

Årsredovisning 2020

Rapport

Datum: 2021-02-16
Diarienummer: 2021-00057-1.5
Rapportnummer: R:18
ISBN: 978-91-88631-20-6 (tryckt)
978-91-88631-21-3 (pdf)

Statens servicecenter
FE 15
801 71 Gävle

Telefon: 0771-451 000
E-post: registrator@statenssc.se
www.statenssc.se





Årsredovisning 2020

Årsredovisning 2020 är beslutad av styrelsen vid sammanträdet den 16 februari 2021 efter föredragning av ekonomidirektör Jonas Wärn.

I beslutet deltog ordförande Christina Lindenius samt ledamöterna Eva-Britt Gustafsson, Vesna Jovic, Gunnar Karlson, Åse Lagerqvist von Uthmann, Martin Valfridsson och Thomas Pålsson. I den slutliga handläggningen har också rättschefen Gustaf Johnssén deltagit.

Thomas Pålsson

Jonas Wärn

Innehållsförteckning

1 Inledning	5
1.1 Generaldirektören har ordet	5
1.2 Om Statens servicecenter	7
1.3 Året i korthet	10
1.4 Verksamhetens intäkter och kostnader	13
2 Administrativa tjänster	23
2.1 Inledning	23
2.2 Verksamhetens utveckling	23
2.3 Prestationer	24
2.4 Nyckeltal	27
2.5 Kundanslutning och samverkan	34
3 Lokal statlig service.....	42
3.1 Inledning	42
3.2 Verksamhetens utveckling	42
3.3 Verksamhetsuppföljning servicekontor	43
3.4 Serviceråd och samverkan	48
4 Medarbetare.....	51
4.1 Tillväxt	51
4.2 Kompetensutveckling	52
4.3 Arbetsmiljö och hälsa	53
5 Miljöarbete	56
6 Utveckling	57
6.1 Predikt	57
6.2 Grundtjänst	57
6.3 Utvecklad behörighetsstyrning	57
6.4 Arbetsförmedlingens kundtorg på servicekontor	58
7 Regeringsuppdrag	59
7.1 Informationssäkerhet och säkerhetsskydd	59
7.2 Överenskommelse om administrativt stöd från Skatteverket.....	60

7.3 Kostnadsutveckling	60
7.4 Nya servicekontor	60
8 Finansiell redovisning	61
8.1 Resultaträkning.....	61
8.2 Balansräkning.....	62
8.3 Anslagsredovisning	64
8.4 Tilläggsupplysningar och noter.....	65
8.5 Sammanställning över väsentliga uppgifter	79
9 Intygande om intern styrning och kontroll.....	82
9.1 Bedömning av intern styrning och kontroll under verksamhetsåret	83
9.2 Ställningstagande	85
10 Tabellförteckning	86
11 Notförteckning.....	89
12 Figurförteckning	91
Bilaga 1. Kompletterande tabell om kundanslutning	92
Bilaga 2. Kundförteckning	93

1 Inledning

1.1 Generaldirektören har ordet

2020 blev ett nytt framgångsrikt och händelserikt år i Statens servicecenters historia. Det var fyllt med spännande utmaningar och nya uppdrag.

Våra medarbetare – på myndighetsservicesidan, på servicekontoren och inom ledning och stödfunktioner – har gjort ett fantastiskt jobb under året. De har upprätthållit produktiviteten trots den ovanliga och svåra situationen med coronapandemin. Alla har hjälpts åt och gjort insatser för att vi ska kunna känna oss säkra på vår arbetsplats. Handläggarna på servicekontoren har trots de svåra förutsättningarna lyckats hålla samma höga kvalitetsnivå på servicen som tidigare.

För fjärde året i rad kan vi redovisa ett ekonomiskt överskott i verksamheten. Det uppgick till 26,6 miljoner kronor vilket är 18,6 miljoner kronor bättre än resultatkravet i regleringsbrevet. Samtidigt har vi genom kraftfulla åtgärder effektiviserat verksamheten och kunnat sänka avgifterna för några av våra tjänster till kundmyndigheterna. Vi kan även påvisa ett bättre resultat i den årliga Nöjd Kund Index mätningen för våra administrativa tjänster än tidigare år.

Vi har i samarbete med myndigheter och kommuner stärkt och utvecklat den lokala statliga servicen åt medborgare och företag. Denna verksamhet omfattar nu 117 servicekontor med totalt cirka 800 servicehandläggare och ungefär 2,4 miljoner besökare under 2020.

Under året har vi öppnat fyra nya servicekontor – i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele – och därmed utökat statens lokala närvaro i landet. Det pågår också etableringar av ytterligare fyra servicekontor – i Stockholm, Göteborg, Malmö och Ulricehamn. Vi har dessutom fått i uppdrag av regeringen att öppna nya servicekontor i utsatta områden i hela landet.

Arbetet med att införa Arbetsförmedlingens kundtorgstjänster på servicekontoren har fortsatt. Vid utgången av 2020 erbjöd 81 servicekontor dessa tjänster.

Statens servicecenter har ökat samarbetet med kommunerna i landet. Ett exempel är Malmö stad och vårt servicekontor i Rosengård som har inlett ett samarbete som innebär att medborgarna får statlig och kommunal service på samma plats.

Inom myndighetsservice – våra administrativa tjänster för kundmyndigheter – ökade produktiviteten under året. Vi har tagit fram en standardiserad grundtjänst inom ekonomi, e-handel och lön. Den innebär bland annat en systemmässig migrering av kundmyndigheter från lönesystemet Palasso till Primula. Vi har också vidtagit åtgärder för att säkerställa införandet av det nya och säkerhetshöjande löne- och HR-systemet Heroma.

2020 var mitt sista hela år som generaldirektör för Statens servicecenter. Mitt förordnande upphör våren 2021. När jag tillträdde som chef 2013 hade vi sju kundmyndigheter. I dag har vi 160 kundmyndigheter och 117 servicekontor. Då hade verksamheten 130 anställda. I dag uppgår antalet anställda till cirka 1 400. Vi har vänt ett negativt resultat till ett positivt. I dag står vi ekonomiskt starka.

Jag känner stolthet och glädje över hur betydelsefull myndighetens verksamhet har blivit. Tillsammans med alla duktiga medarbetare har jag fått göra en fantastisk utvecklingsresa.

2021-02-16



Thomas Pålsson
Generaldirektör

1.2 Om Statens servicecenter

Statens servicecenters verksamhet styrs av regeringen genom myndighetens instruktion, regleringsbrev och andra särskilda regeringsbeslut. Statens servicecenter inrättades den 1 juni 2012. Den 1 juni 2019 utökades Statens servicecenters uppdrag med att omfatta lokal statlig service.

Enligt förordning (2012:208) med instruktion för Statens servicecenter ska vi tillhandahålla tjänster som gäller administrativt stöd åt myndigheter samt tjänster som gäller administrativt stöd åt andra än myndigheter i enlighet med de överenskommelser som Statens servicecenter har övertagit från Kammarkollegiet.

Statens servicecenter ska även ingå serviceavtal med de myndigheter som regeringen bestämmer om att för dessa myndigheters räkning utföra uppgifter enligt lagen (2019:212) om viss gemensam offentlig service samt bedriva verksamheten vid servicekontor. Staten servicecenter får även ingå serviceavtal med andra myndigheter.

Statens servicecenter ska vidare säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service och därigenom bidra till att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna i statsförvaltningen.

1.2.1 Organisationen har förändrats under 2020

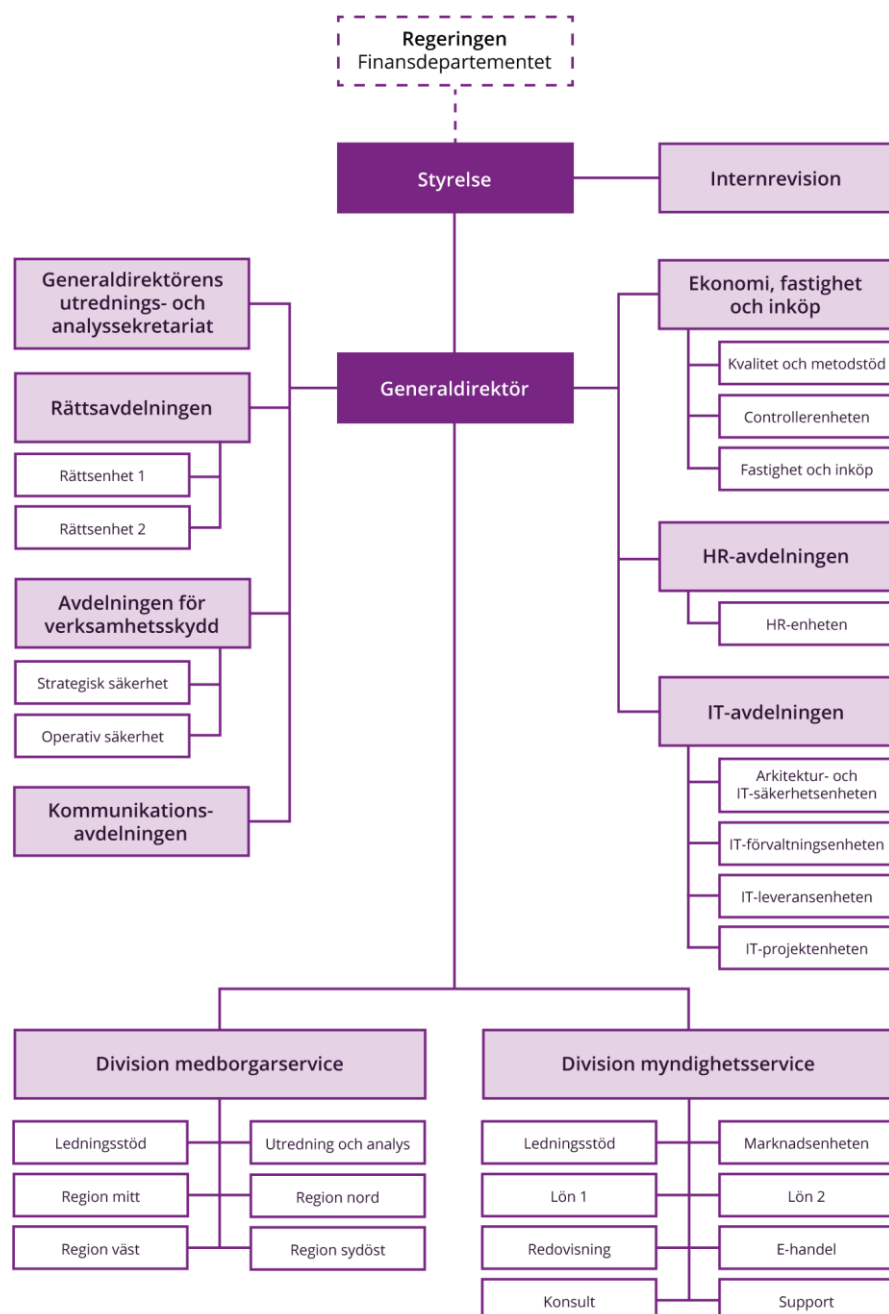
Statens servicecenters stöd- och ledningsfunktioner inom IT, HR, ekonomi, lokalförsörjning samt inköp har omorganiserats under året. Avdelningen verksamhetsstöd har delats upp i två verksamheter: HR-avdelningen samt ekonomi, fastighet och inköp. IT-avdelningen har utökats med två enheter: arkitektur-

Figur 1. Orter där myndigheten bedriver verksamhet.



och IT-säkerhetsenheten samt IT-leveransenheten. Ledningsstaben har omvandlats till generaldirektörens utrednings- och analyssektariat. Inom division medborgarservice har avdelningen utredning och analys etablerats.

Figur 2. Organisationsschema för Statens servicecenter 2020.



Statens servicecenter är en styrelsemyndighet. Regeringen utser styrelsens ordförande och ledamöter (se även avsnitt 8.4).

1.2.2 Uppdrag

Uppdrag

Statens servicecenters verksamhet styrs av regeringen genom myndighetens instruktion, regleringsbrev och andra särskilda regeringsbeslut.

Myndigheten ska i sin verksamhet säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Uppdraget är också att utveckla tjänsternas utformning och innehåll med avseende på kvalitet och effektivitet.

Statens servicecenters uppdrag består i huvudsak av att tillhandahålla administrativa tjänster åt myndigheter och att ge lokal statlig service vid servicekontor.

Vision

Med hjälp av tydliga mål, mätetal och aktiviteter som följs upp går myndigheten mot den gemensamma visionen "En effektiv och tillgänglig statsförvaltning".

Värdegrund

Med hjälp av en gemensam värdegrund skapar vi förutsättningar för att lyckas med vårt uppdrag.

Statens servicecenters värdegrundsord **leveranssäkra, effektiva** och **engagerade** är vägledande i allt myndigheten gör. Statens servicecenter arbetar ständigt med att levandegöra och omsätta värdeorden i de aktiva val och handlingar vi utför varje dag.

1.3 Året i korthet

Väsentliga händelser under 2020 framgår nedan.

1.3.1 Hantering av pandemisituationen

Under 2020 har Statens servicecenters verksamhet präglats av den allvarliga samhällssituationen med spridning av Covid-19. Den service som Statens servicecenter ger till myndigheter, medborgare och företagare är att betrakta som samhällsviktig verksamhet. Det har därför varit en högst prioriterad uppgift att begränsa coronapandemins inverkan på servicekontorsverksamheten samt säkerställa leveranser av våra administrativa tjänster. De senare omfattar bland annat löneutbetalningar till drygt hälften av de statsanställda.

Statens servicecenter har under det gångna året etablerat en krishanteringsorganisation bestående av en krisledningsgrupp och en krisledningsstab. Myndigheten har noga följt händelseutvecklingen och anpassat verksamheten med utgångspunkt i regeringens beslut och rekommendationer från ansvariga myndigheter. Bland annat har skyddsutrustning införskaffats, lokaler anpassats och möjligheter att arbeta hemifrån utökats. Syftet med dessa åtgärder har varit att värna om besökare, kunder och personal samt att begränsa pandemins inverkan på verksamheten.

1.3.2 Arbetsförmedlingens kundtorg infört på 81 servicekontor

Under hela 2020 har myndigheten arbetat med att införa Arbetsförmedlingens (AF) kundtorgstjänster på servicekontoren. Vid utgången av året hade kundtorgstjänsten införts på totalt 81 servicekontor. Statens servicecenter har tecknat en överenskommelse med Arbetsförmedlingen om finansiering av denna verksamhet som innebär att Arbetsförmedlingen står för en ram på 21 miljoner kronor för 2020. Arbetsförmedlingen och Statens servicecenter har även kommit överens om att Statens servicecenter tar över ansvaret för it-leveransen på alla de servicekontor som är samlokaliserade med Arbetsförmedlingen.

1.3.3 Inrättande av nya servicekontor

Under 2020 har Statens servicecenter fullföljt regeringens uppdrag att inrätta nya servicekontor i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele. I juni 2020 invigdes de fyra nya kontoren. Invigningen skedde digitalt med hänsyn till coronapandemin.

Under året har Statens servicecenter även arbetat med regeringsuppdraget att etablera nya servicekontor i Stockholm, Göteborg, Malmö och Ulricehamn. Arbetet med dessa etableringar kommer att fortsätta under 2021. Servicekontoret i Ulricehamn ska öppna senast den 1 juni 2021 och på de tre andra orterna ska de nya kontoren öppnas senast den 1 november 2021.

1.3.4 Strategiskt samarbete om lokal statlig service

Statens servicecenter har under 2020 inrättat ett expertråd för att höja kompetensen om hur sociala, ekonomiska och tekniska omvärldsfrågor påverkar förutsättningarna för de statliga servicekontoren. Expertrådet är knutet till generaldirektören och fokuserar på frågor om myndigheten strategiska och långsiktiga arbete med att lokalisera, driva och utvärdera statliga servicekontor.

I januari 2020 ingicks en överenskommelse med Örebro kommun. Tillsammans med kommunen ska Statens servicecenter öppna ett gemensamt servicecenter för att kunna ge en samlad och förenklad personlig och digital service för både statliga och kommunala frågor i en gemensam lokal.

1.3.5 Ny regionindelning av servicekontorsverksamheten

I juni 2020 fattade generaldirektören beslut om att förändra organisationsstrukturen på division medborgarservice i linje med den tidigare Servicekontorsutredningens förslag. Förändringen innebär att antalet regioner utökas till sex stycken samtidigt som kontorsområdesstrukturen har anpassats till den nya regionindelningen. Den nya strukturen träder i kraft den 1 januari 2021.

1.3.6 Fortsatt arbete med systemstödet Heroma

Statens servicecenter har under 2020 utrett och testat om de identifierade bristerna i systemstödet Heroma har åtgärdats av leverantören. Med bland annat en IT-säkerhetsanalys som grund har myndigheten beslutat att återstarta Heromaprojekten. Statens servicecenter har även tagit fram en planering av projekt och förstudier samt fört dialog med berörda kundmyndigheter om reviderad tidplan för anslutning till Heroma.

1.3.7 Nyckelsatsning på att ta fram en sammanhållen grundtjänst

Statens servicecenter gör en nyckelsatsning för att ta fram och paketera en sammanhållen tjänst avseende lön, redovisning och e-handel. För att använda grundtjänsten behöver kundmyndigheterna anpassa sig till att kontoplaner och löneartskatalog standardiseras. Det ger betydligt större möjlighet att skapa automatiserade rutiner och processer och att öka effektiviteten. Under 2020 har bland annat ett antal mindre myndigheter flyttats över till en standardiserad sammanhållen grundtjänst inom ekonomi, e-handel och lön. Arbete har även bedrivits för att koppla respektive tjänst till en uppdaterad avgiftsmodell.

1.3.8 Effekter av ökad tillväxt

Myndigheten har genom åren vuxit både i volym och med avseende på verksamhetens omfattning. Denna tillväxt har medfört ett antal risker och utmaningar, som successivt behöver hanteras. Under året har myndigheten arbetat aktivt med att tydliggöra och reducera dessa risker, något som har underlättats av att bland annat stöd- och ledningsfunktionerna har kunnat stärkas.

1.3.9 Förstärkning av informationssäkerheten, säkerhetsskydd och krisberedskap

Ett systematiskt och riskbaserat arbete med informationssäkerhet är en grundläggande förutsättning för att myndigheten ska kunna skydda den information som hanteras i verksamheten. Under 2020 har Statens servicecenter sett över förutsättningarna för att utveckla och stärka myndighetens informationssäkerhetsfunktion.

