



MØDE FOR SUPPORTBERETTIGEDE BRUGERE

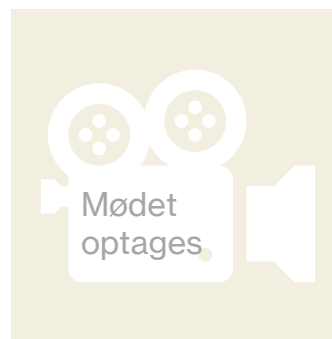
24-05-2023

Agenda

- Opsamling fra sidste møde
- SKAT – Hvornår får KY oplysninger, hvilke oplysninger modtages oa.
- Vejledninger: Fejlsøgning i egen sag, FAQ og andre, som er relevante at orientere sig i.
- Indmeld den gode sag

Der vil ikke blive mulighed for at drøfte sagspecifikke problemstillinger

Rammerne for mødet



OPSAMLING FRA SIDSTE MØDE

Opsamling fra sidste møde - Supportberettiget under ferie

I forbindelse med afholdelse af ferie, kan der være behov for at få en kollega til at være vikarierende supportberettiget bruger.

For at sikre, at din kollega kan være fungerende supportberettiget bruger i din ferie, skal du være opmærksom på følgende:

1. Den supportberettigede brugere skal være oprettet i KY administration af din KY Administrator. Den supportberettigede skal have en skriverolle. Husk at sætte 'gyldig til' dato på, når du opretter din kollega som supportberettiget bruger i KY.
2. Der skal oprettes en Service Request 'Ændring af supportberettiget bruger', hvor I angiver, hvem der er fungerende supportberettiget bruger i ferieperioden, samt periode, hvor den supportberettigede bruger skal være ferieafløser.

Tip: I kan indsende ferieplanen allerede nu.

SKAT

SKAT

- Hvilket skattekort bruger KY?
- Hvilke oplysninger modtager KY fra SKAT?
- Ændringer i skattekort
- Subprocessen Skattekort
- Hyppigst stillede spørgsmål i supporten
- Relevant om skat på KY's driftssite



Hvilket skattekort bruger KY?

- KY kigger først på periodens udbetalingstidspunkt
- KY prioriterer herefter ud fra højeste løbenummer på skattekortet
- Ved flere skattekort med samme løbenummer vælges Skattekort med abonnement

Hvilke oplysninger modtager KY fra SKAT?

- KY forespørger kun på hovedkort – dog kan SKAT godt sende bikort
- A-skattetrækprocent – for ydelser, der ikke må bruge lønindholdelse
- Trækprocent – for ydelser, der må bruge lønindholdelse

Ændringer i skattekort

- Skattekort med 100% trækprocent
- Straksreplikér skattekort

OBS: SKAT har bekræftet, at der kan gå flere hverdage, før nye skattekort publiceres

Subprocessen Skattekort

- Bruges til at ændre til bikort/hovedkort
- Genrekvirere skattekort – i tilfælde af at borger har bikort, som er låst af SKAT. Hovedkort modtages hvis SKAT sender det.

OBS: Ved nyt skattekort vil det først være gældende i kommende måned, hvis der allerede er foretaget en ydelseseffektivering med det gamle skattekort i indeværende måned.

Hyppigst stillede spørgsmål i supporten

Spørgsmål: Hvorfor anvender KY ikke fradraget, når vi har bedt KY om at anvende hovedkort?

Svar: KY anvender det skattekort som er prioriteret ud fra nyeste anvendelsesdato samt løbenummer og abonnement før straksopslag.

