.dk
www.statens-adm.dk

LinkedIn [statens-administration](https://www.linkedin.com/company/statens-administration)

STATENS ADMINISTRATION

STATENS ADMINISTRATION

Udvidet opgavesplit: Løn- og personaleadministration

- Løbende dialog med SAM
- Hvilke opgaver?
 - Ferieafregninger
 - Opgaver forbundet med ferieårets afslutning
 - Barselsadministration inkl. dialog med ledere og medarbejdere
 - Refusionssøgninger
 - Engangsydelser
 - Sikkerhedsgodkendelser
 - [Opgaver forbundet med jubilæum]
- Hvornår? 2018 med løbende overdragelse

Udvidet opgavesplit: Løn- og personaleadministration

- Erfaringer
 - Opgaver med en vis volumen og minimalt behov for institutionskendskab
 - Hav styr på egne processer og systemer (fx standardisering, mTIME, mv.)
 - Har tænkt den samlede værdikæde igennem
 - Løbende og formaliseret dialog med Statens Administration
 - Justering af kontrolplan
 - Medarbejderne i FM har selv stået for oplæring af Statens Administration



STATENS ADMINISTRATION

Kontrolmatrix i løn

v/ Jacob Lindhardt

November 2019



Hvorfor indfører Statens Administration kontrolmatrix?

Formål med projektet

- Samlet overblik over de forretningsmæssige- og de finansielle risici, som indgår i Statens Administrations drift.
- Projektet skal endvidere afdække risikoen for dobbeltkontroller
- Øget samarbejde med Rigsrevisionen i forhold til centralt revisionsbevis.

Gevinster og succeskriterier

- En bedre styring af Statens Administrations risici
- Sikring af et stærkt internt kontrolmiljø med systematiske kontroller.
- Efterlevelse af Rigsrevisionens krav til vurdering af væsentlighed og risiko i lønsagsbehandlingen.

