STATENS ADMINISTRATION

Referat

7. november 2011
SAM/NKIHL/BIT

Referat fra møde i Kundeforum i Statens Administration onsdag den 12. oktober 2011 kl. 11.00 – 13.00.

Mødedeltagere:

Inge Böck, Beskæftigelsesministeriet, Nanna Meilbak, Finansministeriet, Bjarne Bjerring, Forsvarsministeriet (Beredskabsstyrelsen), Eyvind Nygaard og Jørgen Andersen, Fødevareministeriet, Susanne Meyer Steffensen, Indenrigs- og Sundhedsministeriet, Mogens Brigsted, Integrationsministeriet, Ole Bøgely, Justitsministeriet, Mai-brit Johansson, Klima-, Energi- og Bygningsministeriet, Christian Svane, Kulturministeriet, Emil Herskind, Ministeriet for børn og undervisning, Susanne Martens, Miljøministeriet, Betty Solgaard, Skatteministeriet, Anders Holbøll og Mikkel Søndergaard, Socialministeriet, Lisbeth Hansen, Statsministeriet, Pia Mikkelsen, Tina Henriksen, Anne Lund og Søren Nielsen, Transportministeriet (Departement, Trafikstyrelsen og Kystdirektoratet), Martin Hyldtoft Sørensen og Marianne Mølgård, Udenrigsministeriet, Anita Andersen og Maja Pelzl Löhr, Videnskabsministeriet, Susanne Meyer Steffensen, Økonomi- og Indenrigsministeriet og Klaus Kerrn-Jespersen, Ministeriet for ligestilling og kirke og minister for nordisk samarbejde.

Fra SAM deltog Jeppe Juul-Andersen, Per Helmer Roos, Eyd Mortensen, Christina Boserup og Nikolaj Kihl.

Dagsorden

1. Hvordan går det, herunder hvor langt er vi med opfyldelsen af business case?
2. Kort driftsstatus og særlige initiativer den kommende tid:
    a. Lønafstemninger
    b. Anlæg
    c. Projekt om god økonomistyring
    d. Implementering af bedste praksis
    e. HR løn
    f. Årsafslutning
    g. Ressortændringer
3. Kundeaftaler
4. Fremtidige kundemøder
5. Kundeundersøgelse
6. Eventuelt

Jeppe Juul-Andersen bød velkommen til møde i Kundeforum. Han oplyste, at punktet om betalingsmodellen var taget af dagsordenen på grund af ressortændringerne i forbindelse med den nye regeringsdannelse. Jeppe Juul-Andersen kunne ikke oplyse, hvornår betalingsmodellen ville være klar til drøftelse, men lovede

at modellen vil blive drøftet på et kommende møde. Hvis behov vil der blive indkaldt til ekstraordinært møde i Kundeforum.

Der blev spurgt til mulighederne for ud fra "den gamle model" fra ØS hjemmesiden at regne sig frem betalingen. Jeppe Juul-Andersen svarede, at SAM's betalingsmodel er justeret i forhold til den tidligere ØS-model, og at fakturaen fra SAM svarer til en positiv regulering, der indeholder alle systemer og drift (hosting) af disse, herunder SLS, Navision, RejsUD, Indfak m.v.

Ad pkt. 1. Hvordan går det, herunder hvor langt er vi med opfyldelsen af business case?

Jeppe Juul-Andersen orienterede om, at etableringen af Statens Administration er ved at være på plads, idet der dog mangler overgang til eget ESDH system og er lidt udfordringer med skabeloner. Der blev orienteret om tilpasninger og ændringer i ledelsesstaben og udtrykt tilfredshed med, at det til trods for et ikke helt tilfredsstillende niveau i forhold til alle processer og kunder, faktisk går godt og hele tiden bliver bedre.

Servicemålene blev gennemgået, og det blev konstateret, at SAM i store træk holder servicemålene. Der var en drøftelse af vigtigheden af også at kunne måle kvaliteten af arbejdet og ikke bare procestiderne. Det vil være rigtig godt at have kvalitetsmål, men i praksis er det svært at finde gode og let administrerbare mål for kvaliteten. Det at SAM nu har data for opfyldelsen af servicemålene er et vigtigt skridt fremad. Sigtet er også på et tidspunkt at kunne måle kvaliteten. SAM ved ikke, hvornår man vil kunne iværksætte et arbejde for at identificere og operationalisere egentlige kvalitetsmål.

