



STATENS ADMINISTRATION

Forum for lønansvarlige i Staten

Maj 2019 – Forum for lønansvarlige i Staten





STATENS ADMINISTRATION

Dagens program

v/ Trolle Klitgård Andersen

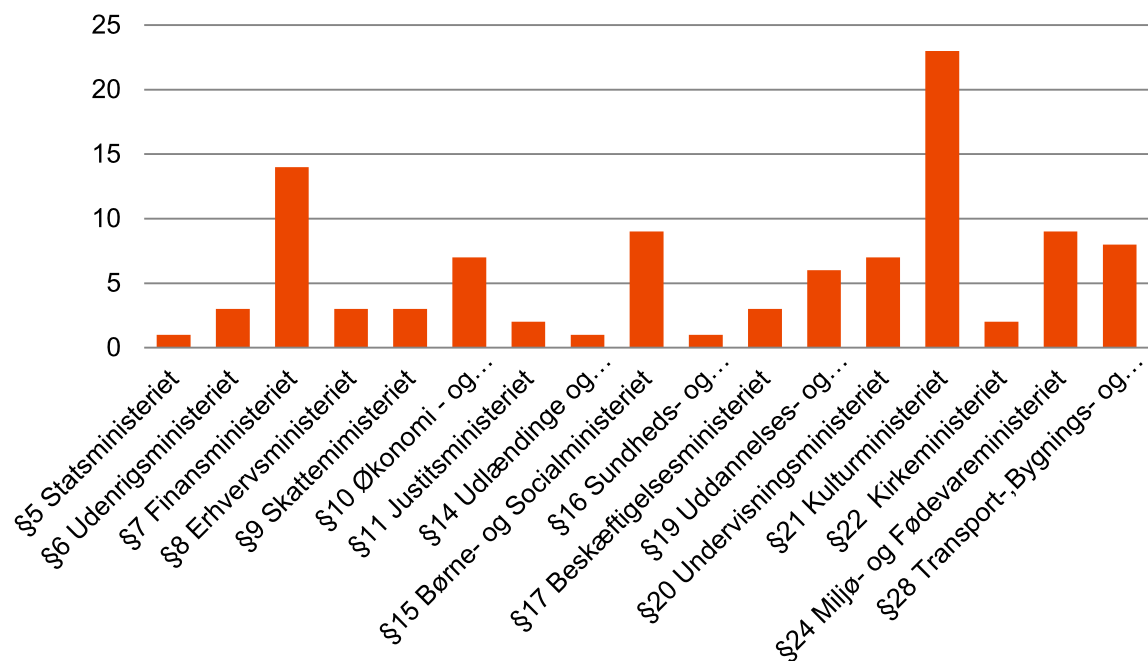
Maj 2019 – Forum for lønansvarlige i Staten



Hvem er her i dag?

18 Ministerier er repræsenteret

111 Tilmeldte



Hvem er her i dag fra Statens Administration?



Direktør
Trolle Klitgård Andersen



Kontorchef
Per Helmer Roos



Kontorchef
Christian Nielsen



Teamleder
Birthe Madsen



Teamleder
Mette Larsen



Teamleder
Karina Frederiksen



Teamleder
Anette Thomsen



Controller
Louise Gade



Controller
Kathrine Høyer

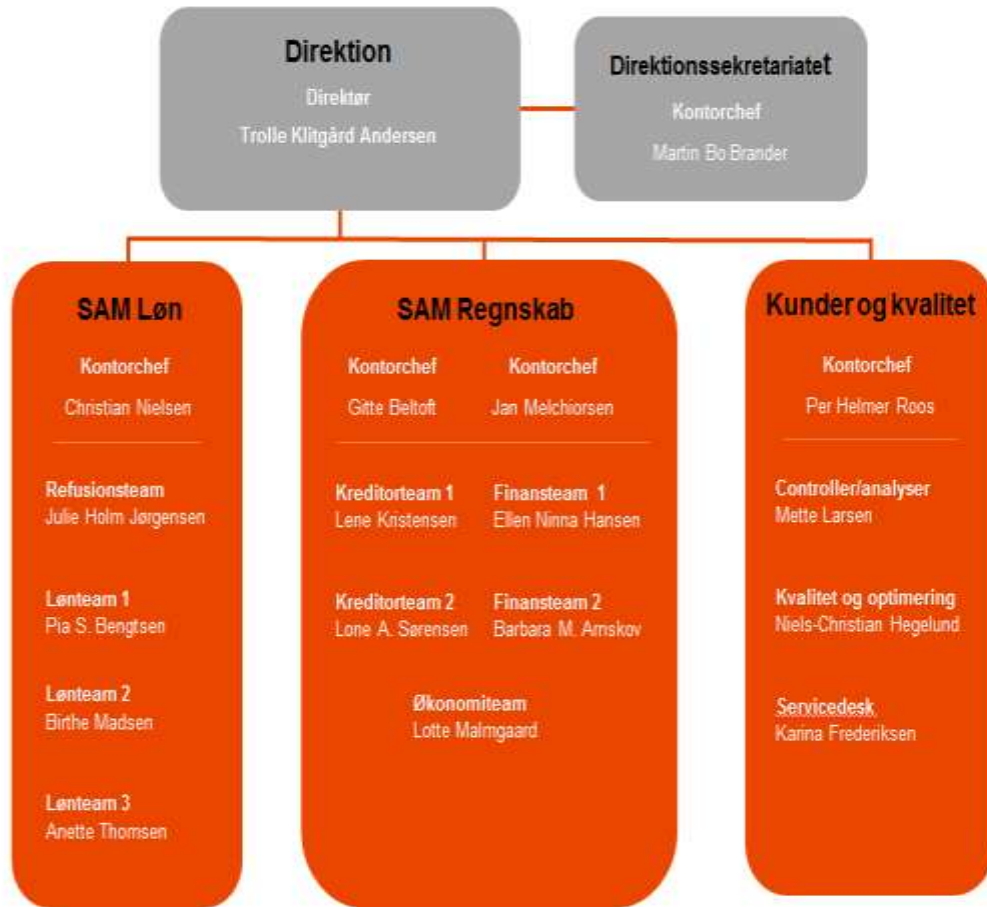


Kundekoordinator
Lone Bilgaard

Intro – Forum for Lønansvarlige i staten

- Etablering af Forum for Lønansvarlige i staten med afsæt i de gode erfaringer fra Forum for Regnskabschefer
- Formålet er at dele forventninger til samarbejdet mellem kunde og Statens Administration og sammen bidrage til udviklingen af kunderelationen.
- Det er et ”praktiker” forum. Statens Administration har i øvrigt et strategisk Kundeforum, hvor alle Statens Administrations kunder er repræsenteret ved departementerne.
- Værtsskabet går på skift.
 - Oplæg på cirka 30 min fra værten om institutionen og lønrelevante forhold. Statens Administration forestår resten af dagens program.
 - Statens Administration betaler forplejning.