Overblik over risici og kontroller på EPI-centeret

STATENS ADMINISTRATION

STRATEGY PROCESS DOCUMENTS ORGANIZATION COMPLIANCE ANALYTICS

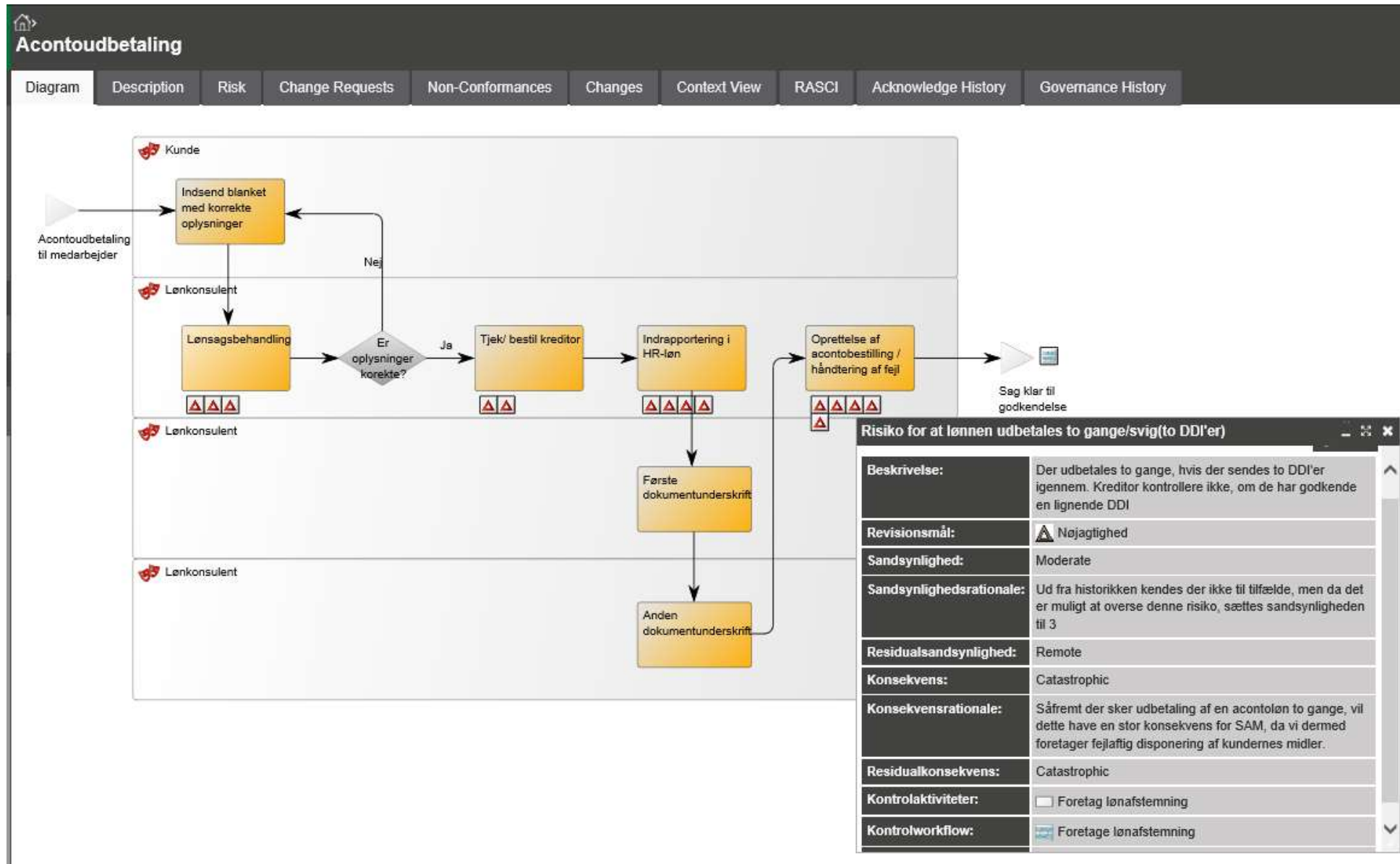
Risks

Tilføj en kolonneoverskrift herover for at gruppere på den kolonne

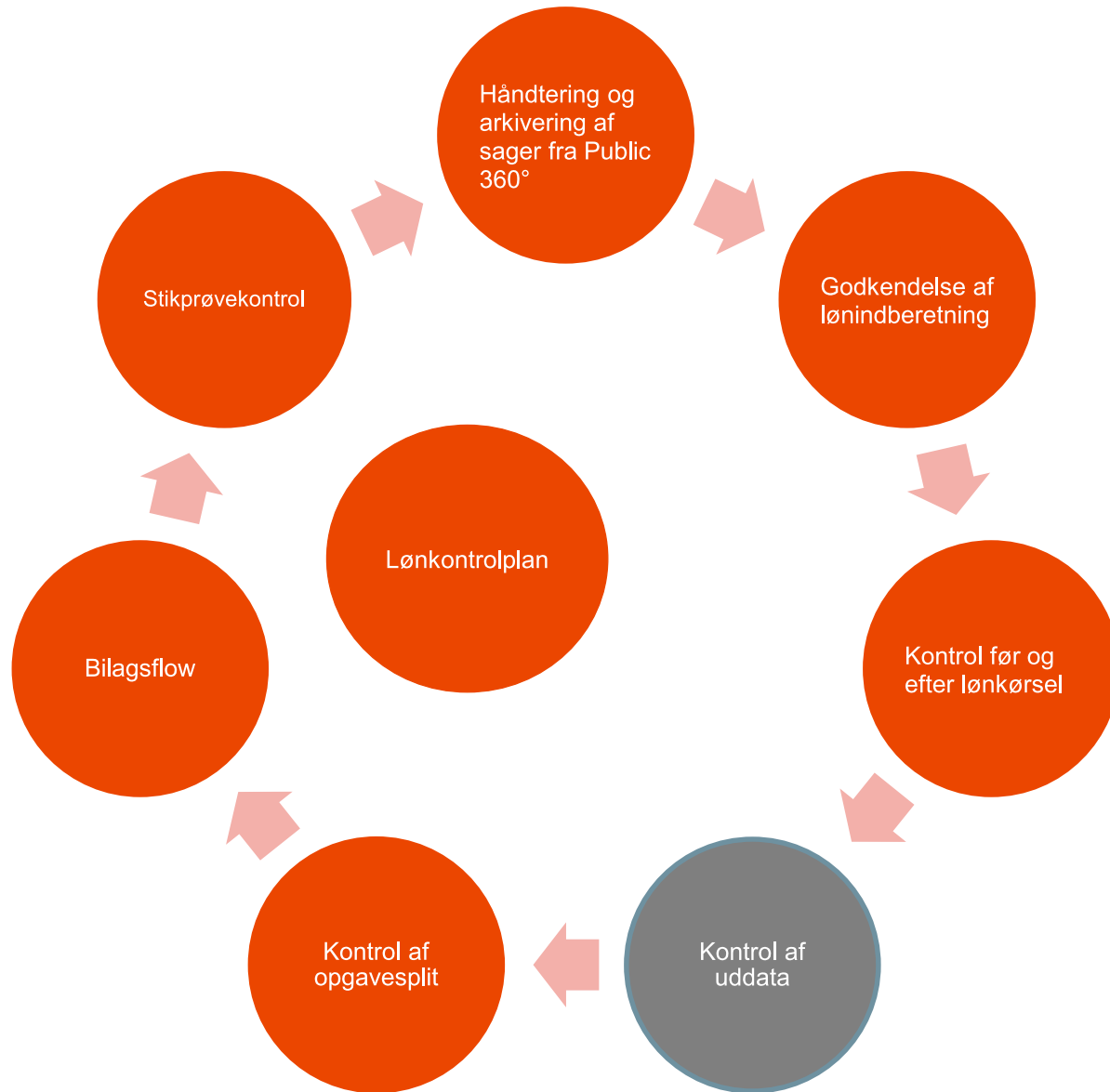
Navn	Relevans...	Vedrører aktivitet	Vedrører workflow	Workflow ansvarlig	Workflow ejer	Sandsynlighed	Konsekvens	Kontrolaktivitet	Kontrolworkflow	Resultatindsynlighed	Resultatindsynlighed
⚠ Risiko for at der foretages forkert indbetaling af beløbet i Revision		<input type="checkbox"/> Indrapportering i HR/SLS len DOK	<input checked="" type="checkbox"/> Udbetaling af udenlandske honorar	Louise Glade	Plu Sommergreen Bergsten	1 - Usandsynlig	1 - Usandsynlig			1 - Usandsynlig	1 - Usandsynlig
⚠ Risiko for at blanketter ikke printes eller printes dubbel	Fuldberedthed	<input type="checkbox"/> Print og fordeling af blanket	<input checked="" type="checkbox"/> Håndtering og arkivering af sager fra Public 300	Louise Glade	Birthe Mathsen	4 - Stor	2 - Lige	<input type="checkbox"/> Kontrol, opdeling og arkivering af Material i 300	<input checked="" type="checkbox"/> Håndtering og arkivering af sager fra Public 300	1 - Usandsynlig	1 - Usandsynlig
⚠ Risiko for at alle henvendelser ikke kommer ind i Lønsportalen ind i Public 300	Fuldberedthed	<input type="checkbox"/> Print og fordeling af blanket	<input checked="" type="checkbox"/> Håndtering og arkivering af sager fra Public 300	Louise Glade	Birthe Mathsen	1 - Usandsynlig	3 - Middel			1 - Usandsynlig	3 - Middel
⚠ Risiko for manglende udfyldelse af blanketter, som sendes til SAM via lønsportalen.	Fuldberedthed	<input type="checkbox"/> Lønsagbehandling <input type="checkbox"/> Lønsagbehandling	<input checked="" type="checkbox"/> Acontudbetaling <input checked="" type="checkbox"/> Udbetaling af udenlandske honorar	Jacob Lindhardt	Plu Sommergreen Bergsten	2 - Lige	1 - Usandsynlig	<input type="checkbox"/> Lønsagbehandling	<input checked="" type="checkbox"/> Acontudbetaling	2 - Lige	1 - Usandsynlig
