



# Velkommen til Forum for statslige regnskabschefer

Oktober 2022

# Dagsorden

- 01** Velkomst  
v/ Trine Nielsen, direktør i Statens Administration
- 02** Nye tilretninger i ØAV m.m.  
v/ Erik Hammer – Kontorchef i Statsregnskab
- 03** Resultat af kundetilfredshedsundersøgelsen 2022  
v/ Kontorchefer i Statens Administration
- 04** Digital brainstorm på nye ydelser og forbedring af eksisterende  
v/ Heinrich Sigsgaard, kontorchef i Statens Administration

- 05** Netværk og pause
- 06** Status på regnskabserklæringsprojekt  
v/ Lars Sejer Nielsen og Pia Sommergreen Bengtsen, kontorchefer i Statens Administration
- 07** Kort nyt fra Regnskab  
v/ Lars Sejer Nielsen og Pia Sommergreen Bengtsen, kontorchefer i Statens Administration
- 08** Afrunding  
v/ Trine Nielsen, direktør i Statens Administration



# Velkommen til hybridmøde i Forum for statslige regnskabschefer

Marker i chatten ved spørgsmål

Vent på mikrofonen

Slå dit videokamera til når du taler



STATENS ADMINISTRATION



**Nye tilretninger i ØAV m.m.**  
*v/ Erik Hammer – Kontorchef i Statsregnskab*



STATENS ADMINISTRATION

# Forum for regnskabschefer

*v/ Erik Hammer*

Oktober 2022



ØKONOMISTYRELSEN

# Statens Kontoplan

- Siden foråret 2022 har Statsregnskab gennemgået de ca. 650 beskrivelser af regnskabs- og standardkonti mv., der udgør Statens Kontoplan
- Gennemgangen har medført en række præciseringer og redaktionelle ændringer.
- Konteringseksempler er ligeledes blevet opdateret, hvor dette er skønnet nødvendigt.
- Enkelte historiske regnskabskonti har fortsat indbyrdes saldi og skal nulstilles før regnskabskontoen afslutningsvis kan spærres. De pågældende ministerier kontaktes med henblik på behandling af saldi.
- Fra 1. januar 2023 etableres en ændringslog, hvor ikke redaktionelle ændringer til Statens Kontoplan fremadrettet vil fremgå

The screenshot shows the website for Økonomistyrelsen. At the top, there is a navigation menu with links for 'Nyheder', 'Nyhedsbreve', 'Aktiviteter', 'Job', and 'Ko'. Below this is a secondary menu with categories like 'Økonomi', 'Indkøb', 'Systemer', 'Styring og ledelse', 'Pejlemærker', and 'Staten i tal'. The main content area is titled 'Kontoplan' and contains the following text:

**Økonomi**

- Sammenhængende økonomistyring
- Intern kontrol, tilsyn og risikostyring
- Offentlige regnskaber
- Finanslov og udgiftsopfølgning
- Offentlige betalinger

**ØAV**

- Bevillingsregler
- Regnskabsregler

**Kontoplan**

- Opbygningen af den statslige kontoplan
- Ordinære driftsindtægter (10-13)
- Ordinære driftsomkostninger (15-20)
- Andre ordinære driftsposter (21-22)
- Finansielle poster (25-26)
- Ekstraordinære poster (28-29)
- Overførselsindtægter mv. (30-34)
- Forventet forbrug af videreført opsparing (35)
- Overførselsudgifter mv. (40-46)
- Reserver og budgetregulering (49)
- Anlægsaktiver (50-52)

**Kontoplan**

Den statslige kontoplan består af 2 uafhængige dele – en bevillingskontoplan og Statens kontoplan.

**Den statslige kontoplan**

Den første del af kontoplanen, som består af 8 cifre, benyttes i relation til bevillingslovene og kaldes bevillingskontoplanen. Folketinget giver bevillinger på de første 6 cifre i bevillingskontoplanen.

Den anden del af kontoplanen, som består af 4 cifre, benyttes til registrering af statens ressourceforbrug, og kaldes Statens kontoplan. De to første cifre i Statens kontoplan (standardkontoen) medtages som oplysninger i bevillingslovene.

**Statens kontoplan**

<b>1.-2. ciffer</b>	Standardkonto Dette niveau anvendes ved indrapportering til bevillingslovene. Der vil på standardkontoniveauet være flere konti, der udelukkende anvendes ved budgetteringen
<b>3.-4. ciffer</b>	Regnskabskonto – (også kaldet artskonto) Dette niveau er en specifikation af den enkelte standardkonto. Det er det 4-cifrede niveau, der regnskabsregistreres på i statsregnskabet

# Særlige opmærksomhedspunkter

## Overførsler til og fra EU mv.

- Statens Kontoplan indeholder en række konti til overførsler til og fra EU og EU's institutioner
- På indtægtssiden er der en opdeling efter forskellige EU-programmer. Kontiene skal anvendes af den myndighed, der modtager tilskuddet fra EU
- Viderefordeling sker som interne statslige overførsler
- I 2022 er oprettet en ny regnskabskonto 31.80 Overførsler fra EU-lande