Statens Administration som shared-service-center



- Ca. 160 kunder serviceres i dag; herunder 14 uddannelsesinstitutioner.
- Håndterer årligt over 1 mio. fakturaer og løn for 55.000 statsligt ansatte.
- Ressourceforbruget til opgaverne er blevet effektiviseret med ca. 60 pct. siden 2008.
- 100 pct. kundefinansieret
- Statens Administration benchmarkes årligt mod nordiske og europæiske standarder og ligger i øverste kvartil på pris og produktivitet.

Agenda

- 13:00 – 13:10 Dagens program v/ Trolle Klitgård Andersen, SAM
- 13.10 – 13.40 Velkommen til nyt netværk og intro til Campus v/Per Brogaard - MODST
- 13:40 – 13:50 Hovedbudskaber i lønberetningen v/ Trolle Klitgård Andersen - SAM
- 13:50 – 14.00 Første bud på snitflader i forbindelse med pilot på Statens HR/ HR Sag
v/ Christian Nilsen - SAM
- 14:00 – 14:20 Lønkontrolplan v/ Birthe Madsen – SAM
- 14:20 – 14:30 Den ”gode” indberetter/bestiller v/ Birthe Madsen SAM
- 14:30 – 15.00 Kaffepause og netværk

Agenda

- 15:00 – 15:10 Servicedesk v/ Karina Frederiksen – SAM
- 15:10 – 15.20 Kundeportalen v/ Per Helmer Roos – SAM
- 15:20 – 15:35 Ressort forberedelse v/ Per Helmer Roos
- 15:35 – 15:45 Præsentation af tilkøbsydelse fra SAM v/ Christian Nilsen – SAM
- 15.45 – 16.00 Afrunding og evaluering af dagen v/ Trolle Klitgård Andersen - SAM

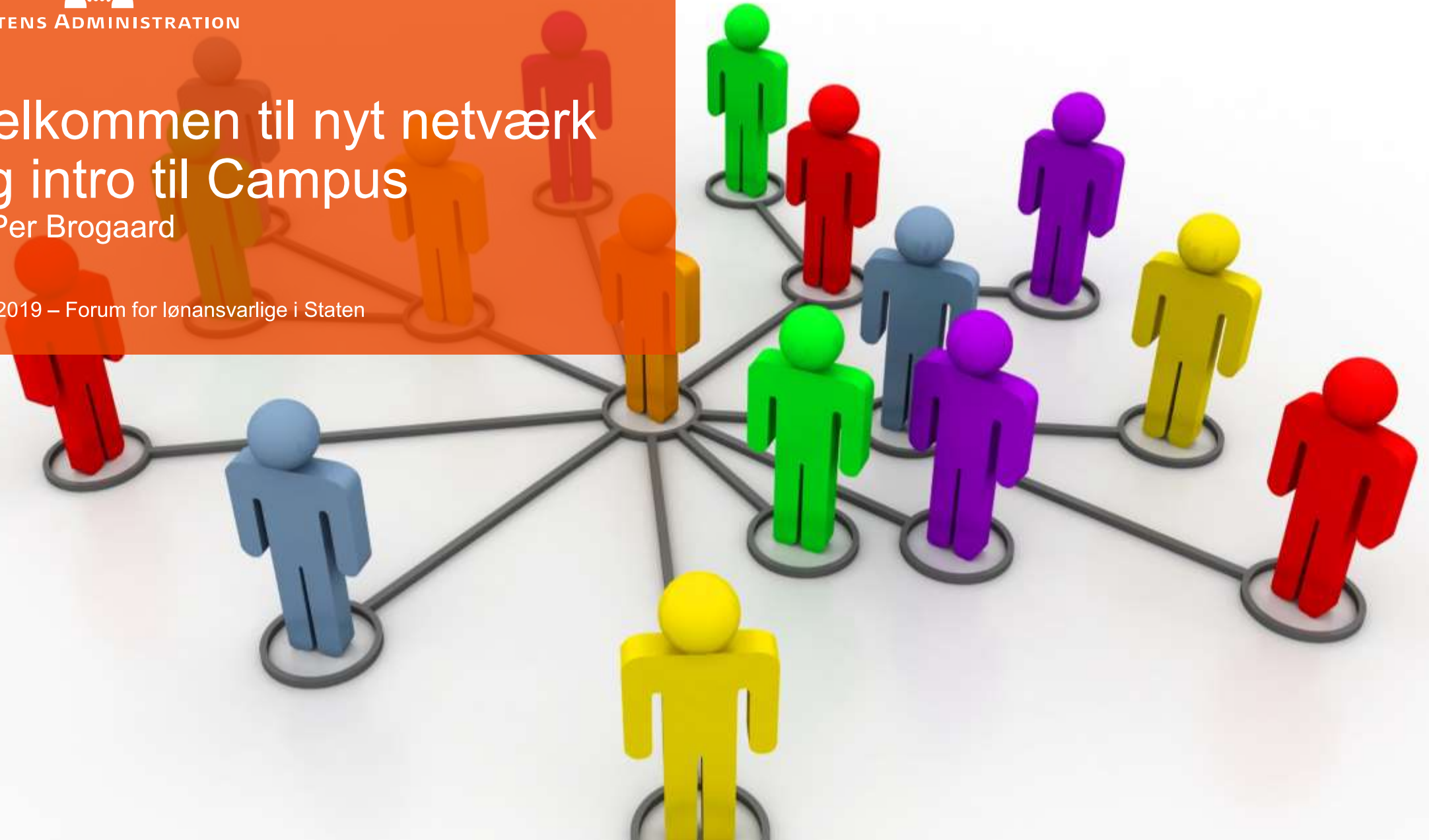


STATENS ADMINISTRATION

Velkommen til nyt netværk og intro til Campus

v/ Per Brogaard

Maj 2019 – Forum for lønansvarlige i Staten



Statens Administration understøtter Nyt digitalt netværk

Hvad gør Statens Administration?

- Vi opretter alle tilstedeværende deltagere i Campus-gruppen
- I vil altid have mulighed for at afmelde
- Vi opdaterer løbende links til relevante nyheder
- Vi opdaterer link til slides fra forum

Hvad skal du gøre?

- Udfylder din profil med billede og eventuelt resumé
- Benytter netværket til dialog og sparring
- Tilmeld dig notifikationer
- Gruppen giver mulighed for af drøfte problemstillinger

Bemærk - alle supportspørgsmål skal gå via ServicePortalen.