⚠ Risiko for at der er fejlblanketter, som ikke bliver fundet under de enkelte løns i P300.	Fuldberedthed	<input type="checkbox"/> Print og fordeling af blanket	<input checked="" type="checkbox"/> Håndtering og arkivering af sager fra Public 300	Louise Glade	Birthe Mathsen	5 - Meget stor	3 - Middel	<input type="checkbox"/> Forvald Materialer til lønsgrupper	<input checked="" type="checkbox"/> Håndtering og arkivering af sager fra Public 300	1 - Usandsynlig	1 - Usandsynlig
⚠ Risiko for, at der er henvendelser fra kunden, som ikke opbehandles og udbetales (fuldberedthed)	Fuldberedthed	<input type="checkbox"/> Lønsagbehandling	<input checked="" type="checkbox"/> Acontudbetaling	Jacob Lindhardt	Plu Sommergreen Bergsten	2 - Lige	1 - Usandsynlig			2 - Lige	1 - Usandsynlig
⚠ Risiko for fejlt Maxellbarcode i regnskabs, hvis der vælges en forkert barcode	Kvalitetsbed	<input type="checkbox"/> Indrapportering i HR/SLS len DOK <input type="checkbox"/> Indrapportering i HR-Len/SLS udenlandske valuta	<input checked="" type="checkbox"/> Udbetaling af udenlandske honorar	Louise Glade	Plu Sommergreen Bergsten	2 - Lige	4 - Stor	<input type="checkbox"/> Kontrol af indberetning <input type="checkbox"/> Behandling af uddata og fejlchecks	<input checked="" type="checkbox"/> Kontrol af uddata	2 - Lige	4 - Stor
⚠ Hvordan sikres det, at acontudbetalingene foretages og registreres korrekt i såvel SLS, DOK og Revision	Klassifikation	<input type="checkbox"/> Oprettelse af acontubestilling / håndtering af fejl	<input checked="" type="checkbox"/> Acontudbetaling	Jacob Lindhardt	Plu Sommergreen Bergsten	1 - Usandsynlig	1 - Usandsynlig			1 - Usandsynlig	1 - Usandsynlig
⚠ Test 24_9	Klassifikation	<input type="checkbox"/> Tjek af test kreditor	<input checked="" type="checkbox"/> Acontudbetaling	Jacob Lindhardt	Plu Sommergreen Bergsten	4 - Stor	4 - Stor			2 - Lige	2 - Lige
⚠ Ingen indberetning i HR-Len	Klassifikation	<input type="checkbox"/> Indrapportering i HR-Len <input type="checkbox"/> Indrapportering i HR/SLS len DOK <input type="checkbox"/> Indrapportering i HR-Len/SLS udenlandske valuta	<input checked="" type="checkbox"/> Acontudbetaling <input checked="" type="checkbox"/> Udbetaling af udenlandske honorar	Jacob Lindhardt	Plu Sommergreen Bergsten	2 - Lige	2 - Lige	<input type="checkbox"/> Foretag lønsaflevering	<input checked="" type="checkbox"/> Foretag lønsaflevering	1 - Usandsynlig	2 - Lige