Type	Kode	Løbenummer	Fradrag	Fikortskibe	A-skattetrækprocent	Trækprocent	Anvendelsesdato	Skatteår
Hovedkort	STRAKSOPSLAG	2023002	7.543,00	-	-	38,00	01-02-2023	2023
Hovedkort	STRAKSOPSLAG	2023001	7.522,00	-	-	38,00	01-01-2023	2023
Bikort	STRAKSOPSLAG	2023002	-	-	-	38,00	01-02-2023	2023
Bikort	STRAKSOPSLAG	2023001	-	-	-	38,00	01-01-2023	2023
Hovedkort med A-skat pct.	ABONNEMENT	2023002	7.543,00	0,00	38,00	38,00	01-02-2023	2023
Hovedkort med A-skat pct.	ABONNEMENT	2023001	7.522,00	0,00	38,00	38,00	01-01-2023	2023
Hovedkort med A-skat pct.	STRAKSOPSLAG	2023002	7.543,00	-	38,00	38,00	01-02-2023	2023
Hovedkort med A-skat pct.	STRAKSOPSLAG	2023001	7.522,00	-	38,00	38,00	01-01-2023	2023
Bikort med A-skat pct.	ABONNEMENT	2023002	0,00	0,00	38,00	38,00	07-02-2023	2023
Bikort med A-skat pct.	STRAKSOPSLAG	2023002	-	-	38,00	38,00	01-02-2023	2023

Hyppigst stillede spørgsmål i supporten

Spørgsmål: Hvorfor medtages skattefradraget ikke, når der er korrekt skattekort med abonnement?

Svar: Det anbefales, at sagen genberegnes efter oplysningerne fra SKAT om abonnement er modtaget, så de opdaterede oplysninger kommer med i beregningen.

Hyppigst stillede spørgsmål i supporten

Spørgsmål: KY trækker 100% i SKAT, selvom trækprocent er 39% iflg. borgers forskudsopgørelse?

Svar: Ved opslag i KY under fanen SKAT fremgår, at borger har et hovedkort med A-skat pct. med 100% i A-skattetrækprocent og 100% i trækprocent, anvendelsesdato er den 150523. Det anbefales, at borger retter henvendelse til SKAT og får opdateret oplysninger om ansættelsesforhold.

Søg i tabel

Type	Kode	Løberummer	Redig	Prioritær	A-skatteløbsprocent	Trækprocent	Anvendelsesdato	Skudsår
Hovedkort	STRAKSOPSLAG	2023002	5.674,00	-	-	-	100,00 01-05-2023	2023
Billet	STRAKSOPSLAG	2023002	-	-	-	-	100,00 01-05-2023	2023
Hovedkort med A-skat pct.	ABONNEMENT	2023002	5.674,00	0,00	100,00	100,00	15-05-2023	2023
Hovedkort med A-skat pct.	STRAKSOPSLAG	2023002	5.674,00	-	-	100,00	39,00 01-05-2023	2023
Billet med A-skat pct.	STRAKSOPSLAG	2023002	-	-	-	100,00	39,00 01-05-2023	2023
Hovedkort	STRAKSOPSLAG	2023001	4.899,00	-	-	-	100,00 01-01-2023	2023
Billet	STRAKSOPSLAG	2023001	-	-	-	-	100,00 01-01-2023	2023
Hovedkort med A-skat pct.	STRAKSOPSLAG	2023001	4.899,00	-	-	100,00	39,00 01-01-2023	2023
Hovedkort med A-skat pct.	ABONNEMENT	2023001	4.899,00	0,00	100,00	100,00	15-05-2023	2023
Billet med A-skat pct.	STRAKSOPSLAG	2023001	-	-	-	100,00	39,00 01-01-2023	2023

Relevant om skat på KY's driftssite

- Brugervejledning - 'Skattekort i KY'
- KY Fejlsøgning - egen sag

SPØRGSMÅL

VEJLEDNINGER

Vejledninger og kataloger

- [FAQ – KY Sagsbehandling v. 1.5.7](#) – Generelle spørgsmål og svar til brugen af KY
- [KY – Oprettelse af den gode supportsag](#) – Grundlæggende oplysning om hvordan en sag indsendes via MinSupport
- [KY Fejlsøgning – Egen sag](#) - Vejledning som indeholder gode råd, samt anbefalinger til hvordan ting kan behandles i kommunen
- [KY Forvaltningshåndbogen v2.](#) - Et opslagsværk til kommunerne til brug for forvaltningsopgaven med drift af KY.
- [Vejledning til Forvaltningshåndbogen](#) – Eksempler til opsætning
- [C0200 – Kommunalt servicekatalog](#) - Beskriver ydelser, der kan tilkøbes i MinSupport