## Indefrosen ferie (ny ferielov)

- I 2021 opfordrede Økonomistyrelsen ministerierne til at indbetale forpligtelsen vedr. de indefrosne feriemidler til Lønmodtagernes Feriemidler
- Forpligtelsen er oprindelig optaget i 2020 regnskabet med en hensættelse på 9410 – Indefrosne feriepenge.
- Regnskabskonto 9410 – Indefrosne feriepenge bør i 2022-regnskabet være 0-stillet, hvis institutionen har indbetalt de indefrosne feriemidler, indekseringen heraf og eventuelle reguleringer af forpligtelsen

## Tjenesterejser

- Repræsentationsudgifter i forbindelse med tjenesterejser skal konteres på konto 22.20 Repræsentation
- Dette omfatter ikke almindelige måltider under tjenesterejsen
- Det vil blive præciseret i kontoplanen at "Fortæring under tjenesterejser" skal konteres på 22.10 Rejser sammen med øvrige udgifter vedrørende tjenesterejsen

# Resultat af kundetilfredshedsundersøgelsen 2022

*v/kontorchefer i Statens Administration*



STATENS ADMINISTRATION



# 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

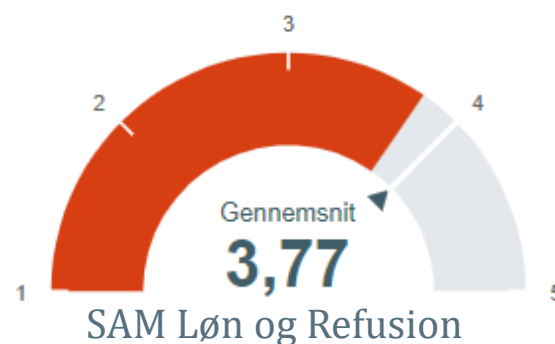
På en skala fra 1- 5  
er den gennemsnitlige  
**tilfredshed 3,9**