Viden marker 1 - 20 af 24

Overblik over risici og kontroller på EPI-centeret



Statens Administrations lønkontroller



Statens Administrations lønkontroller og ressourceforbrug

- 70 medarbejdere til lønadministrationen.
- 6-7 årsværk anvendes til kontrol af U720, U721 og Fejl/Advis, som efterfølgende samles i en afrapportering.
- 4 årsværk anvendes til at udføre fuldstændig kontrol af U720.

Fejlopsamling og risikorettede kontroller

- Fejlopsamling på baggrund af:
 - Inddatakontrollen
 - Uddatakontrollen
 - Fejlblanketter fra kunderne
- Overblik over, hvilke og hvor mange fejl, der identificeres i vores kontroller.

Uddatakontrollen

- Uddatakontrollen i dag
 - Fuldstændig kontrol
 - Dobbeltkontrol
 - Ressourcekrævende
- Forslag til ny uddatakontrol
 - Risikorettet kontrol
 - Analytisk kontrol
 - Stikprøvekontrol
 - Mindre ressourcekrævende

Kontrol- og opfølgingsforanstaltninger

Lav grad af controlling	Moderat grad af controlling	Høj grad af controlling
Minimal behov for kontrol, opfølgning og overvågning	Moderat behov for kontrol, opfølgning og overvågning	Stærkt behov for kontrol, opfølgning og overvågning
<ul style="list-style-type: none"> • Mindre behov for specifikke kontroller • Sandsynliggørelse af fejl og mangler • Analyser • Implementering af opdagende kontroller 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementering af specifikke kontroller på fokusområder • Sikre at arbejdsgange er beskrevet • Implementering af opdagende kontroller • Forebyggende aktiviteter • Kontrol af nøgletal • Løbende kvalitetscheck af fokusområder • Sandsynliggørelse af fejl og mangler 	<ul style="list-style-type: none"> • Sikre at arbejdsgange er velbeskrevet • Implementering af kontroller • løbende kvalitetscheck og opfølgning • Gennemgang af enkeltposter • Bilagsgennemgang • Forebyggende aktiviteter