FAQ – KY Sagsbehandling v. 1.5.7

2	Generel arbejdsgang	8
2.1	Borger har skiftet CPR-nummer	8
2.2	Hvordan håndteres personer uden dansk CPR-nummer?	8
2.3	KY viser ikke alle relationer på borgers personoverblik?	8
2.4	Hvordan registrerer jeg, at et barn har 7/7-ordning og adresse hos den anden forælder?	9
2.5	Hvorfor skal jeg angive, hvilken ydelsesart en indtægt vedrør?	9
2.6	Kan jeg udbetale til en udenlandsk konto?	10
9	SKAT	18
9.1	Kan man indhente skattekort manuelt fra subprocessen?	18
9.2	Kan man regulere SKAT tilbage i tid?	18
9.3	Hvorfor medtages fradraget for december ikke i beregningen, når jeg udbetaler i januar?	18
9.4	Hvorfor anvendes skattefradraget for Januar, når december reguleres?	19
9.5	Indberettes en 'enkelt- eller andre ydelser' til SKAT?	19
9.6	Hvorfor anvender KY bikort?	19

KY Fejlsøgning - Egen sag

Vejledning som indeholder gode råd, samt anbefalinger til hvordan ting kan behandles i kommunen

3.3 Borger står registreret uden digital postkasse, men ér tilmeldt digital post

Hvis du oplever at en borger står registreret uden digital postkasse (ej tilmeldt) men du ved at borger har en, så skyldes det, at:

- Oplysningen om at borger er tilmeldt Digital Post hentes via en integration. Ved en ændring i borgers tilmeldingsstatus vil feltet 'Tilmeldt Digital Post' først opdateres, efter KY første gang sender et brev ud, efter tilmeldingen er ændret. Man kan derfor opleve at se en forkert tilmeldingsstatus, før et brev bliver dannet. Dette har dog ikke nogen konsekvens, da KY validerer, om borger er tilmeldt Digital Post, inden der sendes et brev.

Personoplysninger		
Navn	[Redacted]	[Icon]
CPR	[Redacted]	[Icon]
Adresse (indflytningsdato)	[Redacted]	[Icon]
Statsborgerskab (startdato) (medlemsskab)	Danmark (08-01-1918) (Statsborger)	[Icon]
CPR-Status	Aktiv	[Icon]
Civilstand	Ugift	[Icon]
Tilmeldt Digital Post	Nej	[Icon]
Målgruppe	Kontanthjælp (jobparat)	[Icon]

Figur 5 : Viser personoplysninger på borgers oversigtsfane, hvoraf tilmelding til Digital Post fremgår.

Vejledning til Forvaltningshåndbogen

Indhold i vejledningen

Afsnit 1

Opsætning af organisatoriske enheder i FK-ORG

Afsnit 2

Opsætning af økonomisteder i FK-KLA

Afsnit 3

Opsætning af standard organisatorisk enhed i KY

Afsnit 4

Opsætning af økonomisted 'udbetalingssted' - NemKonto

Afsnit 5

Relevante roller og rettigheder ift. NemKonto

Afsnit 6

Nye ydelsestyper (Analyser og beslut behovet for mapning i omsætningstabel)

Afsnit 7

Ændring til fordringer

KOMBIT

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

Opsamling - rapporter

- Udgående forsendelser

Vigtig: De forskellige status kan inddeles i grupper (Angivet i parentes i ovenstående tabel) - Alt efter den enkelte status er det enten kommunens eller Netcompanys ansvar at følge op.