Statens servicecenter har haft en stor tillväxt vilket inneburit utmaningar inom informationssäkerhet och säkerhetsskydd.

För att möta utmaningarna har myndigheten utvecklat befintligt metodstöd och funktionerna har förstärkts med ytterligare personal. Under året har ett aktivt krisledningsarbete skett med anledningen av den pågående pandemin.

1.4 Verksamhetens intäkter och kostnader

Statens servicecenter redovisar för fjärde året i rad ett positivt ekonomiskt resultat. För 2020 uppgår resultatet till 26,6 miljoner kronor (mnkr) för den avgiftsfinansierade verksamheten. Resultatet förbättrades med 15,3 mnkr jämfört med föregående år. Myndigheten uppnår därmed målet i regleringsbrevet för 2020 beslutat den 2019-12-19 (dnr Fi2019/04274/RS) om att redovisa ett positivt resultat om minst 8 mnkr för 2020. Vidare ska myndigheten ha sin ekonomi i balans senast 2030. Myndighetskapitalet är fortsatt negativt och uppgår efter 2020 års bokslut till minus 146,9 mnkr, vilket dock är bättre än prognos.

Verksamheten med lokal statlig service övertog Statens servicecenter ansvaret för från och med den 1 juni 2019. Denna verksamhet som 2020 har fått helårseffekt för första gången, har medfört en kraftig ökning av såväl intäkter som kostnader jämfört med tidigare år.

Under 2020 har Statens servicecenters anslagsförbrukning varit 41,5 mnkr lägre än de medel som tilldelats för året. Det beror främst på effektiviseringar i verksamheten samt att kostnaderna för att etablera nya servicekontor har varit lägre än planerat. Av dessa medel ingår ett anslag på 3,5 mnkr för Lokalisering till Kiruna.

Myndighetens sammantagna resultatförbättring 2020 som hänför sig till den avgiftsfinansierade verksamheten administrativa tjänster har uppnåtts genom ett systematiskt, internt effektiviseringsarbete och ökade volymer.

Tabell 1. Verksamhetens ekonomiska resultat (mnkr).

Verksamhetens ekonomi	2020	2019	2018
Intäkter	1 211,7	848,9	476,7
Kostnader	1 185,1	837,6	469,3
Resultat	26,6	11,3	7,4

Tabell 2. Intäkter och kostnader uppdelade på verksamhetsområden (mnkr).

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Administrativa tjänster	2020	2019	2018
Intäkter av anslag	0,0	0,5	8,0
Intäkter, övrigt	476,3	474,3	468,7
Summa intäkter	476,3	474,8	476,7
Kostnader	449,7	463,5	469,3
Resultat	26,6	11,3	7,4

Lokal statlig service	2020	2019	2018
Intäkter av anslag	642,0	325,8	-
Intäkter, övrigt	93,4	48,2	-
Summa intäkter	735,4	374,0	-
Kostnader	735,4	374,0	-
Resultat	0,0	0,0	-

Totala intäkter och kostnader	2020	2019	2018
Intäkter av anslag	642,0	326,3	8,0
Intäkter, övrigt	569,7	522,5	468,7
Summa intäkter	1 211,7	848,8	476,7
Kostnader	1 185,1	837,5	469,3
Resultat	26,6	11,3	7,4

1.4.1 Intäkter

Statens servicecenter omsatte totalt 1 211,7 mnkr 2020. Det är en ökning med 362,8 mnkr (43 procent) jämfört med föregående verksamhetsår. Verksamheten lokal statlig service tillkom den 1 juni

2019 och genererade intäkter endast för sju månader under 2019. Denna verksamhet har bedrivits under hela 2020 vilket förklarar de ökade intäkterna.

Statens servicecenters samlade verksamhet finansieras med intäkter av avgifter och andra ersättningar (46 procent), intäkter av anslag (53 procent) samt intäkter av bidrag (1 procent).

Intäkter av avgifter och andra ersättningar kommer i huvudsak från den verksamhet som avser administrativa tjänster (inom ekonomi, lön, HR och konsultstöd) till statliga myndigheter. I denna post ingår även avgiftsintäkter från verksamhet på de lokala servicekontoren som till exempel avgifter för ID-kortsverksamhet, Administration av ålderspension och Arbetsförmedlingens kundtorg. Intäkter av avgifter och andra ersättningar har ökat med 40,2 mnkr (8 procent) jämfört med föregående år och det är intäkterna inom servicekontorsverksamheten som står för den huvudsakliga ökningen.

Intäkter av anslag uppgår till 642,0 mnkr, vilket är en ökning med 315,7 mnkr jämfört med 2019. Ökningen härrör sig till myndighetens verksamhet med lokal statlig service.

Intäkter av bidrag uppgick till 9,0 mnkr under 2020 och kan främst hänföras till erhållen kompensation för höga sjuklönekostnader i samband med pandemin. Övriga bidrag avser lönebidrag eller motsvarande från Arbetsförmedlingen. Utfallet för 2018 bestod i huvudsak av bidrag till utveckling samt implementering av servicekontorsverksamheten.

Tabell 3. Intäktsfördelning (mnkr och procentuell andel).

Intäktsfördelning	Mnkr 2020	Procent 2020	Mnkr 2019	Procent 2019	Mnkr 2018	Procent 2018
Intäkter av anslag	642,0	53 %	326,3	39 %	8,0	2 %
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	560,7	46 %	520,5	61 %	458,2	96 %
Intäkter av bidrag	9,0	1 %	1,4	0 %	9,1	2 %
Finansiella intäkter	0	0 %	0,7	0 %	1,3	0 %
Totalt	1 211,7	100 %	848,9	100 %	476,6	100 %

1.4.2 Kostnader

Under 2020 uppgick de totala kostnaderna till 1 185,1 mnkr, vilket är en ökning med 347,6 mnkr (42 procent) jämfört med 2019. Ökningen beror på att verksamheten lokal statlig service tillkom den 1 juni 2019 och genererade kostnader endast för sju månader 2019. Detta har medfört att samtliga kostnadsposter har ökat under 2020 till följd av helårseffekten.

På grund av pandemin har myndigheten fått ökade kostnader för bland annat bevakningstjänster, skyddsutrustning och städning.

Resekostnaderna samt personalkostnader har däremot minskat.

I likhet med tidigare år har kostnaden för personal varit den enskilt största kostnadsposten. Jämfört med 2019 har posten ökat med 247,5 mnkr (44 procent). Kostnaden för lokaler har ökat med 42,6 mnkr (65 procent) jämfört med 2019.

Övriga driftskostnader var den näst största kostnadsposten och uppgick till 247,9 mnkr under 2020. Posten har ökat med 55,0 mnkr jämfört med föregående år. Övriga driftkostnader består bland annat av inköp av tjänster, såsom datatjänster och konsulttjänster, samt aktiveringar av egenutvecklade anläggningstillgångar och migrerings- eller anslutningsprojekt.

Avskrivningar och nedskrivningar har ökat med 2,6 mnkr och utgör två procent av de totala kostnaderna för 2020.

Även under 2020 har myndigheten strävat efter att hålla tillbaka kostnadsökningarna inom verksamheten. Samtidigt har vissa

förstärkningar av bland annat stödfunktionerna varit nödvändiga att genomföra under 2020.

Tabell 4. Kostnadsfördelning per kostnadsslag (mnkr och procentuell andel).

Kostnadsfördelning	Mnkr 2020	Procent 2020	Mnkr 2019	Procent 2019	Mnkr 2018	Procent 2018
Kostnader för personal	803,6	68 %	556,1	66 %	284,3	61 %
Kostnader för lokaler	108,2	9 %	65,6	8 %	18,4	4 %
Övriga driftkostnader	247,9	21 %	192,9	23 %	151,6	32 %
Finansiella kostnader	0	0 %	0,1	0 %	0,1	0 %
Avskrivningar och nedskrivningar	25,4	2 %	22,8	3 %	14,9	3 %
Totalt	1 185,1	100 %	837,5	100 %	469,3	100 %

1.4.3 Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet enligt regleringsbrev

Tabell 5. Budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras, enligt regleringsbrev (mnkr).

Budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras	Ack resultat 2018	Resultat 2019	Intäkter 2020	Kostnader 2020	Resultat 2020	Ack. utgående värde 2020
Tillhandahållandet av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-184,8	5,0	476,8	468,8	8,0	-171,8
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	0,0	0,0	32,8	32,8	0,0	0,0
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensions-systemet	0,0	0,0	5,2	5,2	0,0	0,0
Intäkter från Skatteverket för levererat verksamhetsstöd avseende id-kort	0,0	0,0	29,2	29,2	0,0	0,0
Totalt	-184,8	5,0	476,8	468,8	8,0	-171,8

Tabell 6. Utfall för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras, enligt regleringsbrev (mnkr).

Utfall för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras	Ack resultat 2018	Resultat 2019	Intäkter 2020	Kostnader 2020	Resultat 2020	Ack. utgående värde 2020
Tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-184,8	11,3	476,3	449,7	26,6	-146,9
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	0,0	0,0	33,3	33,3	0,0	0,0
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet	0,0	0,0	5,2	5,2	0,0	0,0
Intäkter från skatteverket för levererat verksamhetsstöd avseende id-kort	0,0	0,0	26,6	26,6	0,0	0,0
Totalt	-184,8	11,3	541,4	514,8	26,6	-146,9

Anmärkning Tabell 6: Intäkter och kostnader 2020 inkluderar verksamhet under 4§ Avgiftsförordningen, avseende uthyrning av personal till Tillväxtverket, om 10,6 mnkr.

Intäkterna ligger i linje med budget i regleringsbrevet för 2020.

Samtidigt är kostnaderna något lägre, vilket medför att verksamhetens resultat visar ett överskott på 26,6 mnkr. Det positiva resultatet för 2020 är 18,6 mnkr högre än regleringsbrevets mål om ett överskott på minst 8,0 mnkr för de administrativa tjänsterna.

Det ackumulerade utgående resultatet för verksamheten är alltså negativt och uppgår vid årets slut till -146,9 mnkr. En plan finns för att Statens servicecenter ska uppnå målet att vara i ekonomisk balans 2030.

1.4.4 Utfall för 2020 samt prognos för 2021–2030 gällande administrativa tjänster

Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet (dnr

Fi2019/04274/RS) för 2020 vara i ekonomisk balans till 2030.

Planeringen är gjord utifrån dessa förutsättningar. Det ekonomiska

resultatet har förbättrats varje år sedan starten. För 2020 redovisas ett överskott om 26,6 mnkr vilket är bättre än plan.

Intäkterna förväntas öka de kommande åren, främst genom att antalet myndigheter som ansluter till myndighetens tjänster förväntas öka. Även intäkter för migrering och utökat tjänsteköp förväntas leda till intäktsökningar. Mer substantiella intäktsökningar beräknas ske först under åren 2023–2024 då samtliga migreringar från lönesystemet Palasso till lönesystemet Primula förväntas vara slutförda. Fokus ligger från och med 2022 på nyanslutningar och ökade volymer på samtliga tjänsteområden.

I regleringsbrevet för 2021 har regeringen uttryckt tydliga mål för anslutningstakten. Statens servicecenter ska verka för att antalet myndigheter som är anslutna till myndighetens lönetjänster respektive e-handelstjänster ökar till att omfatta 60 respektive 40 procent av antalet anställda i staten till 2023. Prognosen är lagd utifrån detta mål.

Några av de redan nu kända faktorerna som kan komma att påverka att den planerade anslutningstakten av nya myndigheter inte uppnås.

Följande risker har identifierats:

- ramavtalsleverantörerna saknar tillräcklig kapacitet för att driftsätta ytterligare system
- förberedelsearbetet för myndigheter som ansluts med stöd av förordning (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster kan bli för omfattande och tar längre tid än planerat
- anslutningsplaneringen kan eventuellt inte hållas på grund av omständigheter hos de myndigheter som ska anslutas, samt att
- kapacitetsbegränsningar kan uppstå hos leverantören eller internt inom Statens servicecenter och oförutsedda kostnadsökningar uppstå.

I nedanstående tabell redovisas planerade och förväntade intäkter, kostnader, resultat och ackumulerat resultat för åren 2021-2030 uppdelat på lönetjänster och övriga tjänster.

Tabell 7. Prognos administrativa tjänster för åren 2021-2030 (mnkr).

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fyra tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Prognos för intäkter	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Löne-tjänster	287,9	287,4	293,7	313,8	323,3	334,7	346,4	358,5	371,0	384,0	384,6
Övriga tjänster	188,4	186,5	199,9	209,2	215,6	223,1	230,9	239,0	247,4	256,0	256,4
Totalt	476,3	473,9	493,6	523,0	538,9	557,8	577,3	597,5	618,4	640,0	641,0

Prognos för kostnader	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Löne-tjänster	271,9	280,4	285,2	304,8	314,3	325,7	337,4	349,5	362,0	374,7	375,3
Övriga tjänster	177,8	181,5	194,5	203,2	209,6	217,1	224,9	233,0	241,4	249,8	250,2
Totalt	449,7	461,9	479,7	508,0	523,9	542,8	562,3	582,5	603,4	624,5	625,5

Prognos för resultat	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Löne-tjänster	16,0	7,0	8,5	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,3	9,3
Övriga tjänster	10,6	5,0	5,4	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,2	6,2
Totalt	26,6	12,0	13,9	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0	15,5	15,5

Prognos för ackumulerat resultat	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Löne-tjänster	-72,9	-65,9	-57,4	-48,4	-39,4	-30,4	-21,4	-12,4	-3,4	5,9	15,2
Övriga tjänster	-74,0	-69,0	-63,6	-57,6	-51,6	-45,6	-39,6	-33,6	-27,6	-21,4	-15,2
Totalt	-146,9	-134,9	-121,0	-106,0	-91,0	-76,0	-61,0	-46,0	-31,0	-15,5	0,0

1.4.5 Anslag

Tilldelningen av anslaget för 2020 utgörs av två anslagsposter; ap 2 Lokal statlig service och ap 5 Lokalisering till Kiruna. Tilldelat belopp enligt regleringsbrev var 695,1 mnkr respektive 3,5 mnkr, totalt 698,6 mnkr. Enligt regeringens beslut om ändrat regleringsbrev för Statens

servicecenter minskades anslagspost ap 2 Lokal statlig service med 15,0 mnkr till 680,1 mnkr (regleringsbrev Fi2020/04694).

Av det tilldelade anslaget om 680,1 mnkr avseende Lokal statlig service förbrukades 642,5 mnkr. Anslagsbehållningen är därmed högre än den beslutade på 3 procent som disponeras enligt regleringsbrevet.

Ingen verksamhet har bedrivits avseende lokalisering till Kiruna under året och därmed har inga kostnader uppstått. De tilldelade 3,5 mnkr får inte behållas då posten enligt regleringsbrevet inte får ha något anslagssparande.

Vid jämförelse med resultaträkningens post intäkter av anslag (642,0 mnkr) finns en differens på 0,5 mnkr på grund av förändring av semesterlöneskulden till och med 2008.

Tabell 8. Anslagsförbrukning (mnkr).

Anslag	Nyttjat anslag 2020	Beviljat anslag 2020
Utgiftsområde 02 1:15 ap 2 Lokal statlig service	642,5	680,1
Utgiftsområde 02 1:15 ap 5 Lokalisering till Kiruna	0	3,5
Totalt:	642,5	683,6

2 Administrativa tjänster

2.1 Inledning

Divisionen för myndighetsservice ansvarar för att leverera administrativa tjänster inom lön, redovisning och e-handel. Verksamheten bedrivs i Gävle, Östersund, Stockholm, Eskilstuna, Norrköping, Lund, Göteborg samt Sollefteå.

Året har präglats av pandemin och många medarbetare har sedan mars 2020 arbetat hemifrån på heltid eller växelvis på kontoret. Arbetet har fungerat väl och den digitala tekniken har gjort det möjligt att leverera divisionens tjänster utan någon större påverkan.

2.2 Verksamhetens utveckling

Division myndighetsservice har under 2020 fortsatt arbetet med att konsolidera och effektivisera de administrativa servicetjänsterna till kundmyndigheterna. Det har gjort det möjligt att för första gången sänka avgifterna för lönerelaterade tjänster från halvårsskiftet. Under 2020 har ytterligare myndigheter anslutit sig till den standardiserade grundtjänsten inom lön, redovisning och e-handel. Syftet med grundtjänsten är att ytterligare standardisera en helhetstjänst för att möjliggöra ökad effektivisering.

Det gångna året har även präglats av ett flertal migreringsprojekt främst inom lön där kundmyndigheter har flyttats från gamla till nya lönesystem. Det har varit nödvändigt då leveransen av ett befintligt lönesystem inom kort avtalsmässigt upphör.

Anslutningar till lönesystemet Heroma har återupptagits under året. Det har inneburit att arbete påbörjats för att möjliggöra att kundmyndigheter ansluter till olika HR-tjänster då sådana funktioner finns i det aktuella systemstödet.

Dokumentation av arbetsprocesser inom tjänsteområdena har fortsatt under 2020. För att förbättra förvaltningen och leverantörsstyrningen har en förvaltningsenhet byggts upp inom divisionen. Vidare har en central utvecklingsenhet inrättats inom divisionen för att samordna och styra utvecklingsinitiativ.

Under 2020 har arbetet fortsatt med att öka andelen e-fakturor liksom att öka andelen matchade fakturor. Arbetet bygger på en aktiv dialog med kundmyndigheterna och deras leverantörer.

2.3 Prestationer

I de följande avsnitten beskrivs ekonomi-, löne- samt konsulttjänster vilka tjänster som levererats, volymerna för de största tjänsterna och kostnaderna för tjänsteområdena. Därefter redovisas nyckeltal gällande kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

2.3.1 Prestationer ekonomitjänster

Inom området ekonomitjänster levereras löpande redovisning och bokslut samt administration av kundfakturor och inbetalningar till myndigheter som har över 150 anställda. Även tjänsten beställning till betalning erbjuds inom området ekonomitjänster och levereras till myndigheter oavsett storlek. Tjänsten innefattar stöd för elektroniska beställningar, leverantörsfakturahantering och betalningar.