Væsentlighed	Meget væsentlig	6 Moderat grad af controlling	8 Moderat grad af controlling	9 Høj grad af controlling
	Væsentlig	3 LAV grad af controlling	5 Moderat grad af controlling	7 Høj grad af controlling
	Ikke væsentlig	1 Lav grad af controlling	2 LAV grad af controlling	4 Moderat grad af controlling
		Lav	Medium	Høj
Risiko				

Forslag til ny uddatakontrol

Uddatakontrol inden lønkørslen (14.dagskontroller)

- Analytisk gennemgang af udbetalt løn i indeværende og forrige måned
- Stikprøver fra U720 ned til lønblanketten (udvælges ud fra udtrækket af U720)
- Gennemgang af U721 og Fejl/advis efter at robotten har udarbejdet rapporteringen.
- Analyser af lønkoder, Pkat mv.

Temakontroller (månedsvise/kvartalvise)

- Analyser af lønkoder
- Kontrol af typiske fejl jf. opfølgingsdatabasen for inddatakontrollen samt fejlblanketter
- Kontrol af processen/lønblanketter jf. nuværende test af kontroller (løn og controllerteamet)

Løbende intern vidensdeling

- Intern orientering om typiske fejl
- Fokusområder i forbindelse med inddatakontrollen

Temakontroller

- Temakontrollerne udarbejdes på baggrund af fejlopsamling fra Inddatakontrollen og kundernes indsendelse af fejlblanketter.
- Eksempler på temakontroller:
 - Overarbejde
 - Merarbejder
 - Cheftillæg
 - Engangsvederlag
 - Træk for ferie uden løn
- Løbende tilpasning og udvikling af emner til temakontroller

Test af interne kontroller

- Månedlig kvalitetskontrol af vores interne kontroller
- Rapportering af kontrolsvagheder sendes til ansvarlige teamleder samt kontorchef
- Resultat: levering af centralt revisionsbevis til Rigsrevisionen

Hvad kommer implementeringen af risikostyring og indførelse af temakontroller til at betyde for jer?

- I får bedre overblik over de kontroller og risici, der håndteres af Statens Administration
- Kontroller og risici synliggøres på EPI-centeret
- I skal tilpasse lønkontrolplaner jf. Statens Administrations opdaterede lønkontrolplan

Hvad kommer dette til at betyde for jer?

- I har ansvar for at udarbejde og vedligeholde lønkontrolplanen
- Ved ændringer i lønkontrolplanen, har I ansvar for at sende disse til Statens Administration.
- Statens Administration står til jeres rådighed

Gruppearbejde om lønkontrolplan

1. Hvordan er jeres nuværende proces i forbindelse med opdatering og vedligeholdelse af jeres egen lønkontrolplan?
2. Hvordan kan Statens Administration formidle kommende ændringer til lønkontrolplanen på baggrund af implementering af kontrolmatrix?
3. Hvordan kan vi forbedre samarbejdet om den fremadrettede vedligeholdelse af jeres lønkontrolplan?



STATENS ADMINISTRATION

Kaffepause & gruppearbejde

November 2019



STATENS ADMINISTRATION

Generel kundeinfo

v/Per Helmer Roos

November 2019



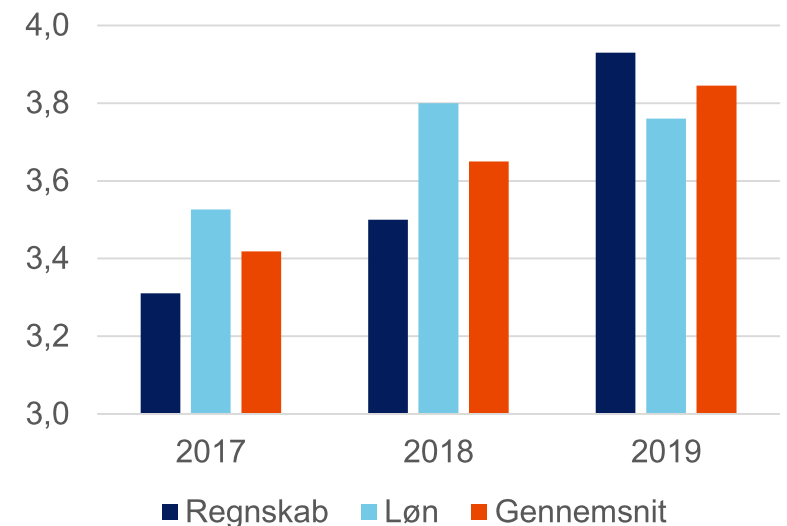
6. KTU-resultat og udvikling i perioden 2017 - 2019

Svarprocenten var i år igen høj: 78,0%.