STATENS ADMINISTRATION

Hovedbudskaber i lønberetningen

v/ Trolle Klitgård Andersen

Maj 2019 – Forum for Lønansvarlige i Staten



Beretning til Statsrevisorerne om Finansministeriets understøttelse af lønforvaltningen i Staten

Finansministeriet modtager kritik for ikke at have sikret en effektiv understøttelse af lønforvaltningen.

Rigsrevisionen påpeger udfordringer med:

- **Dobbeltadministration** i form af dobbeltindtastninger og dobbeltkontrol
- Mangelfuld **opfølgning på lønkonceptet** fra Moderniseringsstyrelsen
- **Utilstrækkelig fejlopsamling** som medfører manglende mulighed for at følge op på kvaliteten af lønforvaltningen på tværs af staten
- Uoverensstemmelse mellem de kongelige resolutioner og arbejdsdelingen mellem Statens Administration og kunderne, som stiller spørgsmål ved **ressortansvarets placering**.

Hvad arbejder SAM Løn med?

- Rigsrevisionen har i 2018 gennemført to lønrevisioner i Statens Administration med udtagelse af store stikprøver. Her viste et meget lavt fejlniveau.
- Nyt fejlopsamlingsinitiativ igangsættes med fokus på opsamling af fejl – også i inddatakontrollen - inddelt efter fejltyper samt fordelt på kunder. Formålet er en kvalificering af, hvor der sker fejl med henblik på fremadrettet at mindske disse på tværs af staten.
- Værdistrømsanalyse med henblik på sikring af en effektiv lønadministration samt belysning af RPA-potentiale.
- Nyt HR-system fra Moderniseringsstyrelsen introduceres i 2019 og forventes at mindske blandt andet tidsforbruget på dobbeltindtastninger.



STATENS ADMINISTRATION

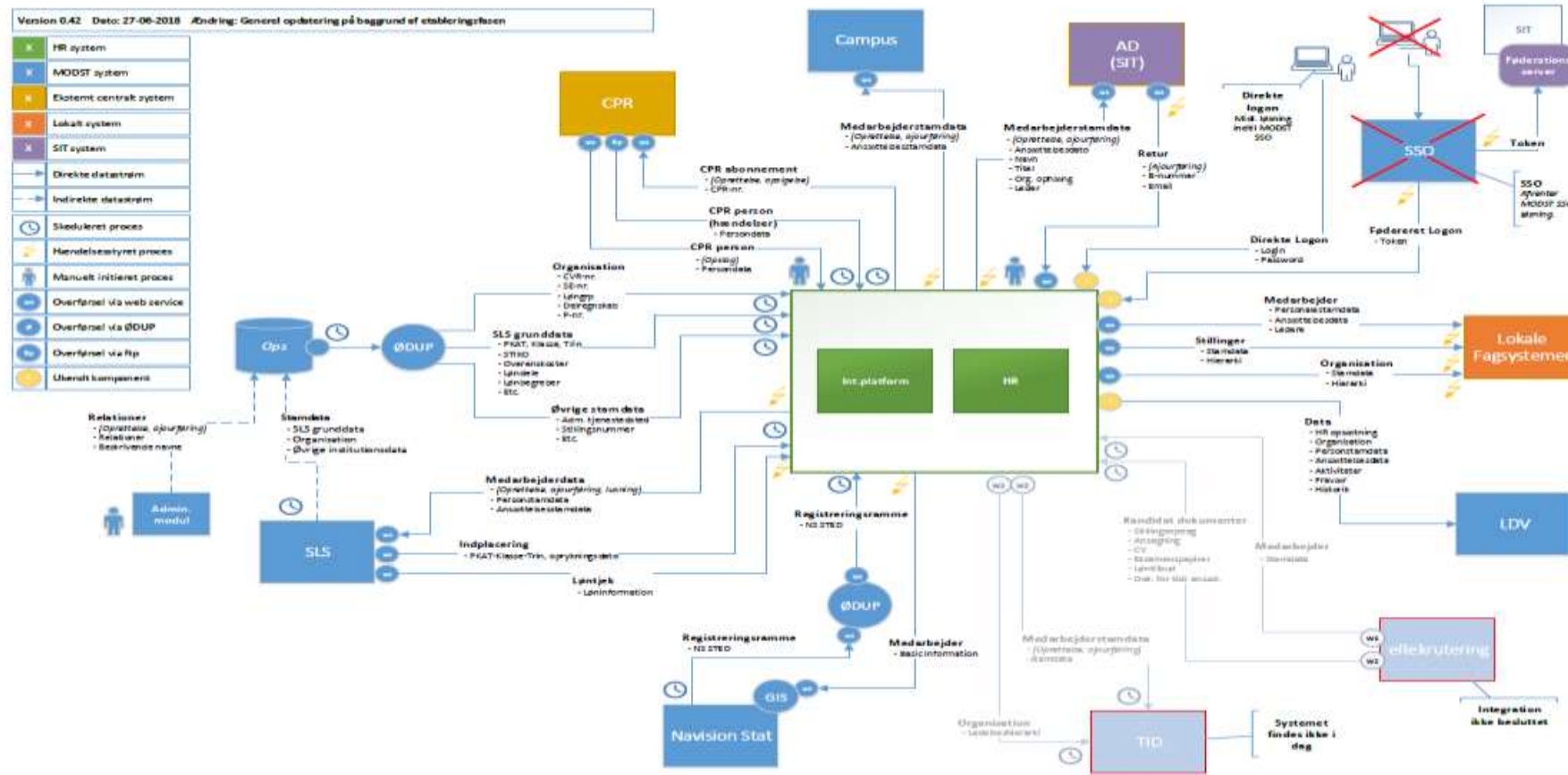
Statens HR/HR Helpdesk

v. Christian Nielsen

Maj 2019 – Forum for lønansvarlige i Staten



Det lyder simpelt men.....