Hanterade volymer ekonomitjänster

Pandemin har påverkat leverantörsfakturatjänsten. Antalet leverantörsfakturor kopplade till resor, utbildningar och konferenser har minskat och påverkat volymerna för leverantörsfakturatjänsten negativt. Under 2020 har antalet leverantörsfakturor minskat med över 20 procent jämfört med 2019. Under 2020 har arbetet fortsatt med att öka andelen e-fakturor liksom att öka andelen matchade fakturor. Arbetet bygger på en aktiv dialog med kundmyndigheterna och deras leverantörer. Inriktningen är att leverantörerna i ökad utsträckning ska skicka e-fakturor i stället för pappersfakturor.

Totalt för Statens servicecenters samtliga kundmyndigheter har andelen skannade fakturor minskat med sju procent i jämfört med 2019. Till följd av pandemin har utvecklingsprogrammet för e-handel skjutits fram till 2021. Under hösten har dock utbildning i grundläggande avtalsadministration genomförts vid två tillfällen med ett högt deltagande. Ytterligare punktinsatser har gjorts för att öka andelen matchade fakturor och denna andel har ökat med fem procent jämfört med 2019.

Inom order till inbetalning har Statens servicecenter hanterat närmare 420 000 kundfakturor. Majoriteten av dessa, drygt 400 000, är elektroniska vilket är en ökning med 34,7 procent jämfört med föregående år. Merparten av de hanterade kundfakturorna avser Kronofogdemyndigheten.

Inom tjänsten redovisning och bokslut har processarbetet präglats av att identifiera områden som kan standardiseras. Detta ger bättre förutsättningar att skapa effektivitet. Ett flertal förbättringsuppdrag har genomförts. Med anledning av coronapandemin har fokus i mycket varit på att se hur myndigheten kan effektivisera bland annat bokslutsarbetet.

Liksom föregående år har tio bokslut för kundgruppen större myndigheter upprättats.

Tabell 9. Hanterade volymer inom ekonomitjänster.

Hanterade volymer	2020	2019	2018
Antal kundfakturor (elektroniska)	403 366	299 356	238 607
Antal kundfakturor (manuella)	15 331	15 187	12 548
Antal bokslut	10	10	9
Antal leverantörsfakturor (inkl konsultavdelningen)	604 664	758 753	729 169

2.3.2 Prestationer lönetjänster

Inom lönetjänster erbjuds löneadministration, rese- och utläggshantering, tidredovisning samt intresseavdrag. Under 2020 hanterades lönerelaterade tjänster för 130 myndigheter. Det är en ökning med två myndigheter jämfört med föregående år.

Under 2020 har ett omfattande arbete genomförts med att omfördela kundmyndigheter mellan avdelningar inom divisionen och kompetensutveckla ett stort antal medarbetare då omfördelningen medfört byte av system och nya rutiner.

Det har också bedrivits ett omfattande arbete med att rätta avvikelser gällande löneväxling och pensionsavsättningar. Det har varit ett resurskrävande arbete som påverkat effektiviteten.

Två nya kunder har anslutits under året, Statens väg- och transportforskningsinstitut och Skogsstyrelsen.

Hanterade volymer lönetjänster

Under 2020 hanterades 1 353 099 lönespecifikationer. Det är en ökning med 11 463 lönespecifikationer jämfört med 2019. Skogsstyrelsen och Statens väg- och transportforskningsinstitut stod för 11 137 lönespecifikationer.

Tabell 10. Hanterade volymer inom lönetjänster.

Hanterade volymer	2020	2019	2018
Antal lönespecifikationer	1 353 099	1 341 636	1 291 347

2.3.3 Prestationer konsulttjänster

Konsulttjänster levereras dels som tjänster inom löpande redovisning och bokslut till myndigheter som har färre än 150 anställda och dels som konsultuppdrag inom ekonomi- och HR området till myndigheter oavsett storlek.

Inom löpande redovisning har mycket tid ägnats åt att migrera 25 myndigheter till en gemensam ekonomimodell. Att många myndigheter nu finns i den gemensamma ekonomimodellen har medfört nya förutsättningar och förändrade arbetssätt. Medarbetare har deltagit i olika projektgrupper, bland annat gällande utarbetandet av grundtjänst.

Konsulttjänster erbjuds till samtliga statliga myndigheter och innefattar uppdrag inom redovisning, ekonomistyrning samt HR. Uppdragen har varierat från begränsade perioder till heltid under längre perioder. Inom samtliga områden har kundmyndigheternas efterfrågan tidvis varit större än Statens servicecenters tillgängliga konsulter.

Under 2020 har HR-konsulttjänsterna bestått av uppdrag av varierande storlek och innehåll åt 14 kundmyndigheter. Översyn av tjänsteutbudet görs kontinuerligt. Under 2020 har fyra områden – stöd vid BESTA-klassificering, lönekartläggning, rekrytering samt genomgång och framtagande av styrande dokument – paketerats som tjänster och fått beslutade processbeskrivningar. Många av uppdragen

har rört ”specifika tjänster” som t.ex. lönekartläggningar och rekryteringar.

Konsulttjänster inom ekonomiområdet har utförts för 23 olika myndigheter.

Under 2020 har betydligt fler konsultuppdrag inom både ekonomi- och HR-området utförts på distans på grund av rådande pandemi.

Hanterade volymer konsulttjänster

Statens servicecenter har under 2020 haft totalt 42 konsultuppdrag hos 35 myndigheter. Totalt motsvarar detta 4 915 konsulttimmar inom HR och 8 529 konsulttimmar inom ekonomiområdet. Antalet konsulttimmar har minskat både inom HR- och ekonomiområdet, totalt uppgår minskningen till över 2 000 timmar.

Det minskade antalet konsulttimmar förklaras bland annat av föräldraledigheter, minskad efterfrågan under coronapandemin och att fler konsulter har varit engagerade i interna utvecklingsprojekt. Under 2020 har satsningar gjorts på att ta fram en grundtjänst inom redovisning, e-handel och löneområdet. Vidare har totalt 25 myndigheter migrerat till en gemensam ekonomimodell.

Antalet bokslut som levererades under 2020 har minskat med fem till 60 stycken. Utöver de 60 boksluten så stöttade Statens servicecenter ytterligare fyra myndigheter på konsultbasis. Minskningen är en följd av att myndigheter har slagits ihop eller lagts ned.

Tabell 11. Hanterade volymer inom konsulttjänster.

Hanterade volymer	2020	2019	2018
Antal konsulttimmar	13 444	15 742	17 821
Antal bokslut	60	65	63

2.4 Nyckeltal

Under 2020 redovisar Statens servicecenter vidtagna och planerade åtgärder för att öka effektiviteten i verksamheten och utförda tjänster. Genom utvecklade nyckeltal redovisar Statens servicecenter mått på

kostnadseffektivitet, kvalitet och service i utförda tjänster på ett sätt som möjliggör jämförelse över tid.

2.4.1 Kostnadseffektivitet

Kostnadseffektivitet är ett mått på hur mycket resurser som krävs för att nå ett visst mål. Måttet används för att mäta produktiviteten i verksamheten givet en viss service- och kvalitetsnivå.

En av de viktigaste uppgifterna i Statens servicecenters uppdrag är att erbjuda och leverera kostnadseffektiva tjänster. Målet är att kundmyndigheterna ska uppfatta tjänsterna som attraktiva i förhållande till avgifterna.

Kostnadseffektivitet leverantörsfakturahantering

Nyckeltalet för totalt antal leverantörsfakturer som hanteras inom Statens servicecenter per årsarbetare uppgick under 2020 till 53 135 stycken. Beräkningsgrunden för nyckeltalet har förändrats i jämförelse med tidigare år och jämförelsetalen är omräknade för 2019 och 2018.

Nyckeltalet omfattar endast de fakturer som hanteras av Statens servicecenters personal och inte fakturer för de myndigheter som endast köper systemtjänsten utan kontering och kontroller. Inte heller timmar för betalningar ingår i nyckeltalet från och med 2018.

Nyckeltalet ger nu en bättre bild av resultat av effektiviseringar och automatisering av leverantörsfakturaflödet.

Antalet leverantörsfakturer har minskat med drygt 20 procent, främst till följd av pandemin. Trots den stora minskningen av antalet fakturer har nivån på nyckeltalet upprätthållits och förbättrats.

Tabell 12. Leverantörsfakturer per årsarbetare.

Nyckeltal	2020	2019	2018
Leverantörsfakturer per årsarbetare.	53 135	52 035	49 285

Kostnadseffektivitet lönehantering

Under 2020 har Statens servicecenter inom löneområdet fortsatt med att verkställa det organisationsbeslut som trädde i kraft 2019. Detta

innebär att de två löneavdelningarna som då skapades har renodlat sin verksamhet med inriktning mot hantering av kunder som tillhör eller kommer att tillhöra två olika lönesystem.

Under året har därför löneproduktion för 47 kundmyndigheter flyttats mellan löneenheter i syfte att skapa högre kvalitet, ökad effektivitet och minskad sårbarhet. Produktionsflytten har dock inneburit en begränsad möjlighet till ökad kostnadseffektivitet under 2020 avseende antal lönespecifikationer per medarbetare, då nytt system och nya kunder krävt en omfattande kompetensutveckling och kompetensöverföring inom organisationen.

Tabell 13. Lönespecifikationer per årsarbetare.

Nyckeltal	2020	2019	2018
Lönespecifikationer per årsarbetare	896	935	1 010

Differentierande nyckeltal lönetjänster

Statens servicecenter följer förutom ovanstående generella nyckeltal även vissa differentierade nyckeltal för lönetjänster. Detta för att få en bättre verksamhetsuppföljning och förståelse för vad som påverkar produktiviteten.

Tabellen nedan visar antalet lönespecifikationer per årsarbetare i de tre olika lönesystemen som Statens servicecenter använder. Under 2020 har ett större omstruktureringsarbete pågått med att omfördela kundmyndigheter mellan våra lönavdelningar för att renodla respektive avdelning mot ett lönesystem. Det speglas tydligt i tabellen nedan i jämförelse med tidigare år för systemen POL och Primula.

Tabell 14. Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem.

Lönesystem	2020	2019	2018
Palasso	965	882	1 005
POL	867	1 142	1 131
Primula	848	939	969

Tabell 15. Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighetsstorlek.

Antal anställda	2020	2019	2018
Färre än 500 anställda	596	532	602
501-1 000 anställda	888	814	862
Fler än 1 000 anställda	974	1 076	1 137

Vidtagna och planerade åtgärder för att öka effektiviteten i verksamheten och utförda tjänster

En utgångspunkt för Statens servicecenters effektiviseringsarbete är omvandlingen från analoga till digitala miljöer. En utveckling som ger både ökad kvalitet, stärkt intern kontroll och ökad effektivitet inom såväl Statens servicecenter som respektive kundmyndighet. Införandet av standardiserade processer är en förutsättning för att på sikt förändra arbetssätt och möjliggöra en ökad effektivisering.

Under 2020 har ett projekt bedrivits för att ytterligare effektivisera och digitalisera processerna inom lön avseende anställning, ändring och avslut. Det ska öka effektiviteten avseende hur många löner som varje lönehandläggare kan hantera inom lönesystemet Primula.

2.4.2 Kvalitet

Statens servicecenter redovisar hur anslutna myndigheter bedömer Statens servicecenters tjänster, inom de olika tjänsteområdena med avseende på kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Statens servicecenter ska verka för att kundnöjdheten ökar inom samtliga tjänsteområden.

Kundundersökning 2020

Under 2020 gjorde Statens servicecenter en mätning av kundnöjdheten för femte året i rad. Totalt svarade 1 449 slumpvis utvalda användare och 349 kontaktpersoner på enkäten. Svarsfrekvensen uppgick till 36 procent för användarna och 57 procent för kontaktpersonerna. Nöjd kundindex (NKI) mäts genom att respondenterna lämnar enkätsvar. Mätningen av kontaktpersonernas och användarnas bedömning av Statens servicecenter används för att ta fram åtgärdsplaner som sedan följs upp och kommuniceras.

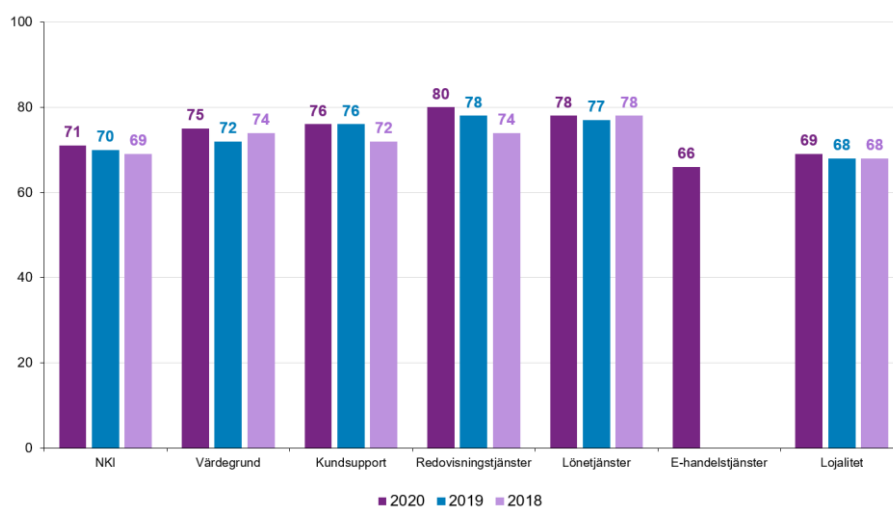
Resultat för användarna

NKI uppgår till 71 på skalan 0-100. Värdet är en poäng högre än 2019 och en positiv trend kan ses de senaste åren. Förutom att totala NKI för användare ökade med +1 så ökade även lojalitetsvärdet med +1 till 69 jämfört med 2019.

Störst ökning är värdegrund med +3. En förändring mot föregående år är att ekonomirelaterade tjänster har delats upp i två områden, redovisningstjänster och e-handelstjänster.

Redovisningstjänster får ett högt värde, 80, och lönetjänster ökar med ett mot föregående år och uppgår till 78. Sammanfattning av mätningen visar att användarna är mest nöjda med att lönen har utbetalats korrekt, i kontakten med Statens servicecenter blir man väl bemött och man får svar inom rimlig tid. Staten servicecenter utför tjänsten i rätt tid och på rätt sätt.

Figur 3. Resultat för NKI användare inklusive förklaringsområde 2018-2020.



Hur Statens servicecenter lever upp till kvalitet, kostnadseffektivitet och service mäts genom myndighetens värdeord leveranssäkra, effektiva och engagerade. Leveranssäkra tolkas som kvalitet, service som engagemang och slutligen kostnadseffektivitet som visar på upplevelsen av effektivitet. Det mäts genom värdegrunden. Värdegrunden har ökat med +3 jämfört med 2019. Mest nöjda är de

myndigheter med fler än 2 000 anställda. Dessa kundsegment ökar inom samtliga områden mot föregående år.

Tabell 16. Utfall NKI för användare värdegrund per kundmyndighetsstorlek (skala 1-5).

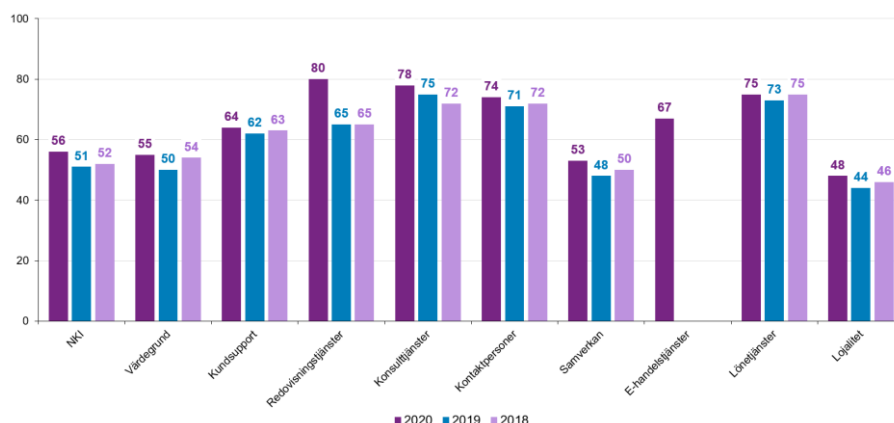
Uppfattning om SSCs överensstämmelse med värdeorden	Upp till 150 anställda	150-500 anställda	501-1999 anställda	2000 anställda eller fler
Leveranssäkra (2020)	3,1	3,9	4,0	4,3
Leveranssäkra (2019)	3,6	3,4	3,8	4,5
Effektiva (2020)	2,9	3,5	3,7	4,2
Effektiva (2019)	3,5	3,2	3,5	4
Engagerade (2020)	2,8	3,7	3,7	4,1
Engagerade (2019)	3,6	3,1	3,6	4

Resultat kontaktpersoner

NKI för kontaktpersonerna uppgick till 56 för 2020. En ökning med +5 enheter jämfört med 2019. En signifikant ökning och ett trendbrott mot de senaste åren.

Inom samtliga förklaringsområden där det går att jämföra mot föregående år har en ökning skett. Störst ökning har Samverkan och värdegrund med en ökning på +5. Redovisningstjänster har ett högt värde, 80. Det går dock inte att jämföra mot föregående år, eftersom redovisningstjänster då tillsammans med e-handeltjänster, som har värdet 67, ingick i ekonomitjänster (65). Det som kan ses är att de har ökat mot föregående år.

Figur 4. Resultat för NKI kontaktpersoner inklusive förklaringsområde 2018-2020.



Kontaktpersonernas bedömning av hur väl Statens servicecenter lever upp till myndighetens värdeord leveranssäkra, effektiva och engagerade har ökat med +5 mot föregående år till 55. Vid uppdelning i olika segment har värdet ökat i samtliga segment och inom alla tre områdena.

Tabell 17. Utfall NKI för kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighetsstorlek (skala 1-5).

Uppfattning om SSCs överensstämmelse med värdeorden	Upp till 150 anställda	150-500 anställda	501-1999 anställda	2000 anställda eller fler
Leveranssäkra (2020)	3,6	3,5	3,4	3,4
Leveranssäkra (2019)	3,5	3,3	3	3,1
Effektiva (2020)	3,2	2,7	2,7	2,8
Effektiva (2019)	3	2,7	2,4	2,5
Engagerade (2020)	3,3	3,0	2,9	3,0
Engagerade (2019)	3,1	2,9	2,5	2,7

EA-värdering

Ekonomistyrningsverket mäter och publicerar årligen EA-värde för alla statliga myndigheter. Resultatet av EA-värderingen indikerar en bra kvalitet i utförda tjänster. Statens servicecenters kunder har fortsatt högt värde i EA-värderingen.