Tak for besvarelsene, men særligt for de mange gode og konstruktive bemærkninger.

På en skala fra 1- 5 er den gennemsnitlige tilfredshed 3,8, hvor sidste års resultat var 3,7.

- Resultat for SAM Regnskab var i gennemsnit 3,9.
- Resultat for SAM Løn og Refusion var i gennemsnit 3,8.



Hovedbudskaber fra KTU'en

Kunden i fokus

KTU'en viser overvejende tilfredshed med vores services og ydelser.

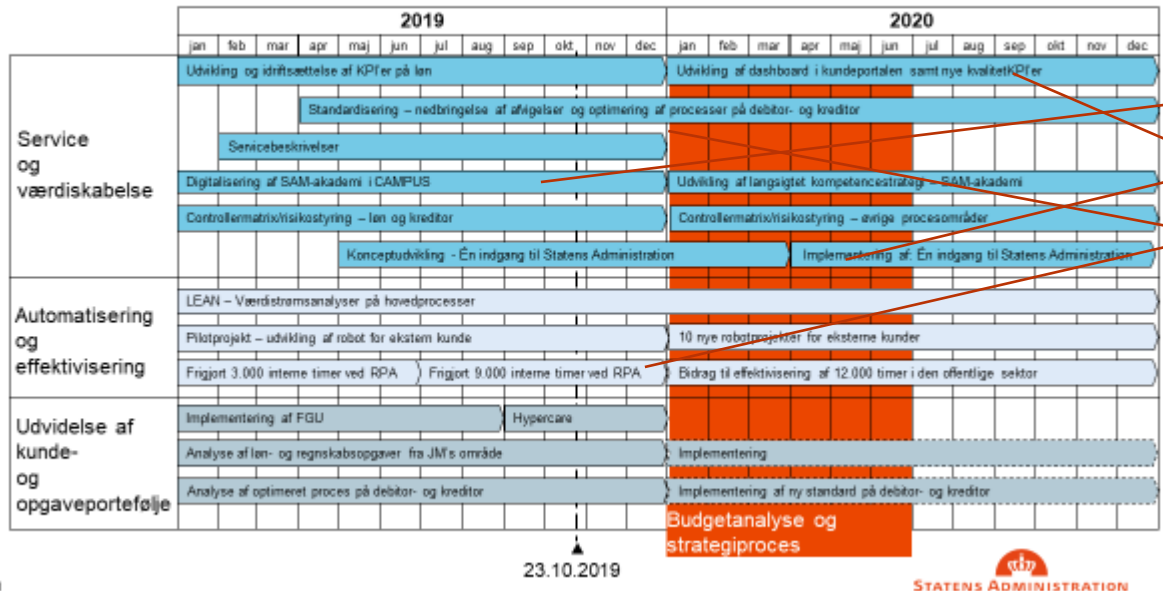
Tilbagemeldingen er, at vi fortsat skal arbejde med de udvalgte indsatsområder.

Vi vil dog have særligt fokus på at forbedre kundekontakten gennem:

- Én indgang til Statens Administration
- Bedre systemunderstøttet kundekommunikation
- Mere kundeinddragelse

God sammenhæng i planlagte indsatser og hovedbudskaber fra kunderne

Udvalgte indsatser i 2019/2020



- En oplevelse af mere ensartet services og kompetencer på tværs af SAM
- Behov for en klar kanalstruktur og samt overblik over kundeforhold
- Mere tydelighed omkring gevinsten ved automatisering af services og hvordan servicemål og KPI'er kan vendes til at følge op på leverancerne
- Flere ser gode fremskridt i vores services og værdsætter den øgende kundeinddragelse
- Kundecontact kan forbedres (kommunikativt og systemmæssigt) og antal kundemøder skal forventningsafstemmes

Mindre justering og udrulning af kundeaftale

Kundeaftalen hviler på samme principper som tidligere kundeaftale ift. aftalens omfang, ansvar, samarbejde, kommunikation, pris og revision

- Færre bilag
 - Bilag om afvigelser samlet i ét bilag
 - Lønkontrolplanen udgår som bilag til Kundeaftalen og er skrevet ind i kundeaftalen
- Kammeradvokat har gennemgået og kvalificeret kundeaftalen
- Én underskrift for både kundeaftale og bilag
- Den ny skabelon for kundeaftaler anvendes ved alle ændringer til de eksisterende kundeaftaler

2020

- Samtlige kundeaftaler er ændret inden udgangen af 2020. Dette vil ske i forbindelse med gennemgangen af afvigelserne.