Statens HR/HR Helpdesk status

Status

- HR Helpdesk skifter navn til det mere retvisende "HR Sag"
- Statens HR er nu udrullet i Finansministeriets koncern HR samt på Aalborg Universitet
- Vurderingen fra Statens Administration er, at vi får et godt HR system, der vil lette arbejdet hos alle brugere og tilføre nye spændende muligheder, der vil lette arbejdet i HR afdelingerne, hos cheferne, og fjerne behovet for mange lokale løsninger. Ligesom der fra Statens HR er delvis integration til SLS, med de åbenlyse fordele dette medfører
- Yderligere fordele da det pga. antallet af brugere på Statens HR vil være mere oplagt at udvikle "ovenpå" dette med fx robotics
- Der er fra projektets side af lagt et meget stort arbejde i at sikre succesfulde implementeringer hos jer, og I vil komme igennem en omfattende implementerings proces

Statens Administrations involvering i Statens HR/HR Sag

- Statens Administration Løn sidder med i styregruppen bag Statens HR/HR Sag og deltager i diverse arbejdsgrupper. Alt dette med det hovedfokus at sikre gode og effektive processer mellem jer som kunder og Statens Administration. Det vil sige, at vi især fokuserer på HR Sag, da det forventeligt bliver vores eneste fremtidige værktøj til at modtage opgaver fra jer
- HR Sag har været i test, og der er taget beslutning om at analysere, om HR Sag kan udvikles til at erstatte Lønportalen 100%. Ligeledes arbejdes der mod, at HR Sag skal indeholde alle nødvendige data, således der ikke længere er behov for, at vedhæfte diverse data. Disse vedhæftninger hæmmer stordrift, medfører dårligere kvalitet, begrænser optimeringsmulighederne og er dermed en dyrere løsning for os alle
- Statens Administration Servicedesk sidder ligeledes med i arbejdsgrupper omkring uddannelse og support i Statens HR og HR Sag

HR Sag

HR sag vil som beskrevet forventeligt erstatte Lønportalen

Fordele jer

- Entydighed ved indrapportering
- Ingen nødvendige data glemmes
- Hurtigere leverancer fra Statens Administration
- Færre kunde og Statens Administration fejl
- Mere effektivt for både jer og Statens Administration

Fordele for Statens Administration

- Vi behøver ikke som nu at printe vedhæftede data ud
- Mere effektive og kvalitative bedre kontroller
- Bedre styrings og produktionsplanlægning
- Mulighed for at digitalisere og/eller lave robotter "ovenpå" de digitale standard blanketter fra HR Sag

Erfaringer med HR Sag samt betydninger for jer

- SAM har arbejdet sammen med Finansministeriets Koncern HR omkring enkelte blanketter i "HR sag" for at få viden og erfaringer til udviklingen af HR Sag, og som vi kan bruge, når det rulles ud til de næste brugere
- Da Statens HR som I muligvis ved fremadrettet danner ansættelseskontrakterne, og da ansættelser typisk aftales lige op mod månedsskiftet, kan vi ikke arbejde videre med de servicemål, som vi pt. har mellem Statens Administration og jer, medmindre I leverer data meget tidligt, og det mener vi ikke vil være realistisk. Derfor har vi sammen med Finansministeriets koncern HR arbejdet med nye servicemål. Dvs. hurtigere leverancer fra Statens Administration på ansættelsesblanketter. Vi vil fortsætte dette arbejde, drage læring deraf - og vende tilbage til jer med forslag til nye servicemål baseret på denne viden. Målet er, at det skal være servicemål der fungerer godt for begge parter.



STATENS ADMINISTRATION

Lønkontrolplan

v/ Birthe Madsen

Maj 2019 – Forum for lønansvarlige i Staten



Lønkontrol - en effektiv end-to-end-proces

Baggrunden

2015

- Konceptet for lønkontrol blev udarbejdet af Moderniseringsstyrelsen (MODST) i samarbejde med en række kunder og implementeret af ØSC hos alle ØSC kunder.
- Projektet resulterede i udarbejdelse af kontrolplaner, hvor end-to-end kontrollen beskrives.
- Det er obligatorisk for ØSC-kunder, (nu SAM) at udarbejde en kontrolplan.
- Kontrolplanen indgår i kundeforfølgningen som selvstændigt bilag.
- Kontrolplanen beskriver kontrollerne for lønudbetaling hos både kunde og ØSC Løn.
- Rigsrevisionen forventes at benytte kontrolplanen som udgangspunkt for lønrevision.
- Implementeringen af kontrolplanen hos ØSC kunder skulle være færdig inden udgangen af 2015

Lønkontrol - en effektiv end-to-end-proces

Konceptet

- Med konceptet er der sat en overordnet ramme for hvilke parter, der er involveret i processen (illustreret ved roller) og for hvilke kontroller, der tænkes udført i de enkelte led i kæden. De enkelte institutioner kan ud fra denne ramme tilrettelægge og ansvarsplacere kontrollerne ud fra forretningsmæssige forhold, så som eksempelvis organisering, personalesammensætning og omsætningshastighed.
- Tilrettelæggelsen skal ske ud fra en vurdering af væsentlighed og risiko samt ikke mindst undgåelse af dobbeltkontrol. Konceptet består af:
 - End-to-end-proces
 - Fokus på tidlige kontroller
 - Forretningsmæssige forhold
 - Kontrolplan

Kilde: Moderniseringsstyrelsens hjemmeside

Lønkontrol - en effektiv end-to-end-proces

Formål

Formålet med lønkontrol er at sikre korrekt løn til ansatte i henhold til de aftaler, der er indgået mellem medarbejder og ansættelsesmyndighed samt i henhold til gældende regler, overenskomster mv., samt endvidere at sikre, at der ikke udbetales løn til medarbejdere, der ikke er ansat eller ikke har udført arbejde i en given periode.

Kort fortalt:

- At sikre den bedst mulige kontrol uden at lave dobbeltkontroller eller have huller i kontrollerne
- At sikre at alle led i kontrolkæden fungerer effektivt
- At der er klarhed om hvor og hvordan kontrollerne udføres
- At der er fokus på tidlige kontroller
- At der er fokus på og vurdering af væsentlighed og risiko

Kilde: Moderniseringsstyrelsens hjemmeside

Lønkontrol - en effektiv end-to-end-proces

Anbefaling fra Moderniseringsstyrelsen

Anvendelse af koncept og kontrolplan

Konceptet, kontrolplan og tilhørende skabeloner og tjeklister, giver muligheder for at højne effektivitet og kvalitet – og er obligatorisk for Statens Administrations kunder.

- Det er kundens ansvar at udarbejde og vedligeholde egen lønkontrolplan. Efter udarbejdelse eller ajourføring af kontrolplanen, gerne i samarbejde med Statens Administration, underskrives Bilag 7 af kunde og Statens Administration.
- Det er den enkelte institutions ansvar at tilrettelægge og udføre lønkontrollen, så der tages højde for risiko og væsentlighed, ligesom det skal sikres, at der ikke er én person, der på noget tidspunkt har den samlede råderet over en given lønudbetaling.

Moderniseringsstyrelsen anbefaler, at man orienterer sig i materialet på hjemmesiden, og tager relevante dele i anvendelse.