Statens servicecenter utförde bokslut åt 70 kundmyndigheter, varav 66 stycken omfattas av EA-värderingen. Av dessa var det 53 stycken som fick högsta betyg 2020, vilket motsvarar 80 procent. Detta kan jämföras med snittet för alla myndigheter i statsförvaltningen där 69 procent har högsta betyg.

2.4.3 Kundservice

Kundservice inom myndighetsservice

En viktig förutsättning för Statens servicecenters verksamhet är att säkerställa en överenskommen och förväntad servicenivå gentemot de olika kunderna. Det sker i respektive kundmyndighets Service Level Agreement (SLA). Kundservice har klarat de uppsatta målen under 2020. 95 procent av inkomna ärenden ska besvaras inom fyra timmar och 85 procent av ärenden av mer utredande karaktär ska besvaras inom 16 timmar.

Frågor och ärenden kommer i huvudsak in till myndighetens kundservice via telefon och kundportal som registreras i ärendehanteringssystemet. Under 2020 har vi fortsatt att arbeta med att förbättra kundportalen mer visuellt och att förbättra vår kunskapsdatabas så att det ska vara enklare att hitta svar på frågor i kundportalen. Myndigheten har förbättrat för tjänstlediga i staten att skicka in underlag via vår externa hemsida.

Genomförda förbättringar och en ökad marknadsföring har bidragit till att antalet besökare till kundportalen har ökat. NKI-undersökningen visade en uppåtgående trend för användarna till 76 procent.

2.5 Kundanslutning och samverkan

2.5.1 Kunder och kundanslutning

Vid utgången av 2020 hade Statens servicecenter 159 anslutna kundmyndigheter som tillsammans hade ca 115 000 anställda. Detta motsvarar 47 procent av det totala antalet anställda i staten. En ökning med en procentenhet mot föregående år. Tre helt nya kunder anslöts under 2020. Nyanslutningstakten har under året varit låg men enligt

plan. Fokus under 2020 har varit att migrera befintliga kunder från lönesystemet Palasso till Primula.

De totalt 159 kundmyndigheterna fördelar sig mellan lönetjänster 130 myndigheter, e-handelstjänster 123 myndigheter och redovisningstjänster 69 myndigheter.

Kundmyndigheter kan köpa en eller flera tjänster. Vid utgången av 2020 fördelades tjänsterna mellan kundmyndigheterna enligt följande:

- 36 myndigheter köper enbart lönetjänster
- 28 myndigheter köper lönetjänster och e-handeltjänster
- 66 myndigheter köper lönetjänster, e-handelstjänster och redovisningstjänster
- 26 myndigheter köper enbart e-handelstjänster
- 3 myndigheter köper e-handelstjänster och redovisningstjänster

De tre nya kunderna fördelar sig i kundsegment 500-2 000 anställda (Skogsstyrelsen), i segment 150-500 anställda (Statens väg och transportinstitut) samt i segment färre än 150 anställda (Nämnden för prövning av oredlighet i forskning).

Tabell 18. Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek.

Kundmyndighets storlek (antal anställda)	Antal kundmyndi gheter	Andel av antal anställda	Andel av antal kunder
>2000	11	65 %	7 %
500-2000	23	19 %	14 %
150-500	48	11 %	30 %
<150	77	4 %	48 %
Totalt:	159	100 %	100 %

Tabell 19. Antal kundmyndigheter 2018-2020.

Tjänst	2020	2019	2018
Ekonomitjänster	49	48	47
Konsulttjänster	74	73	77
Lönetjänster	130	128	122
Totalt	159	156	159

Tabell 20. Utfall över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2018-2020.

Tjänst	2020	2019	2018
Ekonomitjänster	44 056	42 557	42 557
Konsulttjänster	5 033	4 786	4 776
Lönetjänster	107 881	104 783	102 881
Totalt	114 973	113 273	110 359

Ekonomitjänster

Totalt är 123 kundmyndigheter anslutna till Statens servicecenters ekonomitjänst. Av dessa använder alla e-handelstjänsten. Under 2020 har Skogsstyrelsen anslutit sig till e-handel, anläggning och kundefaktura samtidigt som de gått över med lön.

En ny kund är också Nämnden för prövning av oredlighet i forskning gällande e-handel och redovisning.

Under 2020 har 25 myndigheter i samband med migrering av lön till Primula även gått över till Statens servicecenters standardekonomimodell inom redovisning, gemensam kod och kontoplan samt leverantörsregister inom e-handel. Det innebär att 25 kunder har samma ekonomimodell vilket är en stor standardisering. Det är den samlade paketering som utvecklas inom grundtjänstprojektet.

Inom ekonomitjänster finns 123 kunder som fördelas mellan 49 stora och 74 små ekonomikunder. Sammantaget är 20 procent av antalet anställda anslutna till ekonomitjänster. En ökning med en procentenhet mot föregående år.

Konsulttjänster

Under 2020 har 74 myndigheter köpt konsulttjänster av Statens servicecenter inom e-handel, redovisning och bokslut. 78 offerter för konsulttjänster har lämnats under 2020. Dessa fördelar sig på 62 konsultuppdrag och 16 specialbeställningar.

Lönetjänster

Under 2020 har två kundmyndigheter anslutits till Statens servicecenters lönetjänster (Skogsstyrelsen och Statens väg- och transportinstitut). Vid utgången av 2020 omfattade lönetjänsten 44 procent av antalet anställda inom statsförvaltningen, vilket är en ökning med en procentenhet mot föregående år.

Under 2020 har många myndigheter migrerat till lönesystemet Primula. 25 myndigheter har grupp migrerats vilket har inneburit att kunderna har gått in i en standardiserad uppsättning av lönetjänsten. Detta har möjliggjort en snabbare anslutning till en lägre anslutningskostnad. Totalt har 36 myndigheter bytt till Primula under 2020.

Under 2020 har en myndighet, Riksantikvarieämbetet utökat med stödsystemet Reachmee.

Kundanslutningsprognos***Anslutningsplan 2021, lönetjänster***

Enligt anslutningsplanen ska två nya kundmyndigheter, Försvärshögskolan och Kungliga konsthögskolan, anslutas till Statens servicecenters lönetjänster.

Dessutom har totalt 23 kundmyndigheter migrerats, varav 20 kunder till Primula och 3 kunder till Heroma.

Anslutningsplan 2021, ekonomitjänster (redovisning och e-handel)

Enligt plan ska fyra kundmyndigheter utöka med nytt tjänsteområde ekonomi under 2021. Dessa kunder är Myndigheten för yrkeshögskolan och Konjunkturinstitutet som utökar med redovisning.

Elsäkerhetsverket och Rymdstyrelsen utökar med e-handel och redovisning.

Alla utom Myndigheten för yrkeshögskolan planeras att anslutas till den nya grundtjänsten med gemensam standardekonominmodell, kod och objektplan, gemensamt leverantörsregister och kontering via Statens servicecenter.

Anslutningsplan 2022, löne- och ekonomitjänster

Inför 2022 ökar anslutningstakten, migreringarna till Primula slutförs. 14 helt nya kunder, tolv inom löneområdet och två inom e-handel. Målet om över 50 procent anslutna av de statligt anställda nås 2022 under förutsättning att de 14 kunderna ansluts. Utfallet uppgår då till 56 procent.

Antalet migreringar 2022 uppgår till åtta stycken.

Tabell 21. Utfall och prognos över antal anslutna kundmyndigheter 2020-2022.

Tjänst	2020	2021	2022
Ekonomitjänster	49	52	58
Konsulttjänster	74	75	76
Lönetjänster	130	132	147
Totalt antal kunder	159	161	175

Tabell 22. Prognos över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2020-2022 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet.

Omfattade av tjänst	Anställda 2020	Procent av staten 2020	Anställda 2021	Procent av staten 2021	Anställda 2022	Procent av staten 2022
Ekonomitjänster	44 056	18 %	44 288	18 %	65 999	27 %
Konsulttjänster	5 033	2 %	5 095	2 %	5 103	2 %
Lönetjänster	107 881	44 %	108 334	44 %	117 032	48 %
Totalt	114 973	47 %	115 426	47 %	138 090	56 %

2.5.2 Kundsamverkan

Statens servicecenter ska enligt förordningen (2012:208) med instruktion för Statens servicecenter kontinuerligt samverka med de

myndigheter som nyttjar myndighetens tjänster i syfte att utveckla tjänsternas utformning och innehåll med avseende på kvalitet och effektivitet. Under perioden har samverkan gjorts utifrån Statens servicecenters samverkansmodell där samverkan sker på tre olika nivåer. Samverkan är en del i överenskommelsen med kundmyndigheterna och genom samverkan säkerställs att:

- tjänsterna håller god kvalitet och ständigt förbättras
- tjänsterna levereras i enlighet med träffade överenskommelser
- tjänsteutbudet utvecklas i takt med förändrade behov ur både kundens och Statens servicecenters perspektiv
- uppkomna incidenter och avvikelser hanteras effektivt
- relationen och samarbetet utvecklas

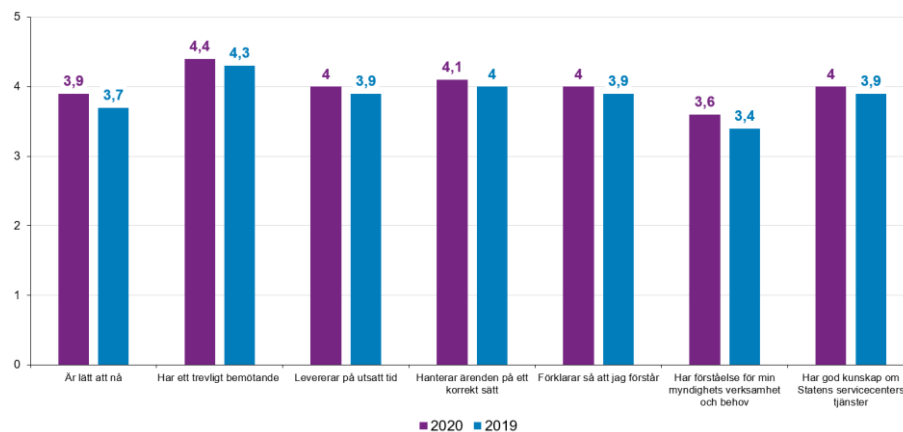
Behovet av samverkan ser olika ut beroende på hur länge myndigheter har varit kund hos Statens servicecenter.

Antalet samverkansmöten har minskat mellan 2019 och 2020, från 527 till 479 möten. Det är främst de operativa mötena som har gått ner. Antalet strategiska möten har ökat och antalet taktiska möten har minskat något.

En del av samverkan består i att kundmyndigheterna är delaktiga i Statens servicecenters tjänsteutveckling. Under 2020 startades fem referensgrupper med kundmyndigheter i olika segment. Syftet med referensgrupperna är att öka andelen kunddriven utveckling samt i dialog skapa förankring och samsyn om lösningar och förbättringar i tjänsteleveransen.

I den årliga nöjdhetsmätningen mäts bland annat kundsamverkan.

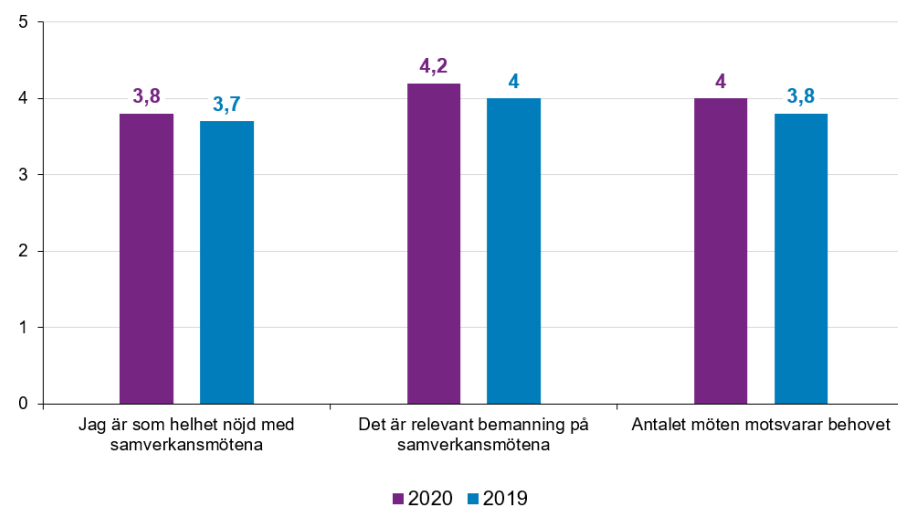
Figur 5. Respondenternas inställning till frågan om de upplevt sig väl bemötta och upplevt ett engagemang från Statens servicecenters representanter (skala 1-5).



Samtliga områden har ökat jämfört med föregående år. Respondenterna anser att Statens servicecenters kontaktpersoner har ett trevligt bemötande och hanterar ärenden på ett korrekt sätt. Förståelsen för kundmyndigheternas verksamhet är det område som har ökat mest.

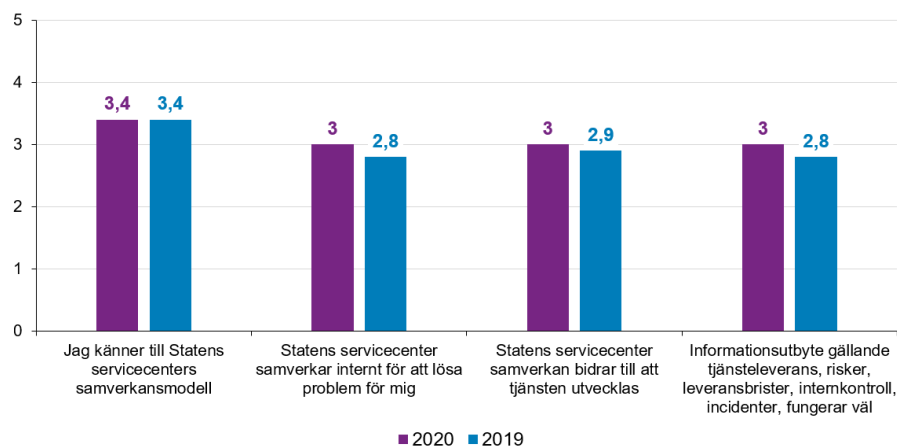
Nöjdhetsindex har ökat inom samtliga områden jämfört med 2019.

Figur 6. Respondenternas inställning till frågan om de är nöjda med samverkansmötena som helhet, bemanning och antalet möten (skala 1-5).



Även när det gäller samverkansmöten så är respondenterna nöjda och inom samtliga berörda områden har värdena ökat jämfört med föregående år.

Figur 7. Respondenternas inställning till frågan om de är nöjda med innehållet i samverkansmötena och vad dessa bidrar till (skala 1-5).



Samverkansdagen

Statens servicecenter håller en gång per år en samverkansdag för kundmyndigheterna. Under 2020 kunde dock inte den årliga samverkansdagen genomföras på grund av coronapandemin.

3 Lokal statlig service

3.1 Inledning

Verksamheten med att ge lokal statlig service bedrivs inom division medborgarservice. Verksamheten omfattade under 2020 två nationella avdelningar, fyra regioner och 117 servicekontor.

Under 2020 har servicekontorsverksamheten ställts inför utmaningar att vidta en rad åtgärder för att skydda kunder och personal mot coronaviruset och begränsa smittspridningen. Ambitionen har varit att säkerställa att servicekontoren i så stor utsträckning som möjligt kunde hållas öppna. Det har skett genom bl.a. anpassade arbetssätt och kundmöten. De åtgärder som har vidtagits, personalens engagemang och en minskad kundtillströmning har medfört att verksamheten har kunnat bedrivas med endast begränsade inskränkningar. Vissa mindre servicekontor har periodvis behövt stänga när någon i personalen varit frånvarande då det inte varit möjligt att på vanligt sätt förstärka med personal från ett närliggande kontor.

Verksamhetsåret 2020 har även handlat om införande av Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet på ett flertal servicekontor. Vid årets utgång hade 81 kontor infört kundtorgsverksamheten och resterande 35 kontor är planerade att införa kundtorgsverksamheten under 2021.

Under 2020 öppnades nya servicekontor i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele. Invigningen skedde i juni och med öppningsceremonier som fick genomföras digitalt med hänsyn till den rådande samhällssituationen. Under 2020 har även arbetet med att etablera ytterligare fyra nya servicekontor i Göteborg, Malmö, Stockholm och Ulricehamn. Dessa kontor ska öppna vid olika tidpunkter under 2021.

3.2 Verksamhetens utveckling

Statens servicecenter har under 2020 fortsatt att utveckla och stärka den lokala statliga servicen.

Genom att öppna fler servicekontor och aktivt arbeta för att fler myndigheter ska ingå i servicesamverkan utvecklas och stärks den

lokala statliga servicen. Samverkansprojektet med Arbetsförmedlingen är ett stort steg i den riktningen. Tillsammans med Migrationsverket har en förstudie startats för att utreda förutsättningarna för en eventuell framtida servicesamverkan.

Statens servicecenter har under 2020 även startat pilotprojekt med Malmö stad, Växjö kommun och Örebro kommun i syfte att utveckla kommunsamverkan. En intern förstudie har även gjorts för att ta fram en ny informationsförsörjningsstrategi och målarkitektur, vilket är en förutsättning för att kunna erbjuda fördjupad service till fler myndigheter på servicekontoren.

Statens servicecenter har under 2020 även bedrivit ett utvecklingsarbete som syftar till att ta fram mer enhetliga och effektiva arbetssätt. Tillsammans med samverkansmyndigheterna har en kvalitetsmodell och en årlig kvalitetsplan tagits fram för att på ett strukturerat sätt följa upp att kunden får god service med hög kvalitet. Kundnöjdhet och kvalitet redovisas i avsnitt 3.1.

Under 2020 har arbetsmiljön på servicekontoren anpassats för att hantera pandemin. Vidare har endast digitala utbildningar genomförts och medarbetare i riskgrupp har lånats ut till Tillväxtverket när det inte har funnits andra arbetsuppgifter. Det har införts reserestriktioner inom verksamheten sedan våren 2020 och vissa planerade större aktiviteter har flyttats fram till 2021. Dock har arbetet startat med att ta fram en tydligare kravprofil för servicehandläggare och en ny språkpolicy har fastställts.

3.3 Verksamhetsuppföljning servicekontor

År 2020 är första året som Statens servicecenter kan redovisa verksamhetsresultatet för ett helt kalenderår. Föregående år ansvarade myndigheten för servicekontorsverksamheten från juni till december, vilket gör att verksamhetsuppföljningen inte är jämförbar mellan åren.