Kundeportalen

- Statens Administration arbejder på at forbedre Kundeportalen
- Simplere og hurtigere oprettelse af kontaktpersoner
 - indtastes ét sted og ikke på x antal bogføringskredse/løngrupper
- Mere overskuelig og brugervenlig aktionsliste
- Generelt kvalitetsløft i forbindelse med design

Fremtidige releases i 2020

- Signatur til underskrift af kundefaftale via Kundeportalen
- KPI og Power BI
- Single Sign On





STATENS ADMINISTRATION

Status fra Løn og Refusion

v/ Christian Nielsen

November 2019



Status fra løn og refusion

- Statens Administration har implementeret pilot 1 og pilot 2 på Statens HR, og bølge 1 starter primo december 2019. Det vil medføre nye snitflader og arbejdsgange mellem os og kunderne.
- Elementer fra kontrolmatrix vil blive implementeret i lønprocesserne.
- Ny proces for ny-ansættelser via Statens HR. Ændret proces og organisering testes af nu.
- Udstille KPI'er for løn og refusion i Kundeportalen

Status fra løn og refusion - afstemninger

- Fokus 2019: Oprydning i afstemninger
- Alle lønafstemninger er ryddet op inden årsafslutningen
- Der er enkelte "refusionskonti" (6170.xx), der ikke bliver færdige til årsafslutningen

Ny ferielov

- Ny ferielov træder i kraft 1. september 2020
- Overgangsordning er beskrevet i vejledningen ”Optjening og afholdelse af ferie i forbindelse til den nye ferielov” fra maj 2019

<https://www.medst.dk/arbejdsomraader/publikationer/optjening-og-afholdelse-af-ferie-i-forbindelse-med-overgangen-til-den-nye-ferielov-2-udgave/>



Ny ferieaftale og ferievejledning

- I forbindelse med OK18 blev det aftalt, at Medarbejder- og Kompetencestyrelsen sammen med de faglige organisationer skal udarbejde en ny ferieaftale og en tilhørende vejledning.
- Arbejdet er i sin afsluttende fase. I kan følge med på Medarbejder- og Kompetencestyrelsens nye hjemmeside www.medst.dk, hvor ferieaftalen og vejledningen offentliggøres, når de foreligger.
- Der vil i forbindelse med offentliggørelsen blive afholdt informationsmøder.
- Medarbejder- og Kompetencestyrelsen rådgiver departementer og enkelte større statslige institutioner på tlf. **25 40 97 23** eller **arbejdsgiver@medst.dk**
- Øvrige institutioner, der søger rådgivning, bedes henvende sig til eget ressortministerium.



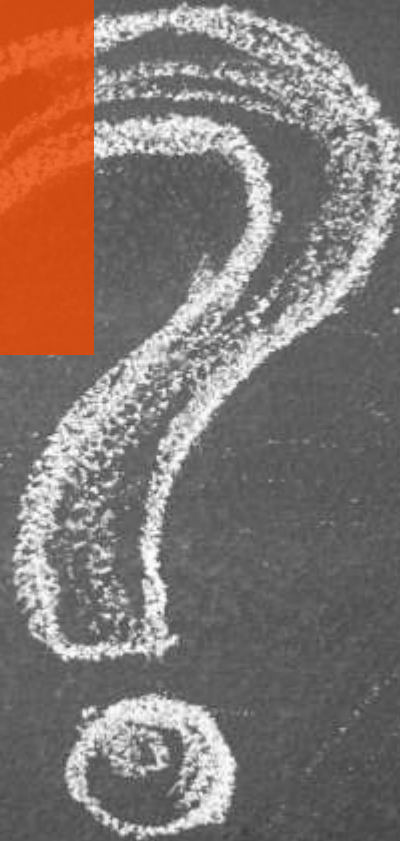
Ny ferielov



STATENS ADMINISTRATION

Eventuelt.

November 2019



Afrunding og evaluering af dagen

Næste møde: marts 2020

Evaluering af dagens forum udsendes efter mødet.

I velkomne til at komme med forslag til emner og oplægsholdere til næste møde.