Kilde: Moderniseringsstyrelsens hjemmeside

Lønkontrol - en effektiv end-to-end-proces

Statens Administrations fokus

- At medvirke til og sikre at kontrollerne foretages så tidligt som muligt og det bedste sted - med udgangspunkt i Moderniseringsstyrelsens vejledninger og Rigsrevisionens anbefalinger.
- At understøtte at dobbeltkontroller og dobbeltarbejde hos kunder og SAM undgås.
- At sikre at opgavesplittet overholdes iht. aftalerne.
- At sikre at bestillinger fra kunder er fejlfrie, entydige og med relevant dokumentation. Alle bestillinger skal ske via Lønportalen.
- At der samles op på konstaterede fejl, så der tages stilling til, hvad der skal til for undgå fremtidige fejl.
- At få udarbejdet så mange digitalt understøttede kontrolprocesser som muligt.
- Samt ikke mindst minimere risikoen for svig

Lønkontrol - en effektiv end-to-end-proces

Status på review af lønkontrolplaner

Statens Administration tilbød i 2018 alle kunder at medvirke til et review af kundens lønkontrolplaner.

- Statens Administration bad alle kunder om at indsende den senest gældende lønkontrolplan.
- Statens Administrations udgangspunkt var, at kunderne selv er ansvarlige for lønkontrolplanen, hvorfor Statens Administration kun kan rådgive og vejlede.
- Efter modtagelsen af lønkontrolplanerne har Statens Administration foretaget en vis kvalitetssikring og er vendt tilbage med eventuelle forbedringsforslag.
- Fokus på tilbagemeldingen til kunderne har været væsentlighed, risiko og ikke mindst undgåelse af dobbeltdoublekontrol
- Statens Administration har ikke instruktionsbeføjelser overfor kunderne.
- Statens Administration oplever et skisma mellem det forhold, at ministerområderne har ansvaret for bevilling og lønudbetaling, mens ressortansvaret for administrationen ligger hos Statens Administration.

Lønkontrol - en effektiv end-to-end-proces

Fremtiden – anbefalinger fra Rigsrevisionen

- Potentiale i, at Statens Administration i højere grad rådgiver og påvirker kunderne ift. udmøntning pba. analyser og dataindsamling
- Statens Administration bør arbejde på at indhente viden om dobbeltkontrollernes omfang
- Systematisk gennemgang, vejledning og konklusion med præcise anbefalinger til kunderne
- Statens Administration bør sikre, at kundernes viden om og mulighed for at gennemskue Statens Administrations kontrolprocesser forbedres.

Næste skridt:

- Statens Administration er i gang med at analysere risici og væsentlighed i alle processer med henblik på dels at undgå dobbeltkontrol og dels til præcisering af kontrollernes ambition og kvalitet, så kunderne bedre kan vurdere deres behov for kontrol.
- Samtidig er der igangsat yderligere fejlopsamling til analyse og vurdering af, hvilke tiltag der skal foretages.

Lønkontrol - en effektiv end-to-end-proces

Opsamling af fejl

Med virkning fra maj 2019 sker der fejlopsamling på alle stadier i sagsgangen, hvor kilde til fejl registreres og fejlene kategoriseres i typer. Dvs. at den systematiske fejlopsamling og dokumentation heraf sker

- ved modtagelsen af bestillingen fra kunden (fejl/mangler i det modtagne materiale)
- i inddatakontrollen (hvor lønkonsulent 2 kontrollerer og godkender lønkonsulent 1's valg af koder og indberetninger)
- i uddatakontrollen, hvor der skelnes mellem Statens Administration - og kundefejl og om fejlen har lønkonsekvens eller ej
- ved modtagelse af fejlblanketter. Her skelnes også mellem om fejlen har haft lønkonsekvens eller ej.
- ved den månedlige stikprøvekontrol i Statens Administration

Konstaterede fejl, uanset hvor de findes i sagsgangen, returneres til sagsbehandleren, som retter, hvorefter sagen går til ny kontrol/godkendelse.

Lønkontrol - en effektiv end-to-end-proces

Fejl/mangler i bestilling fra kunden

Hvis bestillingen incl. vedh. dokumentation fra kunden har fejl, mangler eller ikke er entydig, kontakter Statens Administration afsenderen. Der skal altid indsendes ny bestilling med relevant dokumentation i sådanne tilfælde.

- Statens Administration må kun indberette til lønsystemet pba. bestillinger fra Lønportalen. Bl.a. pga. 2. godkendelsen i Lønportalen.
- Selvom Statens Administrations medarbejdere kan gætte sig til, hvad der skulle stå i bestillingen, skal kunden indsende ny korrekt bestilling/dokumentation via Lønportalen.
- Statens Administration vil fremover registrere antallet og typen af fejl pr. kunde og dokumentere dette i fejlopsamlingen.
- Registreringen vil blive brugt i Statens Administrations bestræbelser på at sikre en god kvalitet og kan f.eks. medføre kontakt til en enkelt kunde med råd og vejledning, til at revidere vejledninger eller processer eller til udsendelse af generel information eller nyhedsbreve.

Lønkontrol - en effektiv end-to-end-proces

Inddatakontrol

- Lønkonsulent 1 sagsbehandler kundernes bestillinger iht. Statens Administrations procesbeskrivelser. Dvs. gennemgår sagen, beriger med lønkoder m.m. og taster i HR-Løn/SLS.
- Lønkonsulent 2 gennemgår sagen og kontrollerer, at alt er med, at der er anvendt de korrekte koder, at processen er overholdt samt at alt er tastet korrekt.
- Hvis der er fejl eller mangler, leveres sagen retur til lønkonsulent 1, som retter, hvorefter lønkonsulent 2 kontrollerer igen.
- Lønkonsulent 2 registrerer antallet og typen af fejl og dokumenterer dette i fejlopsamlingen.
- Statens Administration vurderer og analyserer pba. fejlopsamlingen fejlkilder og årsager og foretager de fornødne justeringer.

Lønkontrol - en effektiv end-to-end-proces

Uddatakontrol

Pba. diverse uddatamateriale fra SLS udfører Statens Administration kontrol som beskrevet i processen Kontrol af Uddata.

- Alle Statens Administrations procesbeskrivelser kan findes i EPI centeret på hjemmesiden.
- De evt. fejl, der konstateres, angives i afrapporteringen til kunderne.
- Derudover opsamler og dokumenterer lønkonsulenterne fejl og registrerer kilde, type og årsag samt om fejlen har lønkonsekvens eller ej.
- Statens Administration vurderer og analyserer pba. fejlopsamlingen og foretager de fornødne justeringer. Det kan være uddannelse af enkelte medarbejdere, præcisering eller tilretning i procesbeskrivelser m.m.