3.3.1 Besök

Servicekontoren vänder sig främst till personer som har behov av ett fysiskt personligt möte. Det handlar om människor som inte kan eller av andra skäl inte använder digitala kanaler för att lösa sina ärenden

via myndigheternas tillgängliga e-tjänster eller ta del av information från myndigheter. Det kan vara personer som inte har tillräckliga språkkunskaper för att hantera myndighetsärenden på egen hand eller vissa typer av funktionsnedsättningar som innebär behov av fysisk personlig service. Det finns även ärenden som ställer krav på personlig inställelse.

Servicekontoren tog emot 2,4 miljoner besökare under 2020. Statens servicecenter har inget jämförbart helårsutfall för 2019. I divisionens löpande månadsuppföljning görs jämförelser med motsvarande period föregående år, även om den under januari till maj 2019 bedrevs i samverkan mellan Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Jämförelserna är nödvändiga för att få en fullgod bild av besöksutvecklingen och dimensionera verksamheten på ett effektivt sätt. Den löpande uppföljningen visar att antalet besök ligger cirka 25 procent lägre än föregående år. Nedgången var kraftigare under april och maj, medan besöksfrekvensen återhämtade sig något under sommaren.

En viktig förklaring till det minskade antalet besök vid servicekontoren är de senaste årens sjunkande invandring. En annan förklaringsfaktor är att de myndigheter som Statens servicecenter utför verksamhet åt har utvecklat sina e-tjänster – de har blivit både fler och lättare att hantera för användaren. Personalen vid servicekontoren har dessutom arbetat med att hjälpa besökare med att själva hantera digitala tjänster, varigenom den stora volymen småfrågor har sjunkit. Servicekontoren redovisar en bild av att det är färre besök som hanteras, men ärendena är å andra sidan ofta mer tidskrävande.

Den kraftiga nedgången under april och maj förklaras troligen av spridningen av coronapandemin. Regeringen fattade vissa beslut som fick som följd att personer inte behövde ta sig till servicekontor för att få hjälp med sina ärenden t.ex. ställdes inte krav på aktivitetsrapportering för arbetslösa eller läkarintyg vid sjukskrivning. Servicekontorens bedömning är också att kunder som normalt vänder sig till ett servicekontor för att säkerställa att underlag till ett ärende är korrekta, följde de allmänna rekommendationerna om att undvika onödiga resor.

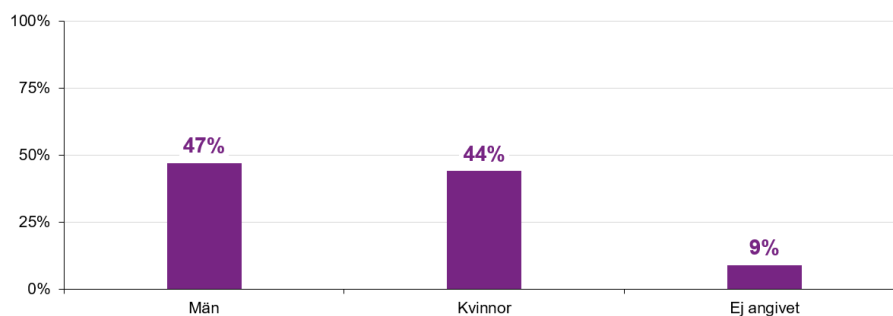
Besöksnedgången ser ungefär lika ut över hela landet. Region Mitt och region Väst ligger något högre än regionerna Nord och Sydöst.

Tabell 23. Antal besök per region.

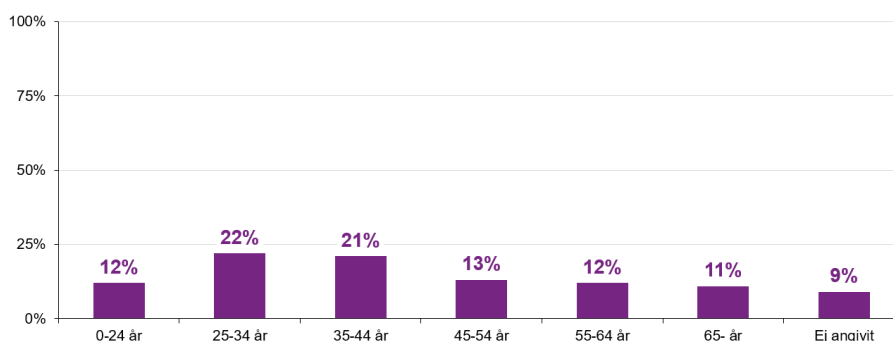
Region	Antal besök	Andel av totalt antal besök
Region Nord	343 557	14,6 %
Region Mitt	802 862	34,0 %
Region Väst	438 927	18,6 %
Region Sydöst	775 853	32,9 %
Totalt:	2 361 199	100,0 %

Årets verksamhetsuppföljning visar att det är en högre andel män än kvinnor som besöker servicekontoren och största andelen besökare finns i åldersgrupperna 25-34 år och i 35-44 år.

Figur 8. Andel besökare på servicekontor per kön.



Källa: SIFO kundundersökning hösten 2020

Figur 9. Andel besökare på servicekontoren per åldersgrupp.

Källa: SIFO kundundersökning hösten 2020

3.3.2 Ärenden

Servicekontoren hanterade 2,7 miljoner ärenden för Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Statens servicecenter har inget jämförbart helårsutfall för 2019. Antalet ärenden har i likhet med antalet besök sjunkit kraftigt under 2020. Nedgången av antalet ärenden förklaras av samma skäl som nedgången i antalet besök. Antalet ärenden är något högre än antalet besök i och med att en besökare kan ha fler än ett ärende.

Tabell 24. Antal ärenden per myndighet.

Myndighet	Antal ärenden	Andel av antal ärenden
Försäkringskassan	1 038 140	38,6 %
Pensionsmyndigheten	144 275	5,4 %
Skatteverket	1 454 597	54,1 %
Arbetsförmedlingen	52 752	2,0 %
Totalt:	2 689 764	100,0 %

3.3.3 Kostnad per besök och ärende

Av avsnitt 1.4 framgår att kostnaden för verksamheten rörande lokal statlig service uppgick till 735,4 miljoner kronor för 2020. Genom att ställa denna kostnad i relation till det totala antalet besök och det totala antalet hanterade ärenden vid servicekontoren erhålls en genomsnittlig kostnad på 311 kronor per besök och 273 kronor per ärende. Det är en kostnadsökning om 37 procent för besök samt 34 procent för ärenden jämfört med 2019. Den ökade kostnaden per besök och ärende förklaras av följande:

- antal besök och ärenden minskade under året med cirka 25 procent, medan verksamhetens kostnader inte minskar vid snabba förändringar av antalet besökare.
- kostnader hänförliga till öppnande av nya servicekontor där verksamhet har bedrivits endast delar av året eller ännu inte bedrivs (kontor som öppnar under 2021).
- engångsvisa kostnader för införande av Arbetsförmedlingens kundtorg och driftkostnader som uppstår innan verksamheten tas över gör att kostnaderna är oproportionerligt höga i förhållande till antalet ärenden.

Tabell 25. Kostnad per besök och ärende.

Kostnad per besök och ärende	Utfall 2020	Utfall 2019	+/-
Kostnad per besök	311	227	+ 37%
Kostnad per ärende	273	204	+ 34%

3.3.4 Kundnöjdhet och kvalitet

Statens servicecenter har under 2020 genomfört kundundersökningar vid två tillfällen. Resultatet visar att myndigheten lyckats bibehålla höga omdömen även med de restriktioner som pandemin har inneburit.

Frågorna som ställdes handlade om bemötande, om besökaren fick den hjälp hen behövde och om besökaren fick svar inom rimlig tid.

Femton slumpmässigt utvalda servicekontor av olika storlek deltog i undersökningarna där svaren samlades in via en pappersenkät som personalen delade ut i samband med kundbesök. Svaren samlades in under veckorna 11-12 och 41-42, och totalt inkom det 7 009 besvarade enkäter.

De flesta av de besökare som deltog i undersökningen har haft ett ärende hos Skatteverket, och något färre hos Försäkringskassan. Andelen besökare som har haft ett ärende hos Pensionsmyndigheten var lägst i undersökningen. I undersökningen veckorna 41-42 var Arbetsförmedlingen med för första gången.

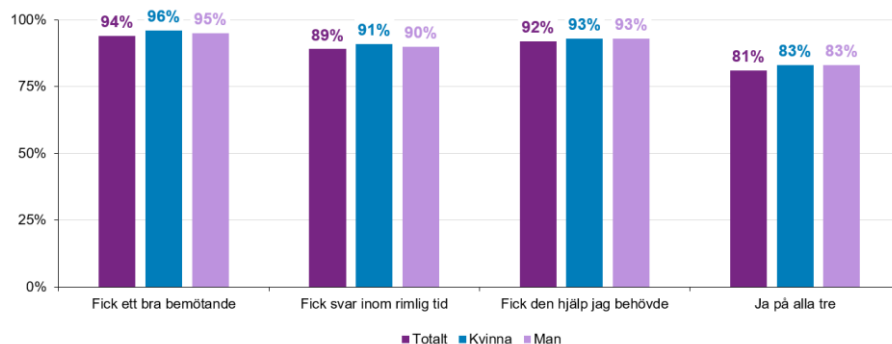
Resultatet från den senaste undersökningen visar att servicekontorskunder är fortsatt nöjda med servicen:

- 94 procent fick ett bra bemötande (jämfört med 96 procent hösten 2019)
- 92 procent fick den hjälp de behövde (jämfört med 92 procent hösten 2019)
- 89 procent fick svar inom rimlig tid (jämfört med 90 procent hösten 2019)
- 81 procent svarade ja på samtliga tre frågor (jämfört med 83 procent hösten 2019)

Nöjdheten skiljer sig mellan kvinnor och män (män är nöjdare), och mellan besökare på större eller mindre servicekontor (besökare på större kontor är mindre nöjda).

Likt tidigare års undersökning är kunderna mycket nöjda med den service och det bemötande man får på servicekontoren. Nöjdheten har minskat något jämfört med mätningen i november 2019. Minskningen ligger dock inom felmarginalen.

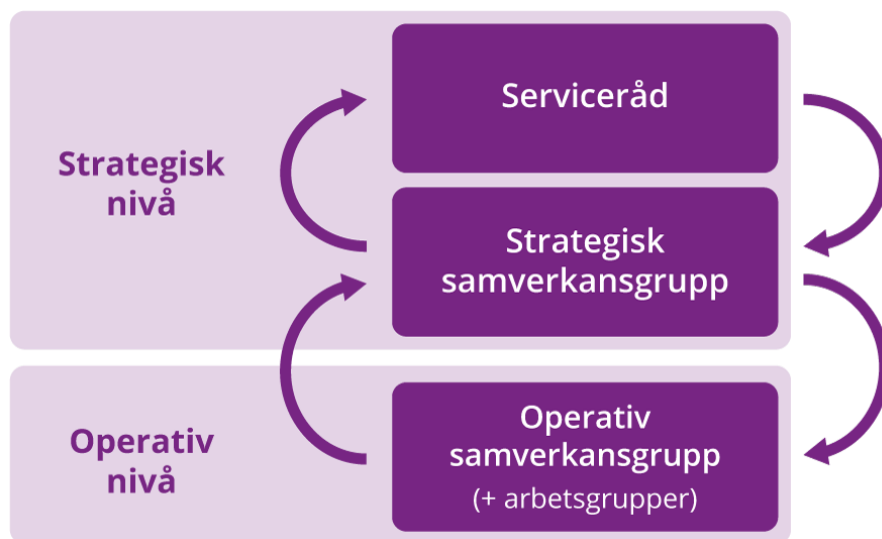
Figur 10. Kundnöjdhet - nedbrutet på kön.



Källa: SIFO kundundersökning hösten 2020

3.4 Serviceråd och samverkan

Det finns en överenskommen samverkansmodell mellan Statens servicecenter och de myndigheter som ingår i samverkan avseende servicekontoren. Samverkan sker på både strategisk och operativ nivå.

Figur 11. Samverkansmodell avseende lokal statlig service.

Servicerådet är den högsta gemensamma nivån i samverkan mellan myndigheterna. Servicerådet samråder om övergripande strategiska inriktningar samt hanterar frågor och avvikelser som eskalerats från den strategiska samverkansgruppen. Statens servicecenters generaldirektör är ordförande i servicerådet och övriga parter representeras av sina respektive myndighetschefer alternativt överdirektörer. Servicerådet har träffats vid två tillfällen under 2020.

Den strategiska samverkansgruppen hanterar frågor och avvikelser som eskalerats från och ger uppdrag till den operativa nivån. Den strategiska samverkansgruppen bereder även ärenden till servicerådet samt är ett forum för information i frågor som är relevanta för servicekontorsverksamheten. Strategisk samverkan har ägt rum vid tre tillfällen under 2020.

Den operativa samverkansgruppen samordnar gemensamma frågor på operativ nivå och vidtar åtgärder vid operativa avvikelser. Operativ samverkan sker månatligen.

Därutöver sker bilateral samverkan när frågorna inte berör samtliga myndigheter.

Samverkansmodellen fyller en viktig roll för att möjliggöra diskussion, samordning och förankring av frågor som rör servicesamverkan. I den löpande samverkan hanteras

utbildningsfrågor, utvecklingsfrågor, uppföljning av servicekontorsverksamheten och andra gemensamma frågor.

Under pandemin har ett stort antal frågor behövts stämmas av och diskuteras mellan alla samverkande myndigheter. Det har till exempel handlat om beredning av åtgärder som vidtas vid servicekontoren för att minska risken för smittspridning och nödvändiga ändringar av tidigare rutiner t.ex. i samband med inlämnande av deklARATIONER.

4 Medarbetare

4.1 Tillväxt

Antalet medarbetare på Statens servicecenter har fortsatt att öka under 2020. Under året har det tillkommit ytterligare 72 medarbetare till myndigheten jämfört med föregående år. Tillväxten har berott på behov av ökade resurser inom division myndighetsservice för att säkerställa leverans i rådande samhällssituation, nya uppdrag för verksamheten inom division medborgarservice samt behov av utökade stöd- och ledningsfunktioner. Därtill har en verksamhetsövergång med nio medarbetare från Skogsstyrelsen genomförts under 2020.

Fördelningen mellan antalet kvinnor och antalet män har förändrats något under året. Myndigheten har fortsatt en förhållandevis stor andel kvinnor. Andelen kvinnor under 2020 var fortsatt högre i de båda divisionerna jämfört med myndighetens stöd- och ledningsverksamheter.

Under 2018 uppgick andelen kvinnor till 74,8 procent av myndighetens samtliga medarbetare och under 2019 uppgick denna andel till 73,2 procent. Under 2020 har andelen kvinnor ökat ytterligare och uppgår nu till 74,4 procent av myndighetens medarbetare.

Tabell 26. Totalt antal medarbetare.

Totalt antal medarbetare	2020	2019	2018
Antal medarbetare	1 405	1 333	482

Tabell 27. Antal medarbetare fördelat på divisioner och stöd- och ledning.

Division	2020
Medborgarservice	862
Myndighetsservice	410
Stöd och ledning	133
Totalt:	1 405

Tabell 28. Antal medarbetare fördelade per verksamhet och kön.

Division	Antal kvinnor 2020	Antal män 2020	Totalt antal 2020	Andel kvinnor 2020
Medborgarservice	642	220	862	74,5 %
Myndighetsservice	335	75	410	81,7 %
Stöd och ledning	69	64	133	51,7 %
Totalt:	1 046	359	1 405	74,4 %

Tabell 29. Antal medarbetare som tillkommit genom verksamhetsövergång.

Datum	Tidigare arbetsgivare	Antal medarbetare
2020-04-01	Skogsstyrelsen	9

4.2 Kompetensutveckling

Under året har fokus i huvudsak varit på att skapa interna förutsättningar för att behålla och utveckla befintliga medarbetare. Nätverk och erfarenhetsutbyten med andra statliga myndigheter har också varit viktiga inslag. Sammantaget bedöms de vidtagna aktiviteterna ha bidragit till att myndigheten haft förutsättningar att fullfölja uppdragen inom lokal statlig service och administrativa tjänster.

En samordnad utbildningsadministration har etablerats på myndigheten. Via en utbildningsportal som stödjer administration och uppföljning av myndighetens utbildningar har kompetensutvecklingsfrågor synliggjorts och bidragit till ett ökat intresse för effektiva utbildningslösningar. Arbetet har varit ett viktigt led i att säkra effektivitet, kvalitet och attraktivitet som arbetsgivare.

Fyra omgångar av myndighetsgemensam introduktion för nya chefer har genomförts under året. Introduktionen har genomförts digitalt istället för via fysiska möten och utvärderingarna har visat att introduktionens syfte har uppfyllts trots ändrade förutsättningar.

I slutet av april genomfördes en medarbetarundersökning på myndigheten. Totalt valde 90 procent av respondenterna att svara. Resultatet visade ett MMI (Motiverande Medarbetar Index) på 62,

vilket är samma nivå som den senaste mätningen (2018). Målet för året var ett MMI på 63 vilket innebär att organisationen i stort sett uppnått förväntad nivå. Handlingsplaner har tagits fram inom respektive arbetsgrupp för att skapa fortsatt utveckling.

Inom ramen för myndighetsnätverket Rörlighet i staten (RIS) har myndigheten med anledning av coronapandemin under 2020 behövt ställa in eller ställa om till digitala lösningar för deltagare i mentorskapsprogram, ledarutvecklingsprogram och program för ledare som inte är chefer. RIS-nätverken har fortfarande varit aktiva men i digitala former istället för fysiska. Deltagandet i RIS har möjliggjort kompetensutveckling och erfarenhetsutbyten för myndighetens medarbetare och chefer. Aktiviteter som genomförts har enligt utvärderingar varit viktiga för deltagarnas kompetensutveckling.

Under året har tidigare etablerade samarbeten med utbildningsaktörer inom lön och ekonomi fortsatt. Genom dessa samarbeten har myndigheten haft möjlighet att påverka utformningen av utbildningarna och praktikplatser till studenter har erbjudits. Dessa samarbeten har blivit viktiga för den strategiska försörjningen av kompetens för uppdraget att erbjuda administrativa tjänster till andra myndigheter.

Detta var den första mätningen där servicekontoren ingick. Index för ledarskapet var likt tidigare år gott. Övergripande frågor för myndigheten att utveckla vidare är möjlighet till kompetensutveckling och den fysiska arbetsmiljön.

4.3 Arbetsmiljö och hälsa

I början av våren inträffade den unika situationen i Sverige med utbredningen av Covid-19. Det påverkade behovet av att prioritera om arbetet på myndigheten med anledning av ökad sjukfrånvaro, vård av barn och frånvaro av andra coronapandemi-relaterade orsaker. Denna situation påverkade till viss del även arbetsbelastningen inom vissa verksamheter och innebar utmaningar att leda verksamheten då många medarbetare arbetade hemifrån med hjälp av distanslösningar.

Med anledning av det har det under året varit ett stort fokus på arbetsmiljöfrågor, både ur fysiska och psykosociala perspektiv. Hemarbete, ergonomi, säkerhet och friskvård har varit återkommande frågor att hantera. Till följd av coronapandemin har under 2020 nya förhållnings- och arbetssätt uppkommit för att utföra arbetet och frågorna har i större utsträckning integrerats i den ordinarie verksamheten.

Stöd och råd har tagits fram och kommunicerats löpande på intranätet under året i syfte att möjliggöra för medarbetare och chefer att bibehålla en hälsosam och trygg arbetsplats under den ansträngda samhällssituationen. Riskbedömningar utifrån arbetsmiljöperspektiv har genomförts för att undersöka, bedöma, hantera och följa upp de olika situationerna som olika yrkeskategorier befunnit sig i.

I slutet av 2020 beslutade myndigheten om en ny arbetsmiljöpolicy och en arbetsmiljöplan för 2021. Både policyn och planen har ett tydligare fokus på att främja och förebygga ohälsa än tidigare arbetsmiljörelaterade styrdokument.

Den 1 december 2020 trädde ett nytt avtal i kraft efter upphandling av ny företagshälsa.

Den totala sjukfrånvaron för 2020 var 6,4 procent. Det är en ökning med 1,7 procentenheter i jämförelse med 2019. Mycket av ökningen tillskrivs den situation som präglade året i och med pandemin.

Statistiken visar att kvinnor generellt har haft högre sjukfrånvaro än män. Däremot har det skett en större ökning av sjukfrånvaro bland männen än bland kvinnorna jämfört med föregående år. Sjukfrånvaron har ökat i samtliga åldersgrupper. Ökningen har varit störst i ålderskategorin 30-49 år. Andelen långtidssjukskrivna har minskat 2020 jämfört med föregående år med 8 procentenheter.

Frisktalet, det vill säga andelen medarbetare som har maximalt 40 sjukfrånvarotimmar och tre sjuktillfällen under året, har minskat jämfört med föregående år, 62,6 procent för 2019 och 47,9 procent för 2020. Statens servicecenter har därmed inte uppnått målet om 65 procent för år 2020. Frisktalet bedöms till stor del ha påverkats av samhällssituationen som dominerat året där myndighetens

medarbetare har förhållit sig till Folkhälsomyndighetens rekommendationer för att minska smittspridning av Covid-19.

4.3.1 Sjukfrånvaro

Tabell 30. Sjukfrånvaro i procent.

Sjukfrånvaro i procent	2020	2019	2018
Totalt	6,4	4,7	3,8
Kvinnor	7,2	5,2	4,3
Män	4,4	1,2	2,1
Anställda 29 år och yngre	5,9	5,5	4,8
Anställda 30-49 år	7,1	4,7	3,3
Anställda 50 år och äldre	5,8	4,5	4,1
Andel långtidssjukskrivna av totalt sjukskrivna (60 dagar eller mer)	34,8	42,8	44,2

5 Miljöarbete

Miljöledningssystemet är integrerat i Statens servicecenters verksamhetsplanering och verksamhetsuppföljning. I myndighetens styrkort finns perspektivet miljö och verksamheten ska minska påverkan på miljön. I verksamhetsplaneringen finns målet att minska miljöpåverkan. Detta mäts genom mätetalet CO2-utsläpp för resor i förhållande till antal anställda.

Målvärdet för mätetalet är minus fem procent, det vill säga en minskning under året. Under 2020 minskade CO2-utsläppen med drygt 16 procent per årsanställd jämfört med 2019, vilket innebär att målet har uppfyllts med marginal för 2020. Myndighetens totala CO2-utsläpp från flygresor, tågresor och resor med privat bil har ökat med nästan 25 procent under 2020 jämfört med 2019. Detta är en helårseffekt av servicekontorsverksamhet som myndigheten övertog ansvaret för i juni 2019.

I början av mars 2020 bröt coronapandemin ut, vilket även detta har en stor inverkan på resultatet. Samhällssituationen med coronapandemin har resulterat i en förflyttning från myndighetens tjänsteresor med färdmedel som flyg och tåg till enskilda transporter, till exempel med privata bilar. Det totala antalet tjänsteresor har ökat på grund av resorna med privat bil. Sett till antal resta kilometer har resandet minskat med 27 procent.

Teknik som ger möjlighet till resfria möten finns på samtliga kontor.

Redovisning av myndighetens miljöarbete enligt förordning (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter görs separat.

6 Utveckling

Arbetet med att styra och följa upp Statens servicecenters utvecklingsportfölj har fortsatt under 2020. Ett portföljråd har arbetat med att säkerställa en helhetssyn och skapa förutsättningar för lyckade projekt genom att start- och nytto-säkra utvecklingsinitiativ. Portföljrådet har bidragit till att kvaliteten på statusrapporteringen har höjts genom en likartad rapportering för alla projekt.

Den beslutade portföljramen enligt verksamhetsplanen för 2020 uppgick till 46,0 miljoner kronor. Utfallet för 2020 uppgår till 38,4 miljoner kronor vilket utgör cirka 83 procent av den ursprungliga portföljramen.

Nedan redovisas några av verksamhetens prioriterade och genomförda utvecklingsprojekt för 2020.

6.1 Predikt

Under året har projektet Predikt, myndighetens projekt för implementering av systemstöd inom Business Intelligence (BI) startas upp och förväntas lämnas över till förvaltningen under 2021. Initiala leveranser gjordes redan under hösten 2020 där systemstödet användes i budgetarbetet. Systemstödet kommer att ge myndigheten nya möjligheter till förbättrad verksamhetsanalys, avgiftssättning, prognos och uppföljning.

6.2 Grundtjänst

Under 2020 har projektet Grundtjänst startat upp vilket syftar till att förtydliga myndighetens kunderbjudande i form av en standardiserad grundtjänst. Genom standardisering ska ökad tydlighet och ökad effektivitet uppnås genom att dra nytta av ytterligare stordriftsfördelar. Arbetet förväntas avslutas under 2021.

6.3 Utvecklad behörighetsstyrning

Projektet syftar till att anskaffa och implementera systemstöd för behörighetstilldelning i verksamhetssystem och IT-tjänster. Målet är att Statens servicecenter ska ha en central styrning och uppföljning av

behörigheter och genom det öka IT-säkerheten ytterligare. Projektet förväntas avslutas under 2021.

6.4 Arbetsförmedlingens kundtorg på servicekontor

Från 2019 har projektet Arbetsförmedlingens kundtorg på servicekontor fortsatt med utrullning av 81 kundtorg över hela landet under 2020. Projektet har skapat nya förutsättningar för att samordna kundtorgsverksamheten på myndighetens servicekontor. Införandet av Arbetsförmedlingens kundtorg på resterande servicekontor kommer att pågå under 2021.

7 Regeringsuppdrag

Nedan framgår de regeringsuppdrag som Statens servicecenter har haft i enlighet med regeringsbrev för 2020.

7.1 Informationssäkerhet och säkerhetsskydd

Enligt regeringens uppdrag ska Statens servicecenter redovisa de övergripande åtgärder som myndigheten vidtagit för att bedriva ett systematiskt arbete med informationssäkerhet och säkerhetsskydd samt vilka resultatåtgärderna har bidragit till. Myndigheten ska även redovisa hur den arbetar med den interna styrningen och kontrollen av detta arbete, med särskilt fokus på säkerheten i de IT-system som myndigheten använder.

Uppdraget redovisades i Statens servicecenters rapport *Informationssäkerhet och säkerhetsskydd på Statens servicecenter* (dnr 2020-00010-1.1), som överlämnades till regeringen den 12 juni 2020.

I rapporten framkommer bland annat att Statens servicecenter under de kommande åren kommer att ytterligare utveckla det systematiska säkerhetsarbetet. Detta för att kunna möta kraven på framtida arbetsuppgifter såsom anslutning av fler myndigheter till servicekontoren och ytterligare konsolidering av löner, ekonomi, HR-tjänster med mera inom statsförvaltningen. Myndigheten arbetar också för att vara förberedd inför de nya uppdrag som regeringen eventuellt kan besluta att lägga på Statens servicecenter. Det kan till exempel vara vissa tjänster rörande gemensam statlig IT-drift, lagring av uppgifter för statsförvaltningen, administrativa säkerhetstjänster till andra myndigheter, utfärdande av de nya id-korten på servicekontoren med mera.

Genom att bygga upp ett systematiskt och väl fungerande säkerhetsarbete inom Statens servicecenter bidrar myndigheten även inom detta område till fortsatt effektivisering, rationalisering och kostnadsbesparingar för statsförvaltningen i sin helhet. Statens servicecenter uppnår skalfördelar för statsförvaltningen genom att bland annat ställa höga informationssäkerhetskrav på system ingående i tjänsteleveranser som är till gagn för många myndigheter.

7.2 Överenskommelse om administrativt stöd från Skatteverket

I regleringsbrevet för 2020 gällande Statens servicecenter (dnr Fi2019/04274/RS) anges ett uppdrag om att Statens servicecenter ska ingå en överenskommelse med Skatteverket om att Skatteverket ska tillhandahålla administrativt stöd vid de statliga servicekontoren. Slutdatum för uppdraget är den 31 december 2020.

Statens servicecenter har hemställt om att detta slutdatum senareläggs till den 31 december 2023 (dnr 2020-00501.1). Regeringen har därefter beslutat om senareläggning av slutdatum genom ändring av regleringsbrevet för 2020 (dnr Fi2020/02053/SFÖ).

7.3 Kostnadsutveckling

Enligt regeringsuppdrag ska Statens servicecenter redovisa vilka åtgärder som planeras och vidtagits för att hålla tillbaka kostnadsutvecklingen för sina tjänster, särskilt för mindre myndigheter samt universitet och högskolor. De resultat som åtgärderna bidragit till ska också redovisas.

Uppdraget har slutförts under perioden och rapporterats den 1 juni 2020 till Finansdepartementet.

7.4 Nya servicekontor

På regeringens uppdrag öppnade Statens servicecenter i juni 2020 fyra nya servicekontor i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele.

Statens servicecenter arbetar även med regeringsuppdraget att inrätta ytterligare fyra servicekontor i Stockholm, Göteborg, Malmö och Ulricehamn. Under 2020 har arbetet i huvudsak bestått av att ta fram kravspecifikationer för de nya kontorens utformning och geografiska lägen samt att söka och välja lämpliga lokaler för kontoren i dialog med fastighetsägare. Därutöver har en projektorganisation förberetts för det arbete som ska utföras under 2021 med att bland annat anpassa och delvis bygga om de nya kontorslokalerna samt installera teknisk utrustning och inventarier.

8 Finansiell redovisning

8.1 Resultaträkning

Tabell 31. Resultaträkning (tkr).

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fem tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Verksamhetens intäkter	Not	2020	2019
Intäkter av anslag	1	642 036	326 293
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	560 705	520 543
Intäkter av bidrag	3	8 963	1 353
Finansiella intäkter	4	14	688
Summa	-	1 211 718	848 877

Verksamhetens kostnader	Not	2020	2019
Kostnader för personal	5	-803 577	-556 145
Kostnader för lokaler	6	-108 185	-65 645
Övriga driftkostnader	7	-247 915	-192 864
Finansiella kostnader	8	-38	-53
Avskrivningar och nedskrivningar	9	-25 394	-22 844
Summa	-	-1 185 109	-837 552

Verksamhetsutfall	Not	2020	2019
Verksamhetsutfall	-	26 609	11 325

Uppbördsverksamhet	Not 18	2020	2019
Intäkter av avgifter mm som inte disponeras	-	53	53
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet	-	-53	-53
Saldo	-	0	0

Årets kapitalförändring	Not	2020	2019
Årets kapitalförändring	10	26 609	11 325

8.2 Balansräkning

Tabell 32. Tillgångar (tkr).

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i sju tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Immateriella anläggningstillgångar	Not	2020-12-31	2019-12-31
Balanserade utgifter för utveckling	11	88 735	78 882
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	12	1 016	1 129
Summa	-	89 751	80 011

Materiella anläggningstillgångar	Not	2020-12-31	2019-12-31
Förbättringsutgifter på annans fastighet	13	11 423	6 691
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	14	20 187	18 968
Summa	-	31 610	25 659

Kortfristiga fordringar	Not	2020-12-31	2019-12-31
Kundfordringar	-	556	587
Fordringar hos andra myndigheter	15	62 760	78 601
Övriga kortfristiga fordringar	-	104	13
Summa	-	63 420	79 201

Periodavgränsningsposter	Not	2020-12-31	2019-12-31
Förutbetalda kostnader	16	28 396	23 549
Övriga upplupna intäkter	17	35 318	26 282
Summa	-	63 715	49 830

Avräkning med statsverket	Not	2020-12-31	2019-12-31
Avräkning med statsverket	18	-41 184	-6 175
Summa	-	-41 184	-6 175

Kassa och bank	Not	2020-12-31	2019-12-31
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	-	0	0
Kassa och bank	-	0	0
Summa	-	0	0

Summa tillgångar	Not	2020-12-31	2019-12-31
------------------	-----	------------	------------

Summa tillgångar	-	207 311	228 526
------------------	---	---------	---------

Tabell 33. Kapital och skulder (tkr).

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fem tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Myndighetskapital	Not 19	2020-12-31	2019-12-31
Balanserad kapitalförändring	-	-173 456	-184 781
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	10	26 609	11 325
Summa	-	-146 847	-173 456

Avsättningar	Not	2020-12-31	2019-12-31
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	20	1 486	1 368
Övriga avsättningar	21	5 482	3 581
Summa	-	6 968	4 949

Skulder m.m.	Not	2020-12-31	2019-12-31
Lån i Riksgäldskontoret	22	121 221	105 634
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	23	69 522	146 528
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	24	30 693	33 979
Leverantörsskulder	25	42 729	47 512
Övriga kortfristiga skulder	26	12 596	12 071
Summa	-	276 761	345 724

Periodavgränsningsposter	Not	2020-12-31	2019-12-31
Upplupna kostnader	27	70 429	51 240
Övriga förutbetalda intäkter	-		67
Summa	-	70 429	51 307

Summa kapital och skulder	Not	2020-12-31	2019-12-31
Summa kapital och skulder	-	207 311	228 526

8.3 Anslagsredovisning

Tabell 34. Redovisning mot anslag (tkr).

Utgifts- område 02 1:15 Statens service- center ramanslag	Not	Ingående över- förings- belopp	Årets tilldelning enligt reglerings- brev	Omdis- ponerat anslags- belopp	Indrag- ning	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Ut- gående över- förings- belopp
ap.2 Lokal statlig service	28	4 871	680 081	-3 533	0	681 419	-642 514	38 905
ap.5 Lokaliser- ing till Kiruna	29	3 003	3 500	0	-3 003	3 500	0	3 500
Summa		7 875	683 581	-3 533	-3 003	684 919	-642 514	42 405

Tabell 35. Redovisning av inkomsttitel (tkr).

Inkomsttitel	Beräknat belopp	Inkomster
2811.Övriga inkomster av statens verksamhet för finansiering av den nationella digitala infrastrukturen	53	53

8.4 Tilläggsupplysningar och noter

Alla belopp redovisas i tusentals kronor (tkr) om inget annat anges.

Till följd av detta kan summeringsdifferenser förekomma.

Den 1 juni 2019 överfördes verksamhet vid lokala statliga servicekontor till Statens servicecenter. I och med denna tillväxt uppkommer av naturliga skäl differenser mellan belopp innevarande år och föregående år, då helårseffekt sker fr.o.m. innevarande år.

8.4.1 Tillämpade redovisningsprinciper

Statens servicecenters bokföring följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring, FBF, samt Ekonomistyrningsverkets föreskrifter och allmänna råd till denna. Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag samt Ekonomistyrningsverkets föreskrifter och allmänna råd till denna.

I enlighet med Ekonomistyrningsverket föreskrifter till 10 § FBF tillämpar myndigheten brytdagen den 5 januari. Belopp överstigande 100 tkr har bokförts som periodavgränsningsposter, med undantag fr.o.m. 2020 för lokalhyror där ingen beloppsgräns har tillämpats. Under 2016 beslutades nya riktlinjer för redovisning av intäkter och kostnader avseende anslutning eller migrering. Riktlinjerna gäller myndigheter som omfattas av förordning (2015:665) om statliga myndigheter användning av Statens service-centers tjänster eller som tecknat överenskommelse 2016 och driftsätts 2017 eller senare. De kostnader som avser anslutning eller migrering och som uppfyller kriterierna för en immateriell anläggningstillgång skrivs av under en femårsperiod. Den del som inte uppfyller kriterierna bokförs som upplupen intäkt. Kundmyndigheten betalar avgiften månadsvis under en femårsperiod.

8.4.2 Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

Som anläggningstillgångar redovisas egenutvecklade immateriella anläggningstillgångar, förvärvade licenser och rättigheter samt maskiner och inventarier som har en beräknad ekonomisk livslängd

som uppgår till minst tre år och har ett anskaffningsvärde om minst 25 tkr (fram t.o.m. 2020-05-31 gällde som anskaffningsvärde minst 20 tkr).

Beloppsgränsen för förbättringsutgifter på annans fastighet är 100 tkr. Avskrivningstiden för förbättringsutgifter på annans fastighet uppgår till lägst tre år och högst den återstående giltighetstiden på hyreskontraktet.

Kostnader för anslutning och migrering redovisas som anläggningstillgångar om de uppgår till ett värde överstigande 200 tkr och uppfyller de kriterier som gäller för immateriella anläggningstillgångar.

Avskrivning sker enligt linjär avskrivningsmetod och görs under anskaffningsåret från den månad tillgången tas i bruk.

Figur 12. Tillämpade avskrivningstider.