Sidste års resultat var 4,0

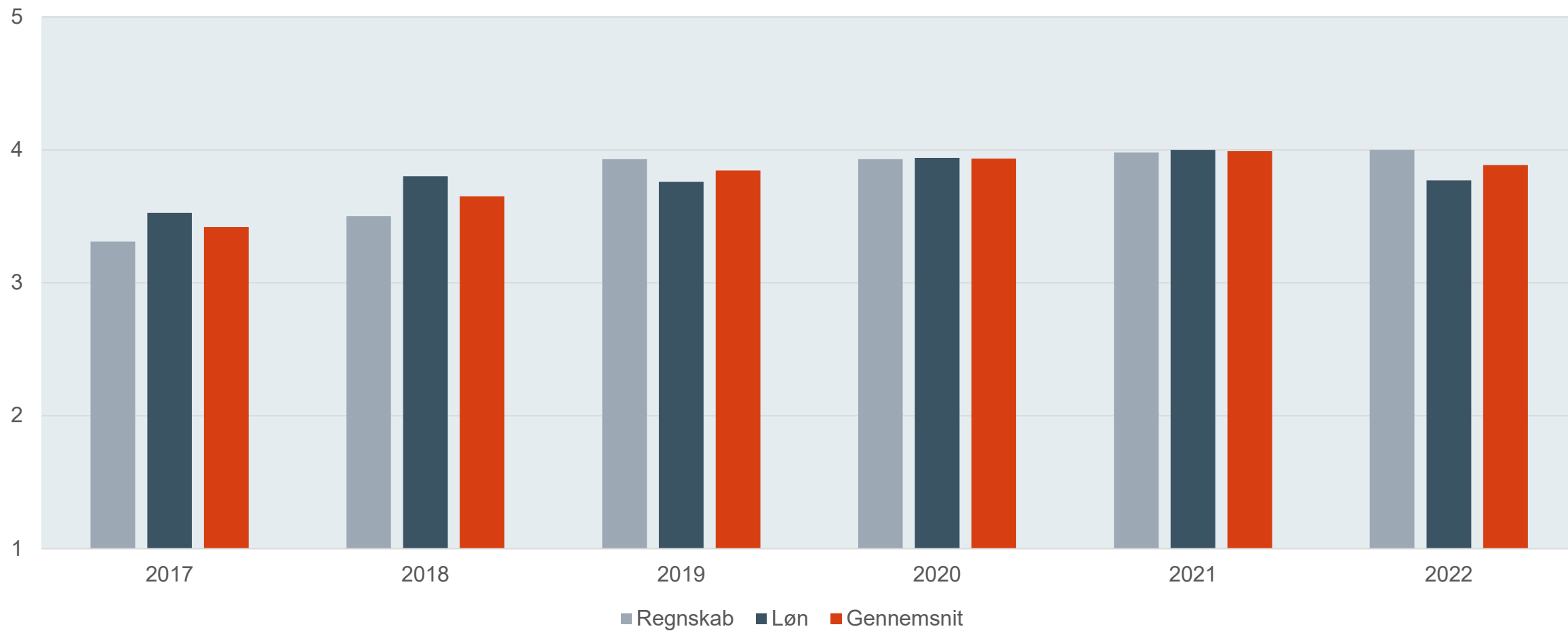
*Tak for jeres  
besvarelser.*

*Særligt for de mange  
gode og konstruktive  
bemærkninger.*

## Resultat i gennemsnit



# Udvikling i kundetilfredsheden 2017 – 2022



# Foreløbige ønsker til forbedringer

Sikre kvaliteten af svar på kundehenvendelser

Mere specialist viden generelt og specifikt på momsområdet

Kundemøder deles i drifts- og ledermøder

Bedre kommunikation via diverse platforme

Sikre videndeling og sparring på fagområderne

Mere gennemskuelig behandlingstid

Reduktion af behandlingstid

# Kundetilfredsundersøgelse – Kommunikation og kundemøder

## Portaler og hjemmeside

2021

4,0

2022

4,0

- *Kundeportalen giver ikke værdi for kunderne*
- *Langsommelig og mangelfuld sagsbehandling*
- *SAM orientere sikke i drejebøger/konteringsvejledninger/kontaktpersoner*
- *Manglende brugervenlighed*
- *Mangler mulighed for telefonkontakt*
- *For mange indgangsvinkler til SAM og forvirring om portaler på tværs af FM, ønske om én portal*

## Kundemøder

2021

3,9

2022

3,7

- *Vi har ikke afholdt møder med teamet.*
- *Vi har tidligere haft stor nytte at møder med controller og kontorchef. Der er nu en tendens til at disse ikke prioriteres og det finder vi utilfredsstillende, da møder var konstruktive og løsningsorienterede. Henvendelser kan have en lang svartid*
- *SAMs controllere møder os generelt meget professionelt. Nogen gange føles det som om controllerne er helt separerede fra det øvrige SAM, som vi har rigtig mange snitflader med, fx prøver controllerne at sælge os en række nye produkter, men det er som de glemmer, at når de sælger noget til os, betaler SAM teknisk set også for det gennem koncernbetalingsmodellen. Det giver nogle lidt sjove dynamikker på møderne - I behøver ikke behandle os som eksterne kunder, når nu vi er interne :-)*

# Kundetilfredsundersøgelse – Kreditor og debitorhåndtering

## Kreditorhåndtering

2021

4,1

2022

4,0

- *Lange behandlingstider – behandlingstiden er ikke gennemskuelig*
- *SAM læser ikke den medfølgende dokumentation*
- *Fokus på udligninger – der mangler at blive udlignet, eller der er udlignet forkert iht. bemærkninger i DDI-bestillinger*
- *Ønske om hurtigere bogføring af DDI-bestillinger*
- *Data fra DDI-bestilling og IndFak er ikke altid det, der bliver bogført.*
- *Momsviden og kompetencer mangler*
- *God dialog med alle medarbejderne i SAM*
- *Svingende kvalitet ved ferieafvikling*

## Debitorhåndtering

2021

4,1

2022

4,1

- *Opfølgning på fejlede e-fakturaer*
- *Udligninger på debitorer - der mangler at blive udlignet, eller der er udlignet forkert.*
- *Udfordringer med udligninger af debitorer systemmæssigt. Det vil være en fordel med manuelle udligninger.*
- *Der ønskes hurtigere / automatisk bogføring af DDI'er.*
- *Der udlignes faktura i udgift, som ikke passer med indbetalingen.*

# Kundetilfredsundersøgelse – Bank og Anlægsadministration 2022

## Bankadministration

2021

4,0

2022

3,9

- *Mange posterings indplaceringer på interimskontoen.*
- *Enkelte kunder oplever fejludligninger ved indbetalinger.*
- *Nogle kunder ønsker bogføring af bankindbetalinger enten før eller efter kl 09:00*
- *Der opleves til tider for sen respons ved fejlede udbetalinger*
- *Generelt gode udførlige tilbagemeldinger*

## Anlægsadministration

2021

4,3

2022

4,4

- *Enkelte kunder oplever dimensionsfejl ved manuelle omposterings*
- *Enkelte kunder ønsker muligheden for anlægsumposterings via DDI – udvidelse af eksisterende løsning*
- *Der opleves generelt en god anlægshåndtering i finans*

# Kundetilfredsundersøgelse – Momshåndtering og Ros

## Momshåndtering

2021

4,1

2022

4,2

- *Medarbejderne i SAM mangler moms kompetencer.*
- *Da moms er et komplekst område, er vi glade for den hjælp, vi får i SAM.*
- *Vi oplever at få forskellige svar fra SAM.*
- *En del anlægsfakturaer bogføres med forkert moms.*
- *Momssandsynlighedsundersøgelsen kunne være bedre.*
- *Der kommenteres forkert på momssandsynlighedsundersøgelsen.*

## Generelt

- *Overordnet set kan SAM godt tage mere initiativ end i dag, og have et øje for institutionens behov.*
- *Vi er generel meget tilfreds med jeres processer, ingen yderligere bemærkninger hertil.*
- *Vi savner kundemøder og konkretiseret opgaver ifm opgavesplittet*
- *Vi vil gerne via mail orienteres når der ændres i opgave – splittet.*
- *Det ville være hensigtsmæssigt med større dialog/fleksibilitet om opgavesplittet, det er blevet for standardiseret*
- *Det er svært som ny SAM-kunde at gennemskue, hvordan opgavesplittet er. Hvad ligger hos os, og hvad ligger hos SAM*