Lønkontrol - en effektiv end-to-end-proces

Fejlblanketter

- Statens Administration-fejl kan fremover kun indberettes via fejlblanketterne i Lønportalen.
- Det er kun Statens Administration-fejl, der skal indberettes på denne måde, da der ikke er 2. godkendelse på blanketten. Det betyder, at Statens Administration ikke kan indberette nye oplysninger pba. fejlblanketten. Kunde-fejl skal derfor indberettes på den korrekte blanket med 2. godkendelse via lønportalen.
 - Ændringen er med baggrund i Moderniseringsstyrelsens anbefalinger til metodisk opfølgning på fejl og er et led i Statens Administrations bestræbelser på at levere en god kvalitet og sikre de bedst mulige arbejdsgange – og ikke mindst lære af fejl.
 - Det betyder, at Statens Administration ved fejlindberetning via mail eller telefon om en fejl begået af Statens Administration, vil bede jer om at indsende en fejlblanket. Statens Administration behandler først sagen, når blanketten er modtaget.
- Antallet af fejlblanketter registreres og dokumenteres. Der registreres om fejlen har lønkonsekvens eller ej.
- Statens Administration vurderer og analyserer pba. fejlopsamlingen og foretager de fornødne justeringer.



STATENS ADMINISTRATION

SPØRGSMÅL?

13. maj 2019 – Forum for Lønansvarlige i Staten



STATENS ADMINISTRATION

Den “gode” indberetter/bestiller

v/ Birthe Madsen

Maj 2019 – Forum for lønansvarlige i Staten



Standardmodel for opgavesplit – kort fortalt

Hvad skal kunderne indberette i HR-Løn?

- Variable ydelser (engangslønde)
- Ændringer i stamdata, som ikke har varig lønvirkning
 - Kontering og afvigende kontering
 - Discokoder og jobstatus
 - Jubilæumsdatoer
 - Erindringer
- Kontrollere egne indberetninger i HR-Løn
- Beskrivelse af standardmodel for opgavesplit kan ses her:
 - <https://statens-adm.dk/media/9733/loenportalen-kvitteringsvar.pdf>

Standardmodel for opgavesplit – kort fortalt

Hvad skal Statens Administration?

- Ansvarlig for at sagsbehandle og indrapportere alle rettidigt modtagne lønbestillinger
 - Kvalificere den indsendte bestilling med tilhørende bilag
 - Værditilføre bestillingerne med de korrekte løntekniske koder (PKAT, Stiko, Løndelev osv.)
 - Indrapportere og foretage evt. løntjek
 - Kontrollere og 2. godkende Statens Administrations indberetninger
 - Kontrollere uddata og afrapportere på lønkørslen.

Kontrol af opgavesplit

Formål:

- Kontrol af om standardmodellen for opgavesplit på lønområdet bliver overholdt. Der tages højde for afvigelser i kundeaftalerne.
- Kontrollen foretages ved hjælp af en udtræksmodel, hvor der laves udtræk over benyttede løndelev indberettet af andre end Statens Administrations-brugere, og som ikke er omfattet af kundens andel af standardopgavesplittet.
- Resultatet sendes til kunderne via regnskabserklæringens punkt 19 og der angives kun, hvis der er overtrædelser.
- Risici:
 - Risiko for, at der indberettes uden fornøden viden
 - Risiko for fejl, som skal rettes af Statens Administration
 - Risiko for dobbeltarbejde

Lønportal

- Oversendelsen af lønordrer fra kunderne til SAM Løn sker via Lønportalen - hvor de forskellige blankettyper kan tilgås.
- Alle bestillinger foretages via Lønportalen, hvilket sikrer funktionsadskilt 2. godkendelse.
 - Statens Administration må ikke indberette pba. mails eller telefonbeskeder.
- Alle data på en bestilling og tilhørende dokumentation skal være entydige og korrekte.
- Al relevant dokumentation for sagsbehandlingen skal fremgå af bestillingen eller de vedhæftede bilag.
- Der skal kun vedhæftes dokumentation, som er relevant for Statens Administrations sagsbehandling.

Lønportal - vejledninger

Lønportalen kan tilgås fra Statens Administrations hjemmeside her:

<https://statens-adm.dk/loen/loenportal/>

Information om Lønportalen findes her:

https://statens-adm.dk/media/9732/vejledning-om-oescloenportalen_24_08_2015.pdf

Brugervejledning til Lønportalen findes her:

https://statens-adm.dk/media/9732/vejledning-om-oescloenportalen_24_08_2015.pdf

Kvitteringssvar – eksempel kan findes her:

<https://statens-adm.dk/media/9733/loenportalen-kvitteringsvar.pdf>

- Hvis der ikke modtages kvitteringssvar, bør SAM altid kontaktes. Det kan ske her:

blanketsupport@statens-adm.dk

Den ”gode” indberetning/bestilling

Vælg altid den korrekte blanket

- Statens Administration sagsbehandler efter relevans og ift. de indgåede aftaler.
- Acontoudbetaling og Lønstandsning sagsbehandles dagligt. Hvis ønske om aconto eller lønstandsning modtages på en forkert blanket, vil den sandsynligvis ikke blive behandlet hurtigt nok. Fremover vil blanketten blive returneret med anmodning om fremsendelse af korrekt blanket.
- I spidsbelastningsperioder kan der prioriteres efter blanketype: oprettelser, lønstandsning, fratrædelser, aconto, ferie og øvrige.

Kontroller, at bestillingen og evt. vedh. dokumentation ikke har fejl eller mangler samt at oplysningerne i blanket og vedhæftet dokumentation er entydige.

- Alle fejl i bestillingen, uanset art, vil medføre, at der skal laves en ny bestilling. F.eks. hvis der er tastefejl i cpr.nr. i enten blanket eller vedh. dokumentation, således der ikke er entydighed.

Den ”gode” indberetning/bestilling

Overhold afleveringsfristerne

- Lønkalenderen kan ses her: <https://statens-adm.dk/media/9979/loenkalender-2019.pdf>
- Der er 2 afleveringsfrister til hver lønkørsel (benævnt ”Afleveringsfrist” og ”Afleveringsfrist ferie”).
- I tilfælde af behov for akut sagsbehandling af blanket indsendt efter afleveringsfrist – kontakt altid teamlederen. Opgavesplittet skal stadig overholdes.



STATENS ADMINISTRATION

SPØRGSMÅL?

13. maj 2019 – Forum for Lønansvarlige i Staten



STATENS ADMINISTRATION

Kaffepause & netværk

Maj 2019 – Forum for lønansvarlige i Staten





STATENS ADMINISTRATION

Servicedesk

v/ Karina Frederiksen

Maj 2019 – Forum for lønansvarlige i Staten



Bedre balance II

1. level support flyttede 31. december 2018



Moderniseringsstyrelsen

Statens Administration



Serviceesk løn - 1. level



Gitte Betina Bilde



Peter Rathleff



Lone M. M. Hansen

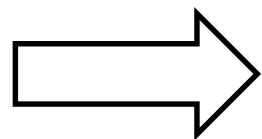
Hvad kan vi?