1. **Under behandling i KY:** Netcompany følger op, hvis breve forbliver i denne status for længe.
2. **Under behandling hos Print:** Kommunen følger op, hvis breve forbliver i denne status for længe. Evt. ved at kontakte kommunens printleverandør.
3. **Fejlet:** Kommunen følger op. Kommunen sætter evt. alternativ modtager for brevet. Dette kan gøres via opgaven 'Oplys personoplysninger'. Kommunen har også mulighed for at gensende brevet. Undtagelsen til denne er fejlen 'SOAP_FAULT_FAILURE' som Netcompany følger op på.
4. **Færdigbehandlet:** Der er ikke behov for at følge op, brevet er færdigbehandlet.

Specialudtræk - Sagsoversigt

- Sagsoversigt er blevet opdateret med en ny kolonne
 - Kolonne P
 - Overskredet gyldig til (Ja/Nej)

L	M	N	O	P
Sagstartdato	Sagslutdato	Afgørelse	Sagstilstand	Overskredet gyldig til
2022-12-01 00:00:00.0		BEVILLING	BEVILGET	Nej
2022-12-01 00:00:00.0		AFLEDT_BEVILLI	BEVILGET	Nej
2022-12-27 00:00:00.0	2023-07-03 00:00:00.0	BEVILLING	BEVILGET	Nej
2022-12-27 00:00:00.0		BEVILLING	BEVILGET	Nej
2022-11-02 00:00:00.0	2022-12-15 00:00:00.0	BEVILLING	BEVILGET	Ja
2022-12-04 00:00:00.0	2023-02-02 00:00:00.0	BEVILLING	BEVILGET	Ja
2019-01-01 00:00:00.0	2019-02-28 00:00:00.0	BEVILLING	BEVILGET	Ja
2022-12-27 00:00:00.0	2023-07-03 00:00:00.0	BEVILLING	BEVILGET	Nej
2022-12-27 00:00:00.0	2023-07-03 00:00:00.0	BEVILLING	BEVILGET	Nej
2019-01-01 00:00:00.0	2019-02-28 00:00:00.0	BEVILLING	BEVILGET	Ja
2023-01-03 00:00:00.0	2023-01-06 00:00:00.0	AFSLAG	AFSLAG	Ja

SPØRGSMÅL

INDMELD DEN GODE SAG

Egen tjekliste til den gode sag

- Er der taget stilling til alle felter i MIN SUPPORT?
- Er der tilføjet skærmdumps?
- Er der tilføjet en grundig beskrivelse?
 - Kan én der ikke kender sagen forstå, hvad supportsagen drejer sig om?
 - Forestil jer, at I sender sagen til en kollega i en anden afdeling, som måske ikke er ekspert på fagområdet som I er.

Kan du svare JA til ovenstående punkter, så har du sikkert indmeldt en godt beskrevet supportsag.

Hvorfor skal der tilføjes en grundig beskrivelse – det giver vel sig selv?

Grunden til at de supportberettigede bliver bedt om at udfylde felterne, er for at sikre dels, at man i kommunen selv har forsøgt at løse fejlen ved bl.a. at søge viden i vejledninger og dels at sikre, at fejlen er beskrevet grundigt nok til, at NC kan forstå fejlen til at begynde fejlsøgning.

Jo flere oplysninger jo bedre og særligt gerne en god beskrivelse af konteksten. Hvis supportsagen alene består af denne beskrivelse: ” *Vi oplever problemer med fremsendelse af breve. Vi får dette når vi redigerer et brev på borger*” og en vedhæftning, er det ikke meget for leverandøren at gå efter.

Man kan sammenligne det med, at en borger skriver til kommunen, ’*der er fejl i min udbetaling*’ og så alene sender et billede af det udbetale beløb, men ikke angiver perioden. ☹️

En grundig beskrivelse kan betyde færre tilbageløb

Leverandøren sidder ikke i den faglige kontekst, som en kommunal ekspert og derfor er man nødt til at bruge noget tid på konteksten.

Dette sikrer også, at der vil være færre tilbageløb til kommunen, hvor leverandøren beder om yderligere oplysninger.