Avskrivningstid	Föremål
5 år	Immateriella anläggningstillgångar, kontorsmaskiner och bilar
3 år	Datorprogram och licenser för datorprogram, datorer och kringutrustning
3–10 år	Förbättringsutgifter på annans fastighet Avskrivning anpassas enligt hyreskontraktets löptid
10 år	Inventarier fram t.o.m. 2020-05-31
5 år	Inventarier fr.o.m. 2020-06-01

Omsättningstillgångar

Fordringar har tagits upp till det belopp varmed de beräknas inflyta.

Skulder

Skulderna har tagits upp till nominellt belopp.

Ersättningar och andra förmåner

Tabell 36. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag (kr).

Befattningshavare	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser och råd
Thomas Pålsson, Generaldirektör	1 474 264	3 899	Styrelseordförande i Redaktionspoolen Ann Pålsson AB samt styrelseordförande i Sohlman förlag & agentur AB.

Tabell 37. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag (kr).

Styrelsemedlem	Lön/Arvode	Förmån	Period	Ledamot i andra styrelser och råd
Christina Lindenius, ordförande	-	-	200601–201231	Styrelseordförande i Min Pension i Sverige AB Styrelseordförande i Trafikförsäkringsföreningen (TFF) Styrelseordförande i Svensk Försäkring Administration AB, Styrelseordförande i Tredje AP-fonden, Centrum för AMP, Försäkringsbranschens Pensionskassa (FPK) och ICC:s Överstyrelse, Sverige.
Åse Lagerqvist von Uthmann	16 250	-	200101–201231	Svenska Kraftnät, SSC Space US Inc., SSC Space Chile S.A., SSC Space Canada Corporation och SSC Space Australia Pty Ltd, SSC Space UK, Global Trust UK
Eva-Britt Gustafsson	16 250	-	200101–201231	Svenska Spel AB samt Dedicare AB.
Gunnar Karlson	16 250	-	200101–201231	Rymdbolaget (Swedish Space Corporation) samt Gunnar Karlson konsult AB.
Vesna Jovic	-	-	200601–201231	Coronakommissionen samt Catena Fastigheter AB.
Martin Valfridsson	-	-	200601–201231	Roséns i Götene AB.
Barbro Holmberg, ordförande	-	-	200101–200531	Högskolan i Gävle, Riksdagens Arvodesnämnd, Advokatsamfundets Disciplinnämnd, Orbaden Spa & Resort, Orsjö AB, Systembolaget AB. Särskild utredare i utredningen om civilt försvar.
Björn Jordell	-	-	200101–200531	-

Tabell 36 och 37. Lön/arvode avser utbetalda ersättningar under 2020. Resterande ersättningar kommer att utbetalas januari 2021 och framgår därför inte.

8.4.3 Noter

Alla belopp redovisas i tusentals kronor (tkr) om inget annat anges.
Till följd av detta kan summeringsdifferenser förekomma.

Den 1 juni 2019 överfördes verksamhet vid lokala statliga servicekontor till Statens servicecenter. I och med denna tillväxt uppkommer av naturliga skäl differenser mellan belopp innevarande år och föregående år, då helårseffekt sker fr.o.m. innevarande år. Detta kommenteras särskilt vid de noter där differenserna är väsentliga och huvudsakligen förklaras av verksamhetsövergången.

Noter till resultaträkningen

Not 1. Intäkter av anslag.

Intäkter av anslag	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Intäkter av anslag enligt resultaträkningen	642 036	326 293
Summa	642 036	326 293

Ökningen av anslag förklaras i huvudsak av helårseffekt 2020 då verksamhetsövergången av servicekontoren skedde 1 juni 2019. Intäkter av anslag är 478 tkr mindre än det som redovisas mot anslag vilket förklaras av förändring av semesterlöneskuld 2008.

Not 2. Intäkter av avgifter och andra ersättningar.

Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Intäkter av uppdragsverksamhet	526 644	518 305
Intäkter av offentligrättsliga avgifter	7	3
Icke statliga medel enligt 6 kap 1§ kapitalförsörjningsförordningen	1 085	498
Intäkter enligt 4§ avgiftsförordningen	32 897	1 603
Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	71	133
Summa	560 705	520 543

Ökningen av intäkter enligt 4§ avgiftsförordningen förklaras i huvudsak av verksamhet gentemot Arbetsförmedlingen och Tillväxtverket

Not 3. Intäkter av bidrag.

Intäkter av bidrag	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Bidrag för höga sjuklönekostnader	7 618	0
Bidrag avseende lönebidrag/nystartsbidrag	1 346	1 347
Bidrag för beredskap och civilt försvar	0	6
Summa	8 963	1 353

Förändringen av bidrag för s.k. höga sjuklönekostnader beror på de särskilda beslut som tagits gällande ersättningen under coronapandemin.

Not 4. Finansiella intäkter.

Finansiella intäkter	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Ränta på räntekontokredit i Riksgälden	7	447
Ränta på lån anläggningstillgångar	5	241
Kursvinster	1	0
Summa	14	688

Under 2019 var det minusränta vilket medförde att det föll ut intäktsränta på räntekontokrediten samt på lån på anläggningstillgångar

Not 5. Kostnader för personal.

Kostnader för personal	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Lönekostnader (exklusive arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	541 710	375 411
varav arvoden 128 tkr (195 tkr)		
Sociala avgifter	260 678	179 068
Aktivering av lönekostnader	-11 228	-7 142
Övriga kostnader för personal	12 417	8 808
Summa	803 577	556 145

Ökningen av kostnader för personal förklaras i huvudsak av helårseffekt 2020 då verksamhetsövergången av de lokala servicekontoren skedde 1 juni 2019.

Not 6. Kostnader för lokaler.

Kostnader för lokaler	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Kostnader för lokaler	108 185	65 645
Summa	108 185	65 645

Ökningen av kostnader för lokaler förklaras i huvudsak av helårseffekt 2020 då verksamhetsövergången av servicekontoren skedde 1 juni 2019.

Not 7. Övriga driftkostnader.

Övriga driftskostnader	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Köp av tjänster	233 573	178 535
Resor	5 020	9 042
Övrigt	9 322	5 287
Summa	247 915	192 864

Ökningen av övriga driftkostnader förklaras till övervägande del av helårseffekt 2020 då verksamhetsövergången av servicekontoren skedde 1 juni 2019.

Not 8. Finansiella kostnader.

Finansiella kostnader	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Övriga finansiella kostnader	38	53
Summa	38	53

Not 9. Avskrivningar och nedskrivningar.

Avskrivningar och nedskrivningar	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Balanserade utgifter för utveckling	18 541	14 724
Balanserade utgifter för utveckling, nedskrivning	0	4 000
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	675	354
Förbättringsutgifter på annans fastighet	2 506	1 103
Maskiner, inventarier, installationer	3 672	2 663
Summa	25 394	22 844

Not 10. Årets kapitalförändring.

Årets kapitalförändring	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Avgiftsfinansierad verksamhet, överskott	26 609	11 325
Summa	26 609	11 325

Noter till balansräkningen**Not 11. Balanserade utgifter för utveckling.**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Anskaffningsvärde	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Ingående anskaffningsvärde	124 263	100 253
Årets anskaffningar	28 394	24 010
Summa anskaffningsvärde	152 657	124 263

Ackumulerade avskrivningar	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-45 382	-26 658
Årets avskrivningar	-18 541	-14 724
Nedskrivning	0	-4 000
Summa ackumulerade avskrivningar	-63 924	-45 382

Utgående bokfört värde	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Utgående bokfört värde	88 735	78 882

Not 12. Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar.

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Anskaffningsvärde	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Ingående anskaffningsvärde	3 034	2 364
Årets anskaffningar	562	670
Summa anskaffningsvärde	3 597	3 034

Ackumulerade avskrivningar	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-1 904	-1 550
Årets avskrivningar	-675	-354
Summa ackumulerade avskrivningar	-2 579	-1 904

Utgående bokfört värde	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Utgående bokfört värde	1 016	1 129

Not 13. Förbättringsutgifter på annans fastighet.

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Anskaffningsvärde	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Ingående anskaffningsvärde	19 357	12 510
Årets anskaffningar	5 640	2 760
Summa anskaffningsvärde	24 997	15 270

Ackumulerade avskrivningar	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-11 068	-7 475
Årets avskrivningar	-2 506	-1 103
Summa ackumulerade avskrivningar	-13 574	-8 578

Utgående bokfört värde	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Utgående bokfört värde	11 423	6 691

Ingående anskaffningsvärde respektive ingående ackumulerade avskrivningar 2020 avviker mot utgående värden 2019. Detta förklaras av övertagande av anläggningar från Försäkringskassan i samband med verksamhetsövergången av servicekontoren. Anläggningar, till mindre värden, har även övertagits från Skatteverket under 2020.

Not 14. Maskiner, inventarier, installationer m.m.

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Anskaffningsvärde	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Ingående anskaffningsvärde	34 342	28 424
Årets anskaffningar	4 691	5 096
Årets försäljningar/utrangeringar	-738	-717
Summa anskaffningsvärde	38 295	32 803

Ackumulerade avskrivningar	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-15 073	-11 381
Årets avskrivningar	-3 672	-2 663
Minskning av ack avskrivningar vid utrangering/försäljning	636	208
Summa ackumulerade avskrivningar	-18 108	-13 836

Utgående bokfört värde	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Utgående bokfört värde	20 187	18 968

Ingående anskaffningsvärde respektive ingående ackumulerade avskrivningar 2020 avviker mot utgående värden 2019. Detta förklaras av övertagande av anläggningar från Försäkringskassan i samband med verksamhetsövergången av servicekontoren. Anläggningar, till mindre värden, har även övertagits av Skatteverket under 2020.

Not 15. Fordringar hos andra myndigheter.

Fordringar hos andra myndigheter	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Kundfordringar hos andra myndigheter	47 592	68 200
Fordran ingående mervärdeskatt	14 450	10 264
Övriga fordringar	717	136
Summa	62 760	78 601

I samband med verksamhetsövergången av servicekontor 2019 fanns en större fordran avseende övertagande av semesterlöneskuld vid utgången av 2019. Under 2020 har denna reglerats.

Not 16. Förutbetalda kostnader.

Förutbetalda kostnader	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Datatjänster	1 075	679
Förutbetalda hyreskostnader	22 429	17 943
Övriga förutbetalda kostnader	4 893	4 927
Summa	28 396	23 549

Not 17. Övriga upplupna intäkter.

Övriga upplupna intäkter	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Upplupna intäkter anslutning, migrering och övriga tjänster	35 318	26 282
Summa	35 318	26 282

Not 18. Avräkning med Statsverket.

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Uppbördsverksamhet	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomsttitel	-53	-53
Medel från räntekonto som tillförts inkomsttitel	53	53
Fordringar/Skulder avseende uppbörd	0	0

Anslag i räntebärande flöde	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Ingående balans	-7 876	0
Redovisat mot anslag	642 514	326 424
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-683 581	-334 300
Återbetalning av anslagsmedel	6 536	0
Fordringar/Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-42 406	-7 876

Fordran avseende semesterskuld som inte har redovisats mot anslag	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Ingående balans	1 700	1 831
Redovisat mot anslag enligt undantagsregeln	-478	-131
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	1 222	1 700
Summa avräkning med statsverket	-41 184	-6 175

Not 19. Myndighetskaptal.

Myndighetskaptal	Balanserad kapitalförändring, avgiftsbelagd verksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
Utgående balans 2019	-184 781	11 325	-173 456
Ingående balans 2020	-184 781	11 325	-173 456
Föregående års kapitalförändring	11 325	-11 325	0
Årets kapitalförändring	-	26 609	26 609
Summa årets förändring	11 325	15 284	26 609
Utgående balans 2020	-173 456	26 609	-146 847

Not 20. Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser.

Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Ingående avsättning	1 368	1 841
Årets pensionskostnad	1 204	488
Årets pensionsutbetalningar	-1 086	-961
Utgående avsättning	1 486	1 368

Not 21. Övriga avsättningar.

Övriga avsättningar	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Ingående avsättning lokalt omställningsarbete	3 581	2 454
Årets förändring	1 593	1 127
Avsättning lönekostnad	307	0
Utgående avsättning	5 482	3 581

Not 22. Lån i Riksgäldskontoret.

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Lån i Riksgäldskontoret	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Ingående balans	105 634	90 423
Under året nyupptagna lån	46 999	36 630
Årets amorteringar	-31 412	-21 419
Utgående balans	121 221	105 634

Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Beviljad låneram enligt regleringsbrev	200 000	220 000

Nyttjad låneram	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Nyttjad låneram	121 221	105 634

Not 23. Räntekontokredit i Riksgäldskontoret.

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i två tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Utgående skuld på räntekontot	69 522	146 528
Summa	69 522	146 528

Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev	315 400	315 400

Not 24. Kortfristiga skulder till andra myndigheter.

Kortfristiga skulder till andra myndigheter	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Arbetsgivaravgifter	14 132	13 448
Leverantörsskulder till andra myndigheter	16 498	20 457
Utgående mervärdesskatt	63	74
Summa	30 693	33 979

Not 25. Leverantörsskulder.

Leverantörsskulder	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Leverantörsskulder	42 729	47 512
Summa	42 729	47 512

Not 26. Övriga kortfristiga skulder.

Övriga kortfristiga skulder	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Personalens källskatt	12 571	12 019
Övrigt	25	52
Summa	12 596	12 071

Not 27. Upplupna kostnader.

Upplupna kostnader	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	57 859	47 475
Upplupna löner inklusive sociala avgifter	7 407	1 243
Upplupna kostnader för datatjänster	2 419	643
Upplupna kostnader för konsulttjänster	895	801
Övriga upplupna kostnader	1 850	1 078
Summa	70 429	51 240

Not 28. Ap.2 Lokal statlig service.

Anslaget är räntebärande. Anslagsposten får användas till uppgiften att tillhandahålla lokal statlig service vid servicekontor. 54 000 tkr av posten ska användas för att finansiera etableringen av nya servicekontor. Medgiven anslagskredit uppgår till 20 852 tkr. Statens servicecenter hade beslutad omdisponering 2020, - 3 533 tkr till följd av avslutade anslagsposter gällande Skatteverket året innan.

Anslagsbehållning som får disponeras är 3%. Anslagssparande vid utgången av 2020 blev större än 3% och uppgick till 38 905 tkr och den överskjutande delen kommer att återbetalas.

Not 29. Ap.5 Lokalisering till Kiruna.

Anslaget är räntebärande. Anslagsposten får användas för utgifter för att finansiera etableringen av delar av Statens servicecenters verksamhet i Kiruna. Ingen anslagskredit eller anslagsbehållning får disponeras. Beslutad indragning – 3 003 tkr, avser återbetalning av anslagsbehållning från 2019 som inte fick disponeras. Ingen verksamhet har bedrivits avseende lokalisering till Kiruna varför inga utgifter finns för posten. Medlen får inte behållas och kommer att återbetalas.

8.5 Sammanställning över väsentliga uppgifter**Tabell 38. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr).**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i nio tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Låneram Riksgälds- kontoret	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31	2018-01-01 – 2018-12-31	2017-01-01 – 2017-12-31	2016-01-01 – 2016-12-31
Beviljad	200 000	220 000	142 000	127 000	75 000
Utnyttjad totalt	121 221	105 634	90 423	58 263	28 126

Kontokrediter Riksgälds- kontoret	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31	2018-01-01 – 2018-12-31	2017-01-01 – 2017-12-31	2016-01-01 – 2016-12-31
Beviljad	315 400	315 400	300 000	250 000	250 000
Maximalt utnyttjad under året	176 121	214 237	223 367	229 718	209 544

Räntekonto Riksgälds- kontoret	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31	2018-01-01 – 2018-12-31	2017-01-01 – 2017-12-31	2016-01-01 – 2016-12-31
Ränteintäkter	7	447	997	1 048	924
Ränte- kostnader	0	0	0	0	0

Avgiftsintäkter som disponeras	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31	2018-01-01 – 2018-12-31	2017-01-01 – 2017-12-31	2016-01-01 – 2016-12-31
Beräknat belopp enligt reglerings brev	543 944	519 848	465 000	406 000	350 699
Avgifts intäkter	560 705	520 543	458 240	403 303	357 345

Avgiftsintäkter som inte disponeras	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31	2018-01-01 – 2018-12-31	2017-01-01 – 2017-12-31	2016-01-01 – 2016-12-31
Inkomsttitel 2811 enligt reglerings brev:beräknat	53	53	53	53	-
Inkomsttitel 2811: Inkomster	53	53	53	53	-

Anslagskredit och anslags- sparande	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31	2018-01-01 – 2018-12-31	2017-01-01 – 2017-12-31	2016-01-01 – 2016-12-31
Beviljad anslagskredit enligt reglerings- brev	20 852	10 029	0	0	0
Nyttjad anslagskredit	0	0	0	0	0
Anslags- sparande	42 405	7 875	0	0	0
Bemyndigand en - ej tillämplig	-	-	-	-	-

Personal	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31	2018-01-01 – 2018-12-31	2017-01-01 – 2017-12-31	2016-01-01 – 2016-12-31
Antalet årsarbetskraft (st)	1323	893	425	379	346
Medelantalet anställda (st)	1405	964	477	420	383

Driftkostnad per års- arbetskraft	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31	2018-01-01 – 2018-12-31	2017-01-01 – 2017-12-31	2016-01-01 – 2016-12-31
Driftkostnad per års- arbetskraft	877	912	1 069	1 058	1 081

Kapital- förändring	2020-01-01 – 2020-12-31	2019-01-01 – 2019-12-31	2018-01-01 – 2018-12-31	2017-01-01 – 2017-12-31	2016-01-01 – 2016-12-31
Årets	26 609	11 325	7 367	3 621	-8 469
Balanserad	-146 847	-173 456	-192 147	-195 769	-187 300

9 Intygande om intern styrning och kontroll

Statens servicecenter ska enligt förordning (2012:208) med instruktion för Statens servicecenter tillämpa internrevisionsförordningen (2006:1228), som innebär att även förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll ska tillämpas.

Syftet med den interna styrningen och kontrollen är att säkerställa att myndigheten fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och uppfyller kraven i 3§ myndighetsförordningen (2007:515). Verksamheten ska bedrivas effektivt, enligt gällande rätt och andra förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen, med en tillförlitlig och rättvisande redovisning samt med god hushållning av statens medel.

Den interna styrningen och kontrollen ska även förebygga att verksamheten utsätts för korruption, otillbörlig påverkan, bedrägeri och andra oegentligheter, samt säkerställa att det inom myndigheten finns en god intern miljö som skapar förutsättningar för en väl fungerande process för intern styrning och kontroll.