- Hjælp til anvendelse af HR-løn og SLS
- Forståelse af fejlmeddelelser i HR-løn og SLS
- Fejlsøgning i HR-løn og SLS
- Statens Pensionssystem
- SLS Web-service
- Anvendelse af SLS-guiden
- Brugervejledninger
- Undervisning i HR-løn og SLS
- Undervisning i ferieafregning

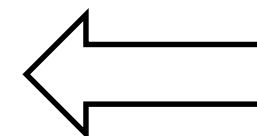
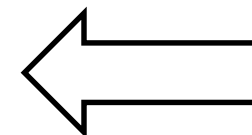


Serviceportalen

- ny bruger se www.statens-adm.dk



Mine forespørgsler 	Vidensbase 	Driftsstatus 	Bruger-administration 	Omfattende serviceafbrydelse 2 LØST - Indlæsning af bankfiler i Navision Der er i øjeblikket problemer med at indlæse bankfiler i Navision. MODST og Danske B: OPDATERET 07-05-2019 kl 09:30: Manglende synkronisering af fakturaer Manglende synkronisering af overførte fakturaer/kreditnotaer fra IndFak til Nav: Nyheder 3 IndFak - Indlæsning af rettelse i dag fra ca. kl. 14.00 til 15.30 Næste release til Navision Stat er den 29.05.2019. Ny serviceportal Velkommen til Statens Administrations nye serviceportal.
Statens Lønløsning 	Økonomi og Regnskab 	Business Intelligence 	Øvrige 	
Opret ny sag til Robotic 	SAM Servicedesk - Alle åbne sager 			



Henvendelse

Kort beskrivelse af sagen (overskrift)

Uddybelse af sagen

- Hvilket system (SLS, HR-løn, SLS-guide)
- Hvilken medarbejder / medarbejdere (navn)
- Uddyb årsag / fejl og eventuelt historik

Vedhæft

- Skærmbillede af fejlmeddelelse
- Dokumentation: lønsedler, registerprint, o.l.



Hvordan behandles din sag

Visitering af sagen

1. level - SAM

Anvendelseshjælp
Forespørgsel



2. level - Modst

Systemfejl
Bestilling



1. level - SAM

Svar til kunden



2. level - Modst

Svar til 1. level





STATENS ADMINISTRATION

Kundeportalen

v/ Per Helmer Roos

Maj 2019 – Forum for lønansvarlige i Staten



Kundeportalen

Hurtig og nem adgang
til relevante og opdaterede
oplysninger om jer og
udestående opfølgningspunkter

Kundeportalen er et af Statens Administrations strategiske udviklingsprojekter i 2018, der blev iværksat på baggrund af sidste års KTU.

Kundeportalen skal understøtte en bedre vidensdeling og er platformen for opfølgningen mellem jer og SAM.

Kundeportalen bliver kun en succes, hvis vi sammen får den anvendt og opdateret med relevante oplysninger.



Kundeportalen giver adgang til

- Stamoplysninger
- Kundeaftaler med tilhørende bilag
- Drejebøger
- Kontaktinformationer hos jer
- Møder, referater og aktionslister
- Servicemålsrapporter
-med tiden mere



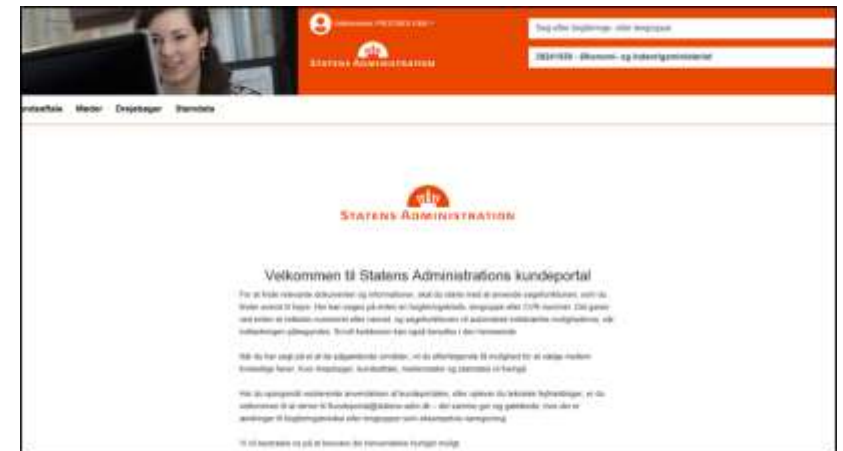
Kundeportalen – indgangen til jeres oplysninger

Kundeportalen har til formål at skabe bedre vidensdeling mellem kunder og Statens Administration og give et nemt indblik i relevante oplysninger, såsom:

- Kundaftale med tilhørende bilag
- Drejebøger på regnskab, løn og refusion
- Oversigt over møder, referater og aktionslister
- Servicemålsrapporter
- Link til kontaktinformationer på teams hos Statens Administration
- Stamoplysninger på kundernes medarbejdere

I 2019 vil der være fokus på

- Forbedret visning af aktionslister
- Nemmere oprettelse af kontaktpersoner
- Flere nøgletalsrapporter





STATENS ADMINISTRATION

Ressortforberedelse

v. Per Helmer Roos

Maj 2019 – Forum for lønansvarlige i Staten



Fælles koordinering af ressortomlægninger i Finansministeriets koncern

Processen i Finansministeriet

- **Øget koordinering** på tværs af kontorer og styrelser i Finansministeriets koncern
- Syv arketyper scenarier skal sikre en bedre proces for berørte institutioner, der **tager højde for institutionens aktuelle situation**
- **Øget sammentænkning på tværs** af de administrative områder, der er i fokus for ressortomlægningen
- Der udsendes en **fælles vejledning** for ressortomlægningsprocessen med tværgående informationer om de enkelte administrative områder

Møderække før og efter kgl. resolution i Finansministeriet

Dag	Mødetitel og formål
Før kgl. resolution	<u>Orienteringsmøde</u> <i>Præsentere den nye fælles tilgang på tværs af FM's koncern og processen</i>
Dag 1 efter kgl. res.	<u>Rentekammermøde for afdelingschefer</u> <i>Orienterer afdelingschefer om processen, vigtige milepæle og særlige problemstillinger</i>
Dag 2 efter kgl. res.	<u>Fælles teknisk møde (1)</u> <i>Teknisk gennemgang af processen på tværs af alle områder</i>
Dag ~7-10 efter kgl. res.	<u>Sættemøder - ministerområder med omfattende ændringer</u> <i>Bilateral drøftelse af konsekvenser af ressortændringer på pågældende ministerområde</i>
Dag ~14 efter kgl. res.	<u>Fælles teknisk møde (2 - efter behov)</u> <i>Mødet afholdes, hvis der i første uger efter kgl. res. viser sig et behov for et opfølgende møde</i>
Dag ~25-30 efter kgl. res.	<u>Sættemøder - ministerområder med mindre ændringer</u> <i>Bilateral drøftelse af konsekvenser af ressortændringer på pågældende ministerområde</i>

Statens Administrations rolle ved ressortændringer i 2019 - kontaktmodel

Kontaktinformationer findes på hjemmesiden

- Kundecontrollere på de enkelte §-områder
- Serviceportalen / Support
- Ressortkoordinator / Ressortgruppen
- Link til Moderniseringsstyrelsens hjemmeside for vejledninger m.v.



Statens Administrations rolle ved ressortændringer i 2019 – vejledning og assistance

- Oprettelse af kundefølgere (kundecontrollere)
- Overgangsydelser – vi er der for jer 😊
- Vejledning og assistance med oprettelse af brugeradgange, fuldmagter og udfyldelse af blanketter m.v. ved opstart af ny institution eller tilpasning ved fx opsplitting eller sammenlægning af institutioner
- Vejledning og assistance om proces ved flytning af medarbejdere
- Kontrol af regnskabsmæssige flytninger af balanceposter
- Test ved driftsstart



STATENS ADMINISTRATION

Tilkøbsydelsler - løn og refusion

v. Christian Nielsen

Maj 2019 – Forum for lønansvarlige i Staten



Tilkøbsydelse

Hvad er tilkøbsydelse?

Hvorfor/hvordan?

- Typisk udviklet efter kundeønsker
- I forlængelse af nuværende services til jer fra Statens Administration
- Gerne mulighed for at udbrede den konkrete service da stordrift giver større effektivitet, bedre kvalitet og billigere services
- Priser beregnes pr service
- Kan evt. senere udvikle sig til en standardydelse hvis efterspørgsel stor nok

Eksempler på tilkøbsydelse

Eksempler på tilkøbsydelse

- Finansministeriets koncern HR sikkerhedsgodkendelser (interesse fra flere kunder)
 - Møder med PET for rette processer internt i Statens Administration såvel som hos jer, sikkerhedsskabe, specielle godkendelser for personalet, GDPR, m.m.
- Indrapportering af variable og engangs ydelser som I pt. selv kan indberette
 - Dvs. vi foretager alle indberetninger i HR Løn for jer, så I ikke har behov for viden om HR Løn.
- Hjælp og assistance i ekstraordinære situationer
- Vi henter hos nogle kunder tidsdata vedr. sygdom direkte fra deres tidsregistreringssystem til brug for refusionssøgning, så de kun skal sikre, at tidregistrering er ajourført og ledergodkendt

Eksempler på tilkøbsydelse

- Barselsadministration – dvs. medarbejdere henvender sig til SAM refusion for rådgivning pr. tlf. eller mail.
 - Vi udfærdiger barselsaftalen, sender til jeres godkendelse, indtaster planen i jeres tidsregistreringssystem, og vi søger refusionerne
- Feriepengeafregning i forbindelse med fratrædelser
- Rejsehold i refusion
- Rejsehold i løn
- Mere?

Hvad nu?

- Hvordan kommer vi sammen videre hvis i har et konkret ønske til en opgave I ønsker at Statens Administration skal løse for jer?
- Eksempler på servicebeskrivelser ligger på bordene
- Kontakt kunde controllere på mail eller tlf. kontaktdata findes på servicebeskrivelserne på jeres borde

Hvor finder jeg yderligere information?

Tilkøb til Løn- og refussionservice hos Statens Administration



Nedenfor eksempler på tilkøbsydelse

Indrapportering af variable ydelser

Som kunde i Statens Administration foretager I selv indrapporteringen af variable- og engangsydelser i HR-løn. Statens Administration kan tilbyde at forstå indrapporteringen af disse ydelser.

Feriepengeafregning

Statens Administration tilbyder at fortage feriepengeaf-

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 sikkerhedsgodkendelser fra Politiets Efterretningstjeneste på jeres medarbejdere.



STATENS ADMINISTRATION

Afrunding og evaluering af dagen

v/ Trolle Klitgård Andersen

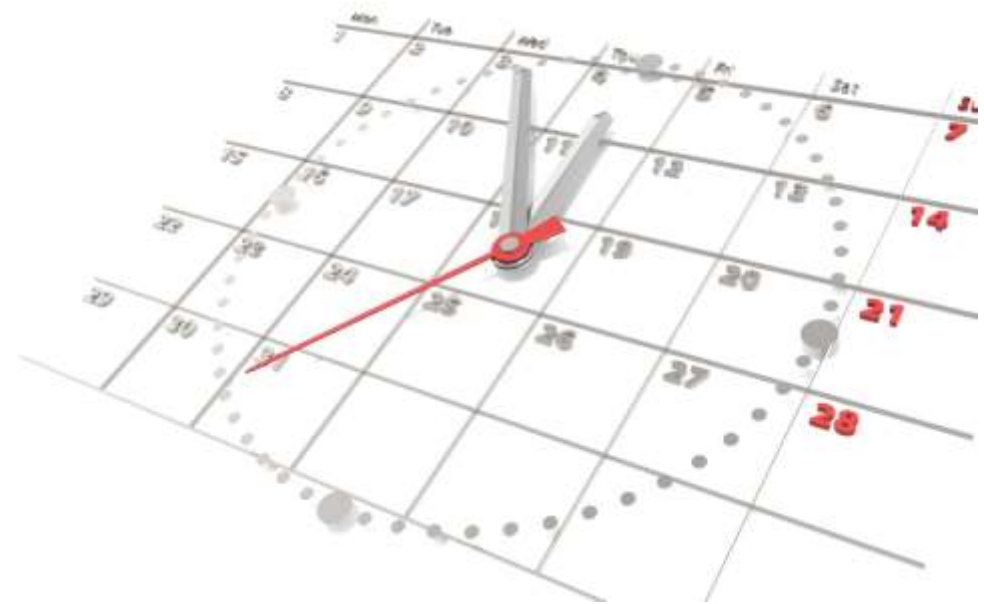
Maj 2019 – Forum for Lønansvarlige i Staten



Afrunding og evaluering af dagen

v. Trolle Klitgård Andersen

- Næste møde: uge 44 2019
- Sted: ?
- Punkter til næste møde
 - Opfølgning på ressort
 - Netværkstime udvalgt emne
 - Særlig fokus på refusion
 - Opfølgning på Ferielovgivning
 - Opfølgning på Staten HR / HR Sag



•
Evaluering af dagens forum udsendes efter mødet, her er I velkommen til at komme med forslag til emner/oplægsholdere til kommende møder