Der blev orienteret om, at 28 % af de fakturaer SAM modtager, er modtaget efter forfaldsdato. Det blev fra ministerierne bemærket, at de mange for sent indkomne fakturaer tidligere har været begrundet i systemfejl, herunder i at der i januar og februar har været problemer med IndFak systemet. Videre blev det bemærket, at ikke alle virksomheder kan ændre betalingsfristen til 30 dage, ligesom mange virksomheder ikke er klar over, at der er fem dages procestid i læs-ind bureauerne. SAM var klar over, at IndFak havde givet problemer svarende til et par procent og bemærkede, at de fleste virksomheder følger anbefalingen på 30 dages betalingstid. En andel på 28 % kan ikke forklares alene med systemfejl og enkeltvirksomheders korte betalingsfrist. Der bør derfor sættes fokus på at nedbringe antallet af fakturaer, der modtages i SAM efter forfaldsdato.

Jeppe Juul-Andersen orienterede om effektiviseringskravet til ØSC, hvor i gennemsnit 425 årsværk i 2009 skal nedbringes til 225 årsværk i 2012. Det blev konstateret at effektiviseringen følger planen. Der blev spurgt, om reduktionen i årsværk i SAM betyder, at de fremtidige betalinger til SAM bliver mindre. Hertil blev svaret, at udgangspunktet for betalingerne hele siden har været slutmålet på de 225

årsværk. Der er samtidig fokus på kvalitetsmålene, idet SAM over tid skal øge kvaliteten.

Det blev bemærket, at effektiviseringen i SAM har kostet ude i institutionerne, herunder har det visse steder været nødvendigt at mande op. SAM svarede, at man ved de implementerede systemer nu følger opgavesplittet. Før systemunderstøttelsen har SAM på nogle områder varetaget for mange opgaver i forhold til opgavesplittet. Ændringen vil naturligvis kunne opleves som tilbageførsel af opgaver, men der er bare tale om, at praksis bliver som oprindeligt forudsat.

SAM svarede, at SAM samlet set kan se effektivitetsgevinsten ved oprettelsen af ØSC, men at der fortsat skal være fokus på hele tiden at finde frem til de mest effektive løsninger for statens som helhed. Derudover skal kvaliteten af leverancerne fra SAM naturligvis også have et tilfredsstillende niveau.

Ministerområderne anfører, at de bruger ekstra ressourcer ved eksempelvis implementeringen af HR-løn, og at SAM i den forbindelse har været svære at komme i dialog med. SAM svarede, at man er klar over, at der har været udfordringer omkring kommunikationen og at der er indkaldt til møde i den kommende uge med Skatteministeriet.

Ministerierne ønskede oplyst, om kunderne kan deltage i udarbejdelsen af opgavesplit og bedste praksis. SAM svarede, at der ikke hidtil har været de fornødne ressourcer til at have dialog med den enkelte kunde, men at SAM arbejder på en fremadrettet tættere dialog med kunderne. SAM opfordrede til, at kunderne tager kontakt, hvis de sidder med også helt banale problemer, så disse kan ryddes af vejen.

SAM vil gerne sammen med kunderne lave en gennemgang af uhensigtsmæssigheder i opgavesplittet. Det er et stort arbejde, og SAM vil på næste møde i Kundeforum præsentere et forslag til rammerne for en sådan gennemgang.

I forhold til brugerrettigheder blev det oplyst, at der tidligere har været utroligt mange brugerrettigheder til systemerne, men at der er ryddet op og slettet en del af disse rettigheder.

Endelig blev det fra kunderne oplevet, at der kommer regninger for problemer med DDI. SAM henviser til Rådgivning & Support i ØS, hvorefter regning fremsendes. SAM bad kunderne om at henvende sig til SAM i de specifikke sager.

Ad pkt. 2. Kort driftsstatus og særlige initiativer den kommende tid:

Lønafstemninger
Per Helmer Roos orienterede om arbejdet med opfølgning på lønafstemninger i ØSC. Der blev spurgt om muligheden for at opdele regnskabserklæringen i 2 filer; én for løn og én for regnskab. SAM svarede, at det ikke i første omgang er muligt med opdelingen af filer, men at ønsket er taget til efterretning og mulighederne bliver undersøgt.