Den tid, man bruger på at udfylde en supportsager, er givet godt ud, da det kan være tidsbesparende i den lange ende.


Skal alle felter udfyldes?

- Er det felter, som ikke er relevante, at besvare ift. den sag, som meldes ind, kan I skrive N/A eller ikke relevant.
- Det vigtige er, at I har forholdt jer til felterne.
- Oplever I en procesfejl, så husk at trykke 'Afbryd og Gem' på det trin, for fejlen opleves.

I flertallet af supportsager, vil det være nødvendigt at genberegne sagen, inden sagen meldes ind.

Er sagen genberegnet?	N/A
Har du anvendt driftsite for at finde løsning?	N/A
Hvilken brugervejledning og afsnit har du anvendt for at finde en løsning?	N/A

Eksempel på en grundig fejlbeskrivelse

Hvilken fejl oplever du?	Når sagsbehandler forsøger at sende et brev, bliver vedkommende bedt om at angive log in – se vedhæftede. Sagsbehandler er allerede logget på KY og kan gennemføre processen. Fejlen fremkommer først, når SB vil sende et brev.
Hvilken ydelse skete fejlen på?	Har gennemført XX proces og skal til at sende et brev. I brevprocessen
Beskriv fejlen:	<p>Se ovenfor. Tilføj evt. flere oplysninger fx</p> <ul style="list-style-type: none">- Skriv evt. om der er andre som oplever fejlen eller det kun er den ene medarbejder.- Angiv hvornår fejlen er indtruffet/opdaget (Det kan fx være vigtig viden for at se, om det er en fejl om er introduceret ved en ny release eller ved driftsustabilitet fra FK Org)- Angiv brugerID på den medarbejder som oplever fejlen.- Bekræft at vedkommende er oprettet i FK Org.- Skriv evt. hvilken rolleprofil vedkommende har. (Her kan I med fordel altid tilføje byginformationer, som I finder, når I er logget ind ved at trykke på det lille tandhjul)  <ul style="list-style-type: none">- Alt efter hvad problemstillingen er, kunne det også være relevant at skrive, hvilken browser I bruger til KY, hvilken version af Word eller andre oplysninger, som kan have indvirkning.
På hvilket trin fremkommer fejlen?	Når ikke at komme til at trin. Fejler inden log in .
Hvad forventede du der skete?	Kunne sende et brev
Opleves fejlen på andre sager?	Alene hos sagsbehandler xxxx

SPØRGSMÅL

OPSAMLING

Opsamling og afrunding

- Næste møde for supportberettigede brugere afholdes i oktober
- Henvendelser til KOMBIT skal rettes til ky@kombit.dk
- Henvendelser til netcompany skal oprettes i MIN SUPPORT
- Kom med input til næste mødes indhold: [Link til evaluering](#)



TAK FOR I DAG

Kædeansvar

- Kædeansvaret er først og fremmest noget, som kan håndhæves mellem KOMBIT systemer, eksempelvis KY og Serviceplatformen.
- *Der findes ikke en formel aftale om kædeansvar med fx. SKAT, STAR, Jobcentre og ERP systemer.*
- Vær nysgerrige på, hvor fejlen er opstået (brugerfejl, systemfejl) og ret henvendelse til der hvor fejlen udspringer.

Driftsbeskeder

- Når en fejl meldes ind, skal det undersøges, om det er en generel fejl eller sporadisk fejl.
- NC vurderer case by case om det har generel relevans.
- NC melder ud hurtigst muligt under forudsætning af, at omfanget/volumen er afdækket
- Så snart NC konstaterer, at der er et problem, som er generelt og som generer sagsbehandlerne; kræver en WA eller på anden vis er vigtigt at informere om, så meldes det ud på driftssitet.

På mødet blev der stillet spørgsmål til kædeansvar.

I svaret henviste KOMBIT til det supportberettigede møde som blev afholdt 10. februar 2023.

Her er indsat slide fra mødet i april.

Slides vil være at finde [her](#).

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab