

*Opgavetitel	U10 Oplær brugere af skat-indkomstoplysninger
*Projekt	SAPA
*Fase	Forankring
*Tema	Organisering og arbejdsgange
*Prioritet: Obligatorisk på kritisk vej, Obligatorisk og Valgfri	Anbefalet
*Er det en STS/infrastruktur opgave?	Nej
Opgavens varighed (antal dage)	
Slutdato (Fra Go-live)	31. marts 2025
Startdato (Fra slutdato)	
Forudsætninger	A11 Afdæk as-is og to-be
Mål	Målet er, at I gennemfører oplæring af de medarbejdere i jeres kommune, der tidligere har hentet indkomst- og skatteoplysninger i SF Tele, Ekstranet eller KMD Indkomst, og som fremadrettet skal hente disse oplysninger i SAPA.
*Beskrivelse	Skatteforvaltningen har i brev til kommunerne meldt ud, at de lukker de nuværende adgange til skat-indkomstoplysninger i SF Tele, Ekstranet og KMD Indkomst for at øge datasikkerheden og dataminimering. SAPA kommer til at udstille de skat-indkomstoplysninger, som i dag er at finde i SF Tele, Ekstranet samt KMD Indkomst. Det betyder, at medarbejdere, der i dag henter skat-indkomstoplysninger i enten SF Tele, Ekstranet eller KMD Indkomst, fremadrettet kan hente de nødvendige oplysninger i SAPA. Overgangen kommer til at ske løbende i takt med, at SAPA kan understøtte flere og flere fagområders behov for skat-indkomstoplysninger. I kan finde mere information om SAPAs udstilling af skat-indkomstoplysninger på SAPA dokumentbibliotek. I skal sikre en oplæring af de medarbejdere, der skal overgå til at hente skat-indkomstoplysninger i SAPA jf. KLIK-opgaven A11 Afdæk as-is og to-be. Oplæringen skal sikre, at medarbejderne oplever tryghed og tillid til de oplysninger, som de præsenteres for i SAPA og effektivt og kompetent kan anvende oplysningerne som led i deres opgaveløsning. Nogle af de medarbejdergrupper, der fremadrettet skal hente indkomst- og skatteoplysninger i SAPA, er bekendt med SAPA og dets øvrige funktionalitet, men anvender det i varierende grad og med varierende frekvens. Andre medarbejdergrupper har måske aldrig stiftet bekendtskab med SAPA. Nogle medarbejdere er utrygge ved en ændret opstilling af data eller kan være

	skeptiske overfor kvaliteten af de data, som de præsenteres for. I bør identificere kompetence-, erfarings- og forandringsparathedsniveau relateret til SAPA for de medarbejdere, der skal overgå til at hente indkomst- og skatteoplysninger i SAPA og gennemføre en oplæring af medarbejderne, der imødekommer medarbejdernes behov. I kan med fordel overveje, om der er andre områder af SAPA i samtidig skal oplære brugerne i. I SAPA bogen samt den relaterede ‘SAPA overblik - forslag til kommunal opsætning af forskellige fagområder’ kan I finde eksempler på, hvordan SAPA anvendes på forskellige fagområder. I kan anvende eksemplerne som afsæt for en dialog med de enkelte fagområder om, der er funktioner i SAPA, de med fordel kunne tage i anvendelse samtidig med skat-indkomstoplysninger. I bør også overveje om I i forlængelse af oplæringen bør give en introduktion til jeres lokale drift- og supportorganisering for SAPA, så medarbejderne ved, hvordan de indmelder fejl og ændringsønsker. I bør overveje, om der i forlængelse af ibrugtagningen bør tilrettelægges intensiveret support, så medarbejderne hurtig og effektiv kan få hjælp og støtte til de spørgsmål og udfordringer, der kan vise sig i forbindelse med deres ibrugtagningen skat-indkomstoplysninger i SAPA. På SAPAs dokumentbibliotek finder I en masse præsentationsmateriale, som kan anvendes i oplæringen fx en videodemonstration af hhv. indkomstoplysninger, årsoppgørelse og forskudsoppgørelse i SAPA.
Metode og fremgangsmåde	Du skal gøre følgende for at løse KLIK-opgaven: 1) Planlæg oplæring Oplæringen bør planlægges i samarbejde med relevante parter fx SAPA-systemejer/IT- og digitaliseringschef samt faglig leder eller koordinator på det fagområder, der skal tage skat-indkomstoplysninger i SAPA i brug. I bør stille jer selv følgende spørgsmål, som afsæt for en oplæringsplan: - Hvem skal oplæres? Hvad er medarbejdernes nuværende erfaringer med SAPA? Hvor ofte bruger de SAPA i dag og hvilken funktionalitet bruger de ellers i SAPA? Hvor let forventes de at kunne tage indkomst- og skatteoplysninger i SAPA i brug? Forventes medarbejderne at have modstand mod forandringen fx at data præsenteres på en anden måde i SAPA, end de er vant til? Forventes medarbejderne at have tillid til de data, som de præsenteres for i SAPA? Har medarbejderne kendskab til jeres lokalt drift- og supportorganisering for SAPA fx hvordan de indmelder fejl og ændringsønsker eller får information om indhold af kommende releases? - Hvad skal de oplæres i? Skal de kun oplæres i den/de nye faner med indkomst- og skatteoplysninger og indholdet af disse, eller skal de også oplæres i andre dele af SAPAs funktionalitet? Skal oplæringen fokuserer rent på de data, medarbejderne har til rådighed i SAPA, eller skal de også

	oplæres i, hvordan data anvendes korrekt som led i deres opgaveløsning og arbejdsgange? Skal oplæringen indeholde information om jeres lokale drift- og supportorganisation fx hvad de skal gøre, hvis de oplever fejl eller har ændringsønsker? • Hvordan skal de oplæres? Hvordan kan I med færrest mulig ressourcer tilrettelægge en oplæring, der imødegår medarbejdernes behov? Er det nok at sende link til en video, der demonstrerer indkomst- og skatteoplysninger i SAPA? Er der behov for en dialog om anvendelsen af dataene fx på et afdelingsmøde? Er der behov for en decideret undervisningsseance, hvor medarbejderne får mulighed for at klikke sig rundt i SAPA? Hvad er der behov for at informere om forud for oplæringen og ibrugtagning af indkomst- og skatteoplysninger i SAPA? Hvad er der behov for af support umiddelbart efter ibrugtagning (hypercare) fx i form af superbruger-floorwalk eller daglige tjek-in møder? 2) Gennemfør oplæring Med afsæt i jeres oplæringsplan skal I tilrettelægge og gennemfører oplæring, så I sikrer, at de medarbejdergrupper, der skal anvende indkomst- og skatteoplysninger i SAPA har de rette forudsætninger for at anvende oplysningerne korrekt og effektivt. 3) Marker opgave som fuldført Når ovenstående punkt 1-2 er gennemført, kan KLIK-opgaven markeres som fuldført.
Resultat	Medarbejdere, der har behov for skat-indkomstoplysninger som led i deres opgaveløsning, kan effektivt og kompetent hente disse oplysninger i SAPA.
Opgaven er tæt relateret til	
Anbefalet udfører	SAPA-systemansvarlig
Eventuel kommentar til anbefalet udfører	Den ansvarlige kan også være en selvstændig projektleder for omlægning af dataadgange til indkomst- og skatteoplysninger, hvis I har udpeget en sådan.
Anbefalet ansvarlig	SAPA-systemansvarlig
Eventuel kommentar til Anbefalet ansvarlig	Den ansvarlige kan også være en selvstændig projektleder for omlægning af dataadgange til skat-indkomstoplysninger, hvis I har udpeget en sådan. I bør involvere SAPA-systemejer samt faglig leder eller koordinator på det fagområder, der skal tage indkomst- og skatteoplysninger i SAPA i brug.
Eksterne bilag	Introduktion og demonstration til skat-indkomstoplysninger i SAPA