# Kundetilfredsundersøgelse – Regnskaberklæring og tilkøbsydelse

## Regnskaberklæring

2021

3,7

2022

3,7

- *Manglende opfølgning på kvitteringssvar.*
- *For mange standardkommentarer, for mekanisk og robotagtig.*
- *Bedre rapport på anlæg, forbedringsforslag til debitor og kreditor samt bruger-administration.*
- *Manglende udligninger på balancekonti.*
- *Meget tilfreds, korte og præcise svar.*
- *Ønsker om mere uddybende kommentarer på regnskaberklæringerne.*

## Tilkøbsydelser

2021

4,2

2022

4,0

*Typer af ydelser – begrænset antal bemærkninger*

- *Fakturamanagerrollen*
- *Rejsebestillinger*
- *Rejsepolitiskontrol*
- *Udvidede regnskabsydelser*
- *Kreditkortadministration*
- *Økonomiydelser*
- *God opgavevaretagelse*
- *God dialog med vores fakturamanager*
- *Rejsekontrollant – SAM kan blive skarpere på fejl og kontering*



# Kundetilfredsundersøgelse – Kundetilfredsundersøgelse – fora og yderligere kommentarer

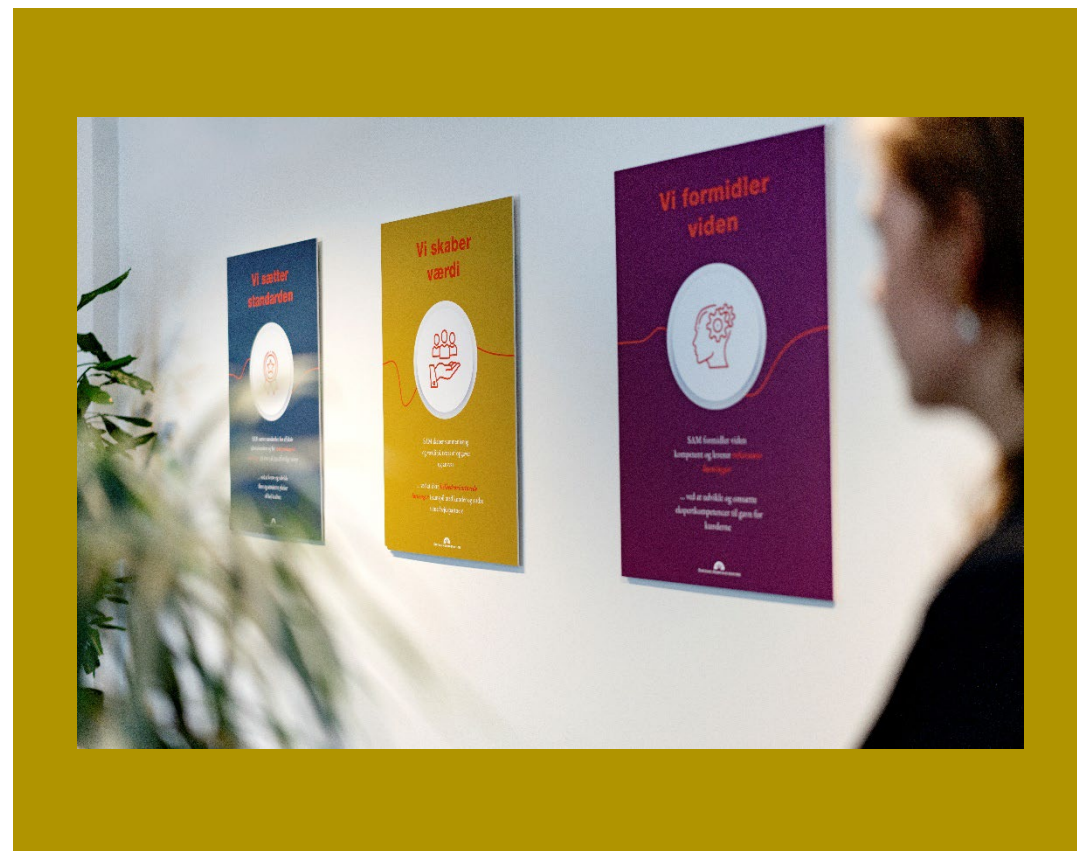
Forum for statslige regnskabschefer

2021  
4,2

2022

4,2

- *Mange skriver de ikke deltager.*
- *Tilfredshed med netværk.*
- *Ønske om at SAM også var initiativtagere til et bredere ERFA-netværk rettet mod medarbejdere.*
- *Programmet kunne dog godt være mere konkret end strategisk.*
- *Det opleves at der er kommet mere fokus på præsentation end fagligt indhold.*

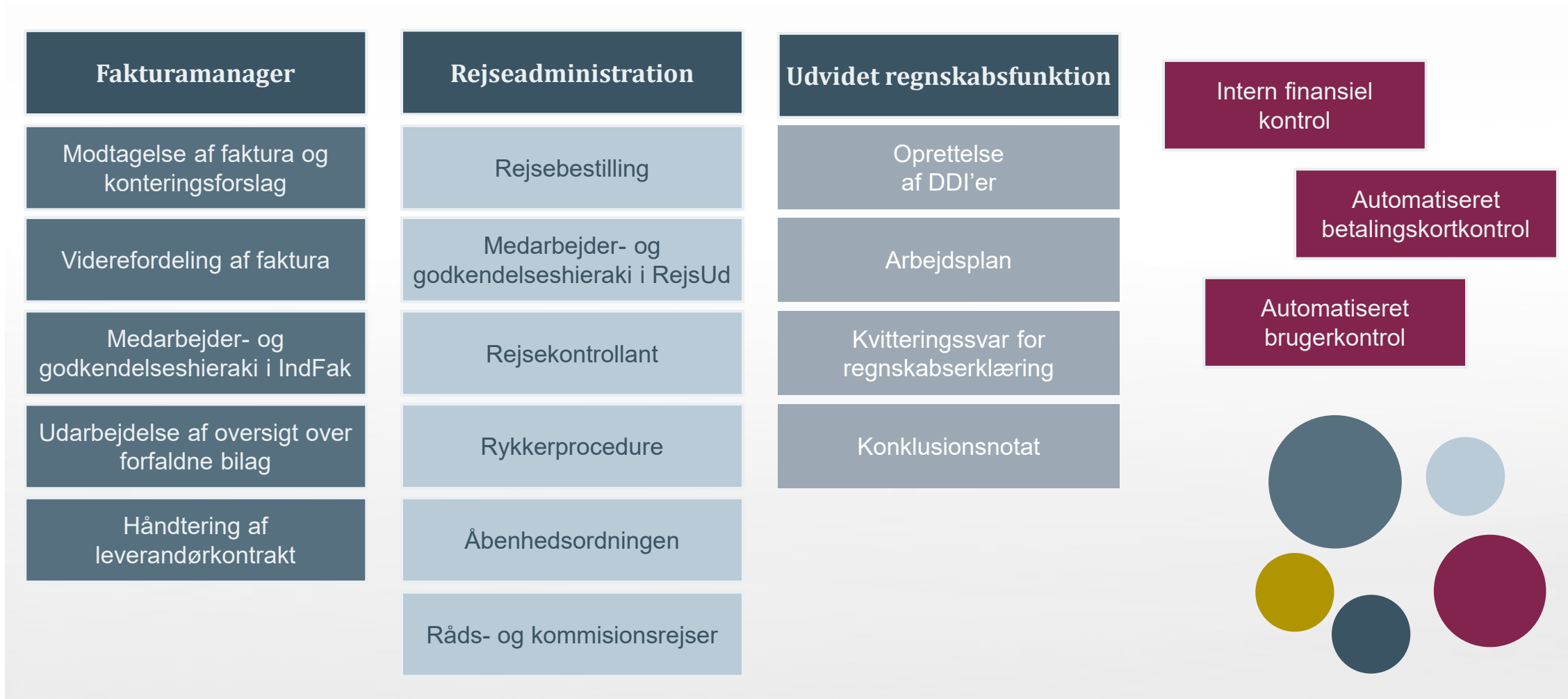




# Digital brainstorm på nye ydelser og forbedring af eksisterende

*V/ Heinrich Sigsgaard, kontorchef i Statens Administration*

# Digital brainstorm på nye ydelser og forbedring af eksisterende

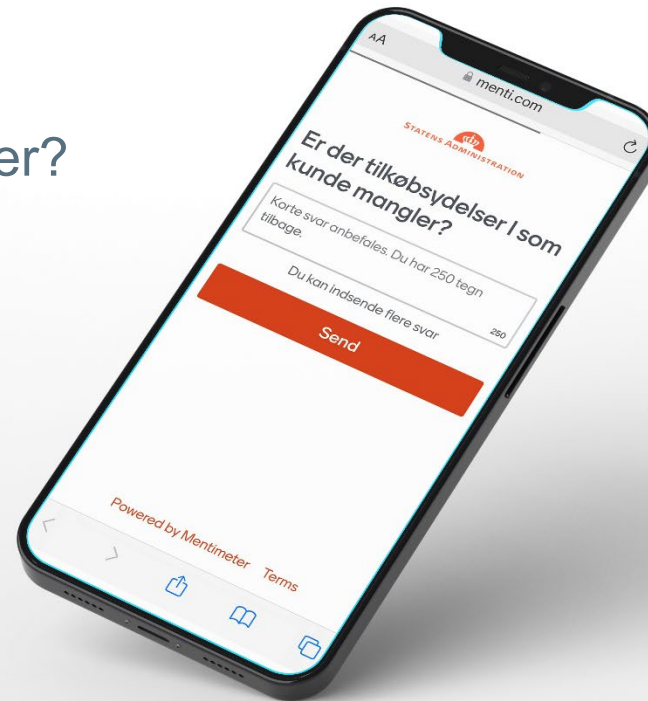


# Introduktion

Gå til [www.menti.com](https://www.menti.com) og brug koden 84682105

## Spørgsmål til brainstorm

1. Er der tilkøbsydelse I som kunde mangler?
2. Er der tilkøbsydelse vi skal udbygge?



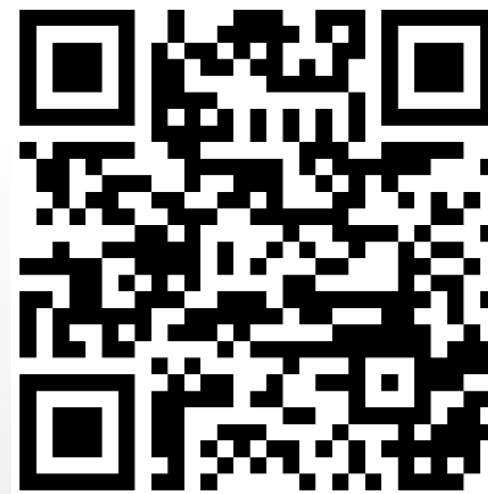
# Introduktion

Gå til

**[www.menti.com](https://www.menti.com)**

Indtast koden

**2908 7269**



Pause og Netværk i salen

Vi er tilbage igen online kl. 14:30



STATENS ADMINISTRATION



# Status på regnskabsreklæringsprojekt

*v/ Lars Sejer Nielsen og Pia Sommergreen Bengtsen, kontorchefer i Statens Administration*

Oktober 2022

# Projekt - Regnskabserklæring

## Projektets formål

Hovedformålet er at højne kvaliteten af regnskabserklæringen og sikre, at den er værdiskabende for kunderne

- **regnskabserklæringen skal forbedres ift. kvaliteten på de områder, hvor Statens Administration konkret kan gøre noget.**





# Projekt – Regnskabserklæring (Resultat)

Udarbejdelse af  
rapport

Rapporten er  
opdelt i  
anbefalinger på  
kort, mellemlang,  
og lang sigt

De enkelte  
anbefalinger skal  
indarbejdes i  
Statens  
Administrations  
arbejdsprogram

EKSEMPEL

**Kort sigt**

Regnskabserklæringens pkt. 3:  
Forbedring i servicemåls-rapporten

EKSEMPEL

**Mellemlang sigt**

Regnskabserklæringens pkt. 10:  
Ny momssandsynliggørelsesskabelon  
  
Regnskabserklæringens pkt. 4:  
Afstemningsrapport til PSRM

EKSEMPEL

**Lang sigt**

Regnskabserklæringens pkt. 2:  
Ny afstemningsrapport NS/SLS



## Seneste nyt fra Regnskab

*v/ Pia Sommergreen Bengtsen og Lars Sejer Nielsen, kontorchefer i Statens Administration*

Oktober 2022

# Nyt i 2022



Nyt punkt ”**Årsafslutning**” i Drejebøger for Finans og Kreditor

Indeholder oplysninger omkring håndtering af Nulstilling af Finans og bogføring af Bevillingsafregning

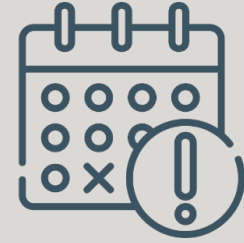
Indeholder oplysninger om hvornår sidste lønbogføring for 2022 foretages

## Nye Bemyndigelseserklæringer pr. institution på Kundeportalen

Indeholder bl.a. oplysninger om kontaktpersoner i P13.1

### Der udsendes mail med følgende spørgsmål

- Særlige forhold i årsafslutningen der skal tages højde for
- Særlig behov for bestemt dato for bogføring af afskrivninger
- Samt deadlines for opgaver som institutionerne skal udføre



**PSRM** – indberetning til Gældsstyrelsen – frist for indsendelse til Statens Administration 09.12.22

Der udmeldes nærmere om denne opgave i november

# Tidsplan for årsafslutning 2022



## Årsafslutning

Tidsplan for årsafslutningen 2022

Regnskab

Løn

Refusion

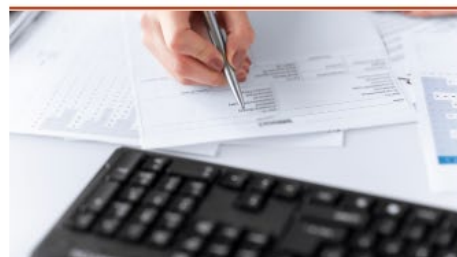
## Årsafslutning 2022

Her finder du frister og øvrige opmærksomhedspunkter for årsafslutningen 2022.



### Tidsplan for årsafslutning

Gå til tidsplan for årsafslutning



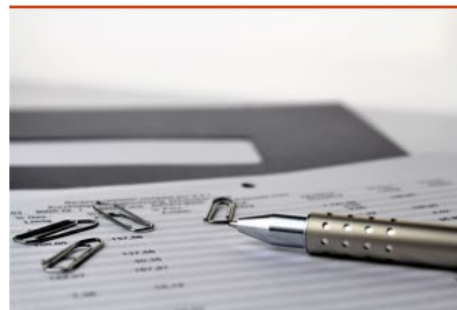
### Regnskab

Gå til årsafslutning for regnskab



### Løn

Gå til årsafslutning for løn



### Refusion

Gå til årsafslutning for refusion

Tidsplan fremgår af Statens Administrations hjemmeside og bliver løbende opdateret.

Følger principperne fra sidste år



# Åbningstider i januar

*Vil er her for jer!*

## **SAM Regnskab**

har udvidede åbningstider i perioden den 4.-31. januar 2023

Efter aftale med SAM Teamleder senest kl. 14.00 samme dag – er der mulighed for bogføringer indtil kl. 19.00

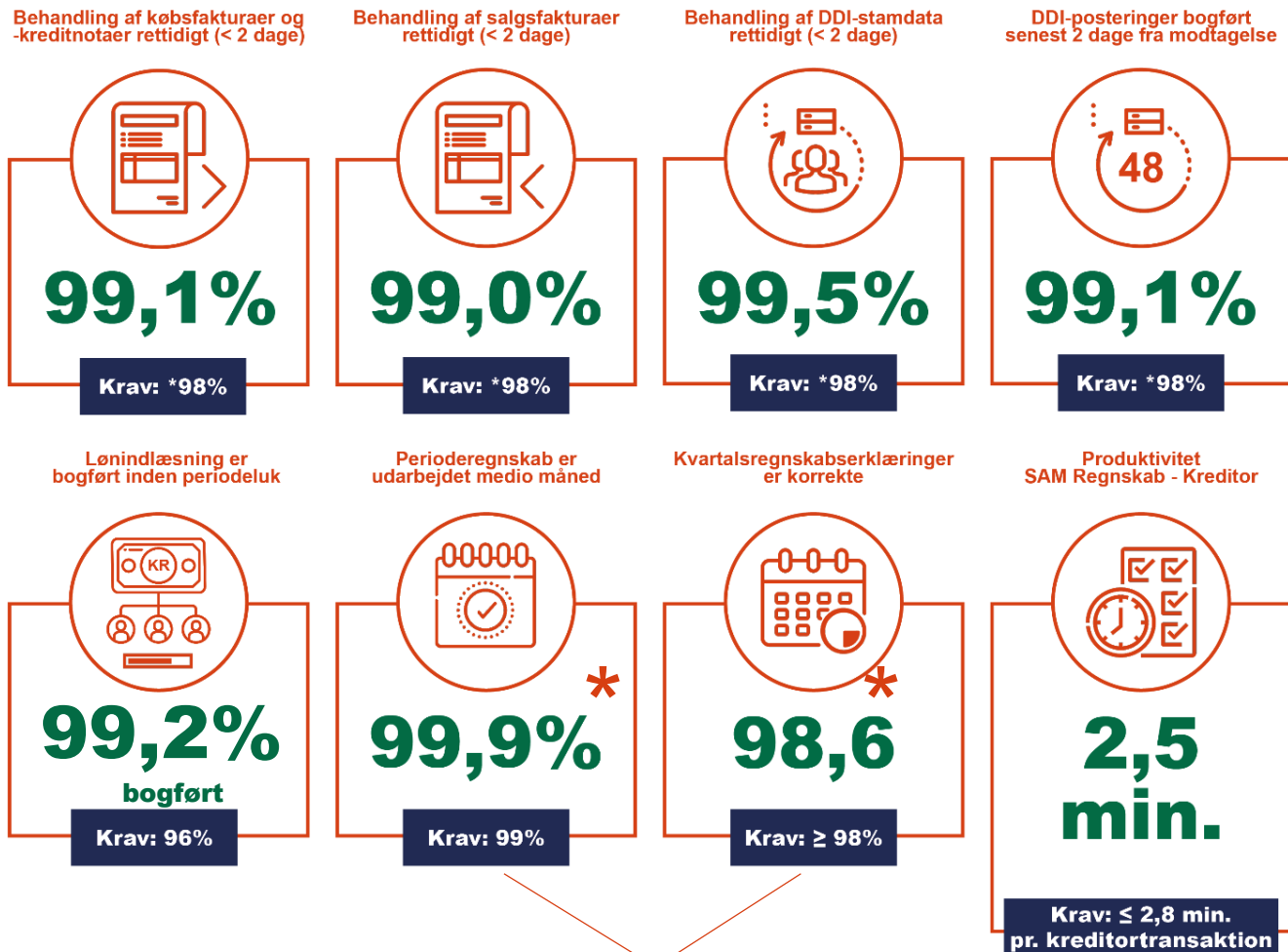
**SAM Løn**  
har normale  
åbningstider i hele  
perioden

Se åbningstider på  
[www.statens-adm.dk](http://www.statens-adm.dk)



# Generel status fra Regnskab

## Driftsstatus for perioden januar til september



\* Senest opdateret i august

## 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  
Afholdt september 2022 – ikke afsluttet

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



STATENS ADMINISTRATION

# Afrunding

*v/ Trine Nielsen, direktør i Statens Administration*



STATENS ADMINISTRATION

# En styrket og forenklet kundekontaktmodel

## OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER - fra KTU 2021 og 2022



## IDENTIFICEREDE UDFORDRINGER - opfølgende kundeinvolvering i internt analyseprojekt

- Lange svartider
- Mange indgange
- Manglende fagligt relevant svar
- Oplever at cirkulere rundt
- Uklar arbejdsdeling mellem SAM teams

## ANBEFALINGER - fra analysen



**KUNDEBETJENING**  
Mails og telefonopkald

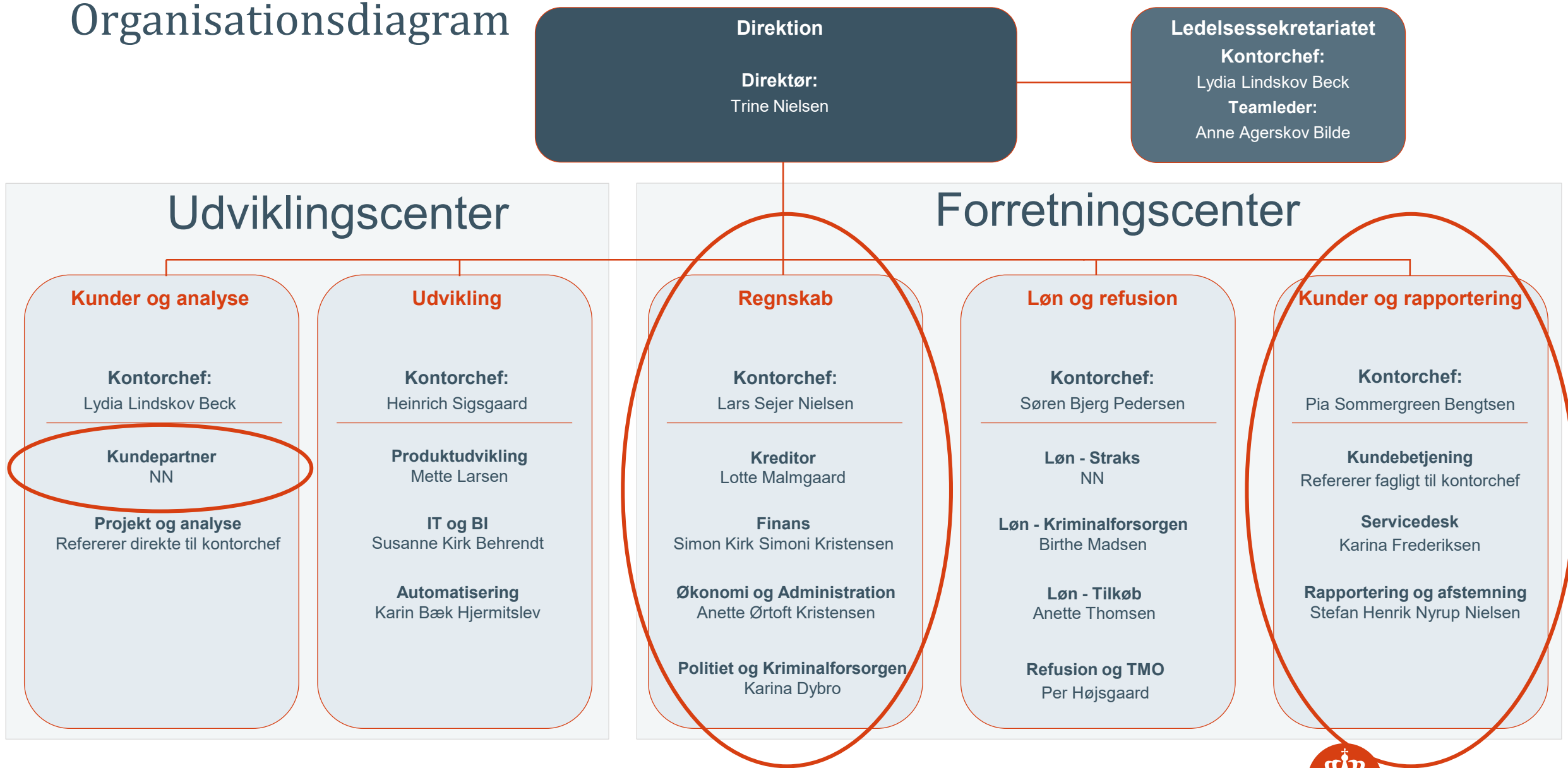
**KUNDEPARTNER**  
Kontrakter, kampagner, kundepleje og øvrige rammebetingelser



**STATENS ADMINISTRATION**



# Organisationsdiagram





Vi håber, at du vil bruge 5 minutter på at svare på vores evaluering og hjælpe os med at gøre dette forum endnu bedre.

Dagens præsentation vil i løbet af nogle få dage være tilgængelig på hjemmesiden [www.statens-adm.dk](http://www.statens-adm.dk)

4

# APRIL 2023

SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA
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  
Vi ses igen