Som stöd för den interna styrningen och kontrollen finns beslutade styrdokument. I riktlinjen för intern styrning och kontroll beskrivs processen för riskhantering. Identifiering av risker, bedömning av riskvärden samt riskanalys är en del av myndighetens verksamhetsplanerings- och uppföljningsprocess. Respektive verksamhet definierar och värderar risker inom det egna verksamhetsområdet.

Med ledning av riskanalysen ska de åtgärder vidtas som är nödvändiga för att myndigheten med rimlig säkerhet ska kunna fullgöra sina uppgifter, uppnå verksamhetens mål och uppfylla kraven i 3§ myndighetsförordningen (2007:515).

Som del av den interna styrningen och kontrollen tas åtgärdsplan fram utifrån den riskanalys som gjorts. Beroende på riskernas karaktär hanteras de på olika sätt. Styrelsen gör en bedömning av framtagna riskanalyser och fastställer riskanalys och åtgärdsplan. Risker och åtgärdsplaner följs upp i samband med tertiärluppföljningar.

För risker i verksamhetsprocesserna upprättas årligen en internkontrollplan där uppföljning av nyckelkontroller beskrivs. Internkontrollplanen syftar till att följa och säkerställa att beslutade nyckelkontroller i myndighetens processer genomförs och är ändamålsenliga. Internkontrollplanen följs upp tertialvis och rapporteras till kundmyndigheten och Statens servicecenters ledningsgrupp.

I samband med årsredovisning tas det fram ett underlag för intygande av intern styrning och kontroll där verksamhetsansvariga chefer intygar huruvida den interna styrningen och kontrollen inom deras verksamhet är tillfredsställande eller inte. Dessa intyganden, tillsammans med resultatet av internkontrollplanen samt resultaten av genomförda åtgärder med anledning av internrevisionens granskningar används som stöd för ledningen för att lämna en bedömning om den interna styrningen och kontrollen är betryggande eller inte.

9.1 Bedömning av intern styrning och kontroll under verksamhetsåret

Myndigheten arbetar aktivt och löpande med att höja mognadsgraden inom intern styrning och kontroll. Vid årsredovisning 2019 identifierades tre specifika förbättringsområden, dessa var roller och ansvar, stöd till verksamheten samt myndighetens avgiftsmodell.

Under året har ett kontinuerligt arbete bedrivits för att stärka den interna styrningen och kontrollen. En ny organisatorisk enhet har upprättats för att ge metodstöd till verksamheten samt utarbeta ett ramverk på området. Ett processarbete har bedrivits där intern styrning och kontroll identifierats och beskrivits som en huvudprocess med fem tillhörande delprocesser. Utbildningar har genomförts inom bland annat riskhantering och internkontrollplan.

I juni fattades beslut om en ny riktlinje för intern styrning och kontroll inklusive riskhantering där roller och ansvar inom området övergripande beskrivs.

Systemstödet Stratsys har utvecklats och stödjer nu riskarbete, internkontrollplan, åtgärder med anledning av internrevisionens

granskningar samt stöd till verksamhetsansvarig chef för att göra en enskild bedömning av den interna styrningen och kontrollen inom dennes ansvarsområde.

Vidare har ett BI-verktyg implementerats vilket ska ge stöd vid planering och uppföljning av verksamheten samt vid utveckling av avgiftsmodellen.

Under det gångna året har framförallt två områden identifierats som viktiga att arbeta vidare med för att stärka den interna styrningen och kontrollen ytterligare. Dessa två områden är dels ett fördjupat riskarbete och kommunikationen kring detta dels effektivitet i arbetet med internkontrollplanen.

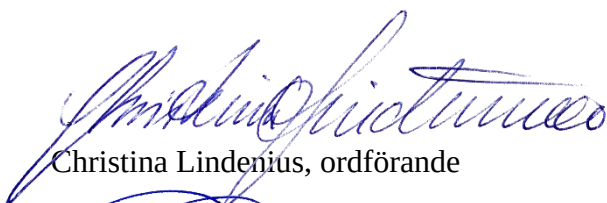
Områdena har uppmärksammats som förbättringsområden men inte bedömts vara av sådan art eller väsentlighet att det redovisas som en brist som sammantaget påverkar bedömningen av intern styrning och kontroll. Hänsyn har tagits till att det funnits en ordnad hantering på en betryggande nivå inom de olika områdena.

9.2 Ställningstagande

Vi bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

Vi intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

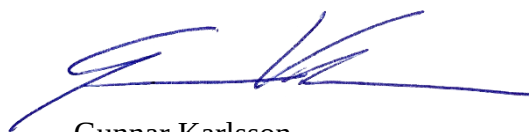
Stockholm den 16 februari 2021



Christina Lindenius, ordförande



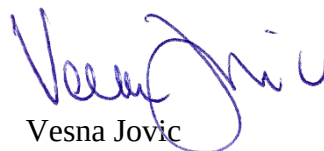
Åse Lagerqvist von Uthmann



Gunnar Karlsson



Eva-Britt Gustafsson



Vesna Jovic



Martin Valfridsson



Thomas Pålsson, generaldirektör

10 Tabellförteckning

Tabell 1. Verksamhetens ekonomiska resultat (mnkr).....	14
Tabell 2. Intäkter och kostnader uppdelade på verksamhetsområden (mnkr).....	14
Tabell 3. Intäktsfördelning (mnkr och procentuell andel).....	16
Tabell 4. Kostnadsfördelning per kostnadsslag (mnkr och procentuell andel).....	17
Tabell 5. Budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras, enligt regleringsbrev (mnkr).....	18
Tabell 6. Utfall för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras, enligt regleringsbrev (mnkr).....	19
Tabell 7. Prognos administrativa tjänster för åren 2021-2030 (mnkr).	21
Tabell 8. Anslagsförbrukning (mnkr).....	22
Tabell 9. Hanterade volymer inom ekonomitjänster.	25
Tabell 10. Hanterade volymer inom lönetjänster.	26
Tabell 11. Hanterade volymer inom konsulttjänster.	27
Tabell 12. Leverantörsfakturer per årsarbetare.	28
Tabell 13. Lönespecifikationer per årsarbetare.	29
Tabell 14. Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem.	29
Tabell 15. Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighetsstorlek.	30
Tabell 16. Utfall NKI för användare värdegrund per kundmyndighetsstorlek (skala 1-5).	32

Tabell 17. Utfall NKI för kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighetsstorlek (skala 1-5).	33
Tabell 18. Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek.	35
Tabell 19. Antal kundmyndigheter 2018-2020.	36
Tabell 20. Utfall över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2018-2020.....	36
Tabell 21. Utfall och prognos över antal anslutna kundmyndigheter 2020-2022.....	38
Tabell 22. Prognos över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2020-2022 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet.	38
Tabell 23. Antal besök per region.	45
Tabell 24. Antal ärenden per myndighet.	46
Tabell 25. Kostnad per besök och ärende.....	47
Tabell 26. Totalt antal medarbetare.....	51
Tabell 27. Antal medarbetare fördelat på divisioner och stöd- och ledning.	51
Tabell 28. Antal medarbetare fördelade per verksamhet och kön.....	52
Tabell 29. Antal medarbetare som tillkommit genom verksamhetsövergång.	52
Tabell 30. Sjukfrånvaro i procent.	55
Tabell 31. Resultaträkning (tkr).	61
Tabell 32. Tillgångar (tkr).	62
Tabell 33. Kapital och skulder (tkr).	63
Tabell 34. Redovisning mot anslag (tkr).	64

Tabell 35. Redovisning av inkomstitel (tkr).....	64
Tabell 36. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag (kr).....	67
Tabell 37. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag (kr).....	67
Tabell 38. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr).....	79

11 Notförteckning

Not 1. Intäkter av anslag.....	68
Not 2. Intäkter av avgifter och andra ersättningar.....	68
Not 3. Intäkter av bidrag.....	69
Not 4. Finansiella intäkter.	69
Not 5. Kostnader för personal.	69
Not 6. Kostnader för lokaler.....	70
Not 7. Övriga driftkostnader.	70
Not 8. Finansiella kostnader.....	70
Not 9. Avskrivningar och nedskrivningar.	70
Not 10. Årets kapitalförändring.....	71
Not 11. Balanserade utgifter för utveckling.	71
Not 12. Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar....	71
Not 13. Förbättringsutgifter på annans fastighet.	72
Not 14. Maskiner, inventarier, installationer m.m.	72
Not 15. Fordringar hos andra myndigheter.	73
Not 16. Förutbetalda kostnader.	74
Not 17. Övriga upplupna intäkter.....	74
Not 18. Avräkning med Statsverket.	75
Not 19. Myndighetskapital.....	76
Not 20. Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser.....	76
Not 21. Övriga avsättningar.	76

Not 22. Lån i Riksgäldskontoret.....	77
Not 23. Räntekontokredit i Riksgäldskontoret.	77
Not 24. Kortfristiga skulder till andra myndigheter.	78
Not 25. Leverantörsskulder.	78
Not 26. Övriga kortfristiga skulder.	78
Not 27. Upplupna kostnader.....	78
Not 28. Ap.2 Lokal statlig service.....	79
Not 29. Ap.5 Lokalisering till Kiruna.	79

12 Figurförteckning

Figur 1. Orter där myndigheten bedriver verksamhet.	7
Figur 2. Organisationsschema för Statens servicecenter 2020.....	8
Figur 3. Resultat för NKI användare inklusive förklaringsområde 2018-2020.....	31
Figur 4. Resultat för NKI kontaktpersoner inklusive förklaringsområde 2018-2020.	33
Figur 5. Respondenternas inställning till frågan om de upplevt sig väl bemötta och upplevt ett engagemang från Statens servicecenters representanter (skala 1-5).	40
Figur 6. Respondenternas inställning till frågan om de är nöjda med samverkansmötena som helhet, bemanning och antalet möten (skala 1- 5).....	40
Figur 7. Respondenternas inställning till frågan om de är nöjda med innehållet i samverkansmötena och vad dessa bidrar till (skala 1-5).	41
Figur 8. Andel besökare på servicekontor per kön.....	45
Figur 9. Andel besökare på servicekontoren per åldersgrupp.	46
Figur 10. Kundnöjdhet - nedbrutet på kön.	48
Figur 11. Samverkansmodell avseende lokal statlig service.	49
Figur 12. Tillämpade avskrivningstider.	66

Bilaga 1. Kompletterande tabell om kundanslutning

Antal nya kunder som anslutit sig till Statens servicecenter.

Myndighet	Ekonomitjänster	Konsulttjänster	Lönetjänster
Skogsstyrelsen	X	-	X
Statens väg- och transportforskningsinstitut	-	-	X
Totalt	1	-	2

Bilaga 2. Kundförteckning

Samtliga av Statens servicecenters kunder per den sista december 2020.

Myndighet	Lönetjänster	Ekonomitjänster	Konsulttjänster
Allmänna reklamationsnämnden	X	X	X
Arbetsdomstolen	X	X	X
Arbetsförmedlingen	X	-	-
Arbetsgivarverket	X	X	X
Arbetsmiljöverket	X	-	-
Barnombudsmannen	X	X	X
Blekinge tekniska högskola	X	X	-
Bokföringsnämnden	X	-	-
Bolagsverket	X	-	-
Boverket	X	-	-
Brottsförebyggande rådet	-	X	X
Brottsoffermyndigheten	X	X	X
Centrala studiestödsnämnden	X	-	-
Datainspektionen	X	X	X
Delegationen mot segregation	X	X	X
Diskrimineringsombudsmannen	X	X	X
Domarnämnden	X	X	X
eHälsomyndigheten	X	X	X
Ekonomistyrningsverket	X	X	-
Elsäkerhetsverket	X	X	X
Energimarknadsinspektionen	X	X	X
Etikprövningsmyndigheten	X	X	X
Exportkreditnämnden	X	X	-
Fastighetsmäklarinspektionen	X	X	X
Finansinspektionen	X	-	-
Finanspolitiska rådet	X	X	X
Folke Bernadotteakademin	X	X	X
Forskningsrådet för hälsa arbetsliv och välfärd	X	-	-
Fortifikationsverket	X	-	-
Forum för levande historia	X	X	X

Myndighet	Lönetjänster	Ekonomitjänster	Konsulttjänster
Försvarets materielverk	X	-	-
Försvarsunderrättelsesdomstolen	X	X	X
Försäkringskassan	X	X	-
Göteborgs universitet	X	-	-
Högskolan i Gävle	X	-	-
Högskolan Kristianstad	X	-	-
IFAU	X	X	X
Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen	X	X	X
Inspektionen för socialförsäkringen	X	X	X
Inspektionen för strategiska produkter	X	X	X
Inspektionen för vård och omsorg	X	X	-
Institutet för språk och folkminnen	X	X	X
Justitiekanslern	X	X	X
Jämställdhetsmyndigheten	X	X	X
Kammarkollegiet	X	X	-
Kemikalieinspektionen	X	X	-
Kommerskollegium	X	X	X
Konjunkturinstitutet	X	X	X
Konkurrensverket	X	X	X
Konstfack	X	-	-
Konstnärsnämnden	X	X	X
Konsumentverket	X	X	X
Kronofogden	X	X	-
Kungliga biblioteket	X	X	-
Kustbevakningen	X	-	-
Lantmäteriet	X	X	-
Lunds universitet	X	-	-
Länsstyrelsen i Blekinge län	-	X	-
Länsstyrelsen i Dalarnas län	-	X	-
Länsstyrelsen i Gotlands län	-	X	-
Länsstyrelsen i Gävleborgs län	-	X	-
Länsstyrelsen i Hallands län	-	X	-

Myndighet	Lönetjänster	Ekonomitjänster	Konsulttjänster
Länsstyrelsen i Jämtlands län	-	X	-
Länsstyrelsen i Jönköpings län	-	X	-
Länsstyrelsen i Kalmar län	-	X	-
Länsstyrelsen i Kronobergs län	-	X	-
Länsstyrelsen i Norrbottens län	-	X	-
Länsstyrelsen i Skåne län	-	X	-
Länsstyrelsen i Stockholms län	-	X	-
Länsstyrelsen i Södermanlands län	-	X	-
Länsstyrelsen i Uppsala län	-	X	-
Länsstyrelsen i Värmlands län	-	X	-
Länsstyrelsen i Västerbottens län	-	X	-
Länsstyrelsen i Västernorrlands län	-	X	-
Länsstyrelsen i Västmanlands län	-	X	-
Länsstyrelsen i Västra Götalands län	-	X	-
Länsstyrelsen i Örebro län	-	X	-
Länsstyrelsen i Östergötlands län	-	X	-
Malmö universitet	X	-	-
Medlingsinstitutet	X	X	X
Migrationsverket	X	-	-
Mittuniversitetet	X	-	-
Moderna museet	X	X	X
Myndigheten för arbetsmiljökunskap	X	X	X
Myndigheten för delaktighet	X	X	X
Myndigheten för digital förvaltning	X	X	X
Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd	X	X	X
Myndigheten för kulturanalys	X	X	X
Myndigheten för press, radio och tv	X	X	X
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap	X	-	-
Myndigheten för stöd till trossamfund	X	X	X
Myndigheten för tillgängliga medier	X	X	X

Myndighet	Lönetjänster	Ekonomitjänster	Konsulttjänster
Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser	X	X	X
Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor	-	X	X
Myndigheten för vård- och omsorgsanalys	X	X	X
Myndigheten för yrkeshögskolan	X	X	X
Nationalmuseum	X	X	X
Naturhistoriska riksmuseet	X	X	-
Naturvårdsverket	X	X	-
Nordiska Afrikainstitutet	X	X	X
Nämnden för prövning av oredlighet i forskning	-	X	X
Patent- och registreringsverket	X	-	-
Pensionsmyndigheten	X	X	-
Polarforskningssektariatet	X	X	X
Post- och telestyrelsen	X	X	-
Regeringskansliet	X	-	-
Revisorsinspektionen	X	X	X
Riksantikvarieämbetet	X	X	-
Riksarkivet	X	X	-
Riksgäldskontoret	-	X	-
Rymdstyrelsen	X	-	-
Rättsmedicinalverket	X	X	-
Sameskolstyrelsen	-	X	X
Sametinget	X	X	X
Skatteverket	X	X	-
Skogsstyrelsen	X	X	-
Skolforskningsinstitutet	X	X	X
Statens beredning för medicinsk och social utvärdering	-	X	X
Statens centrum för arkitektur och design	X	X	X
Statens fastighetsverk	X	-	-
Statens försvarshistoriska museer	X	X	X
Statens geotekniska institut	X	-	-

Myndighet	Lönetjänster	Ekonomitjänster	Konsulttjänster
Statens haverikommission	X	X	X
Statens historiska museer	X	X	-
Statens inspektion för försvarsunderrättelseverksamheten	X	X	X
Statens institutionsstyrelse	X	-	-
Statens konstråd	X	X	X
Statens kulturråd	X	X	X
Statens maritima och transporthistoriska museer	X	X	-
Statens medieråd	X	X	X
Statens museer för världskultur	-	X	X
Statens musikverk	X	X	X
Statens servicecenter	X	X	-
Statens skolinspektion	X	X	-
Statens skolverk	X	X	-
Statens tjänstepensionsverk	X	-	-
Statens Veterinärmedicinska Anstalt	X	-	-
Statens väg- och transportforskningsinstitut	X	-	-
Statskontoret	X	X	X
Stockholms konstnärliga högskola	X	-	-
Strålsäkerhetsmyndigheten	X	X	-
Svenska ESF-rådet	X	X	X
Svenska institutet	X	X	X
Svenska institutet för europapolitiska studier	X	X	X
Säkerhets- och integritetsskyddsnämnden	X	X	X
Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket	X	X	X
Tekniska museet	X	-	-
Tillväxtverket	X	X	-
Totalförsvarets rekryteringsmyndighet	X	X	-
Trafikanalys	X	X	X
Transportstyrelsen	X	-	-

Myndighet	Lönetjänster	Ekonomitjänster	Konsulttjänster
Tullverket	X	-	-
Universitets- och högskolerådet	X	-	-
Universitetskanslersämbetet	X	X	X
Upphandlingsmyndigheten	X	X	X
Uppsala Monitoring Centre	X	-	-
Vetenskapsrådet	X	-	-
Överklagandenämnden för etikprövning	-	X	X
Överklagandenämnden för studiestöd	X	X	X
Totalt	130	123	74