Anlæg
Eyd Torfinnsdottir Mortensen orienterede om ØSC's projekt "anlægssanering". Det blev foreslået at lave anlægsomposteringer via DDI. SAM vil sende udviklingsønske til Navision. Der blev spurgt til, om saneringsprojektet ikke var meget omfattende, hvortil SAM bemærkede, at der er meget stor forskel på anlægsadministration fra område til område.

Projekt om god økonomistyring
Eyd Torfinnsdottir Mortensen orienterede om projekt god økonomistyring. Det blev fra ministerierne bemærket, at institutionerne er nød til at undersøge regnskabserklæringens indhold, og at kommentarerne i erklæringen ikke altid giver mening. SAM svarede, at regnskabserklæringen er et stort fokusområde for SAM, og at SAM i den forbindelse benytter kundernes tilbagemeldinger til løbende forbedringer. SAM har for tiden et internt uddannelsesforløb for team om regnskabserklæringer. Uddannelsesforløbet omfatter også support til det enkelte team ved udarbejdelse af erklæringer. Endvidere gennemgår teamlederne regnskabserklæringerne minimum én gang årligt.

Ressortændringer
Eyd orienterede om processen for ressortændringer. Der blev spurgt om kontaktpersoner i forbindelse med ressortændringerne, hvortil SAM oplyste, at der vil blive udmeldt en midlertidig kontaktperson direkte til institutionerne. Det blev oplyst, at Peter Gordon fra ØS er kontaktperson og henvist til ØS hjemmeside, hvor der er flere oplysninger om ressortændringer:
http://www.oes.dk/Home/Systemer/Ressortomlægninger%202011.

Ad pkt. 3. Kundeaftaler
Christina Boserup orienterede om koncept for kundeaftaler. Det blev oplyst, at de nye kundeaftaler forventes at ligge klar ultimo oktober.

Der blev spurgt om nødvendigheden af kundeaftaler og om muligheden for dialog om kundeaftalerne. Hertil blev det oplyst, at rammerne omkring kundeaftalerne er udstukket fra Finansministeriets departement og at selve modellen for kundeaftalerne ikke er til dialog, men at evt. afvigelser drøftes med den enkelte kunde. Rigsrevisionen får alle kundeaftaler og har særligt fokus på alle afvigelser.

Der blev spurgt om ændringer for 4-kløver implementeringen vil blive meddelt direkte fra ØS. Hertil blev svaret, at ØS meddeler direkte, men at ændringerne også vil blive omtalt på kommende kundemøder.

Ad pkt. 4. Fremtidige kundemøder

Det blev oplyst, at næste møde i Kundeforum foregår tirsdag den 28. februar 2012 kl. 14.00-16.00 i SAM.

Ad pkt. 5. Kundeundersøgelser

Jeppe Juul-Andersen oplyste, at kundeundersøgelsen sættes i gang 25. oktober 2011 og lukkes 3. november. Han opfordrede til, at alle ministerområder svarer på undersøgelsen, som der efterfølgende vil blive fulgt op på, dels ved at han sammen med en kontorchef kommer ud i alle departementer og drøfter overordnede spørgsmål, dels ved at der vil blive afholdt kundemøder med samtlige kunder, hvor tilfredsheden drøftes på baggrund af dataene fra den elektroniske kundeundersøgelse.

Der blev spurgt om, hvordan man skulle besvare kundeundersøgelse – som et gennemsnit over året eller på besvarelsestidspunktet. Hertil blev svaret, at spørgsmålene som udgangspunkt besvares ud fra situationen her og nu, men at evt. store svingninger over året meget gerne må kommenteres. Yderligere blev det tilkendegivet, at der vil ske en præcisering i undersøgelsen af, at det er her og nu tidspunktet, der er afgørende.

Ad pkt. 6. Evt.

Det blev bemærket, at feriepengeforpligtelsen potentielt kan underminere lønstyringen. Der blev derfor efterspurgt dialog med SAM vedr. processen på dette område. SAM oplyste, at der som sidste år vil blive trukket opgørelser til kunderne. SAM vil se på muligheden for yderligere dialog omkring feriepenge.

Med referatet følger slides fra mødet.