



Statens
servicecenter

Årsredovisning

2017

Årsredovisning



Datum: 2018-02-21
Diarienummer: 10791-2017/1221

Statens servicecenter
FE 15
801 71 Gävle

Telefon: 0771-456 000
E-post: registrator@statenssc.se
www.statenssc.se

Innehållsförteckning

Inledning	5
GD har ordet	6
Året i korthet	8
Om Statens servicecenter	11
Uppdrag och verksamhetens resultat	13
Uppdrag	14
Övergripande styrning	15
Utveckling	16
Verksamhetens resultat	18
Prestationer och nyckeltal	26
Prestationer	27
Prestationer ekonomirelaterade tjänster	28
Prestationer lönerelaterade tjänster	30
Prestationer konsultrelaterade tjänster	32
Nyckeltal	34
Kundanslutning och samverkan	45
Kundanslutning	46
Kundsamverkan	50
Medarbetare	54
Medarbetare	55
Miljöarbete	59
Miljöarbete	60
Återrapportering särskilda regeringsuppdrag	61
En förvaltningsgemensam tjänst för e-arkiv	62
Agenda 2030	63
System för administrativa tjänster	63
Förordningsstyrd anslutning till Statens servicecenters lönerelaterade tjänster	64
Moderna beredskapsjobb	64
Samordning och omlokalisering av myndighetsfunktioner	65
Mina meddelanden	67

Finansiell redovisning	68
Resultaträkning	69
Balansräkning	70
Anslagsredovisning.....	72
Tilläggsupplysningar och noter	73
Sammanställning över väsentliga uppgifter	87
Intygande om intern styrning och kontroll	88
Intygande om intern styrning och kontroll	89
Bilagor	95
Bilaga 1. Kompletterande tabeller om kundanslutning	96
Bilaga 2. Kundförteckning	97

Inledning

GD har ordet

För första gången redovisar Statens servicecenter nu ett positivt ekonomiskt resultat. Det ekonomiska överskottet för 2017 är cirka fyra miljoner kronor. Ledningen och medarbetarna har arbetat målmedvetet för att nå målet om en ekonomi i balans. Sedan vi inrättades för fem år sedan har vi vänt ett underskott på 78 miljoner kronor till ett överskott. Vi står nu väl rustade för att ta emot nya uppdrag.

Verksamheten fortsätter att utvecklas och effektiviseras. Ett nytt kontor är öppnat i Norrköping för att leverera lönerelaterade tjänster till främst myndigheter inom regionen. Först ut är Transportstyrelsen och nästa år planeras även löner till Migrationsverket levereras från Norrköpingskontoret.

Inom universitets- och högskoleområdet har flera lärosäten anslutits under året. Lunds universitet med drygt 7 000 anställda har tecknat överenskommelse för anslutning under 2018 och anslutningsprojektet för dem är uppstartat under 2017.

För att effektivisera supporten till våra kundmyndigheter har en ny supportprocess med ett nytt systemstöd satts i drift under året. Genom det nya arbetssättet sker en större del av supporten till våra kundmyndigheter via digitala kanaler för ökad kundnöjdhet och effektivisering.

Det finns ett stort intresse bland Sveriges myndigheter att ansluta sig till e-arkivtjänst. Under året beslutade regeringen om ett förlängt uppdrag till Statens servicecenter för att utveckla en förvaltningsgemensam e-arkivtjänst. Nu pågår upphandling av systemstöd och fortsatt uppbyggnad av tjänsten.

Det pågår anslutnings- och migreringsarbete i stor omfattning inom lönerelaterade tjänster. Under året har det bedrivits totalt 33 parallella projekt. Det är anslutning av nya kundmyndigheter och kundmyndigheter som byter och migrerar till nya system. Arbetet avser migrering och anslutning till de befintliga lönesystemen Palasso och Primula samt även det nya systemet Heroma.

För att effektivisera tjänsteproduktionen inom Statens servicecenter pågår tre projekt med att flytta produktion från konsultrelaterade tjänster i Stockholm till andra avdelningar i Gävle och Östersund. Det gäller flytt av hela löneproduktionen till avdelningen lönerelaterade tjänster och flytt av leverantörsfakturahantering till avdelningen för ekonomirelaterade tjänster. Dessa båda flyttar av produktion ska vara

slutförd i början av 2018. Flytten av supportärenden till servicedesk inom avdelningen support är avslutad med gott resultat.

Inom tjänsteområdena ekonomirelaterade tjänster och konsultrelaterade tjänster har under året kundmyndigheter anslutits till ekonomitjänsten inklusive systemstöd. Under 2017 har 33 kundmyndigheter anslutits.

Under 2017 har regeringen föreslagit att Statens servicecenter ska ansvara för en sammanhållen statlig serviceorganisation från och med 2019. Det innebär en stor utökning av vårt ansvarsområde och vi har under året påbörjat förberedelser och myndighetssamverkan som behöver intensifieras ytterligare under 2018.

Värdegrundsarbetet är en viktig del av Statens servicecenters styrmodell. Under hösten har medarbetarna deltagit i workshops ortsvis tillsammans med mig för att finna utvecklingsinitiativ och förbättringsområden. Medarbetarna är engagerade i värdegrunden och det som har framkommit i höstens värdegrundsarbete är värdefullt för vår fortsatta utveckling. Medarbetarnas engagemang lovar gott inför kommande verksamhetsår där vi fortsätter att arbeta tillsammans för att utveckla Statens servicecenter.



Thomas Pålsson
Generaldirektör

Året i korthet

Antalet anslutna myndigheter ökar och mätt i antal anställda är cirka 39 procent av staten anslutna till någon av de tjänster som Statens servicecenter levererar.

Kunder

Vid utgången av 2017 var 154 kundmyndigheter anslutna till Statens servicecenter. Tabellen visar antal kundmyndigheter fördelat per tjänsteområde. Om en kundmyndighet köper tjänster inom flera tjänsteområden redovisas kundmyndigheten som kundmyndighet inom respektive tjänsteområden och som en kundmyndighet i totalt.

Tabell 1. Antal kundmyndigheter (anslutna myndigheter) 2015-2017.

	2017	2016	2015
Ekonomirelaterade tjänster	47	46	46
Konsultrelaterade tjänster	76	77	80
Lönerelaterade tjänster	115	110	105
Totalt	154	150	147

Anm: Se kommentar till tabellerna under avsnittet kundanslutning.

Resultat

Det ekonomiska resultatet för 2017 är 3,6 miljoner kronor. Intäkterna uppgår till 414,2 miljoner kronor och kostnader till 410,6 miljoner kronor.

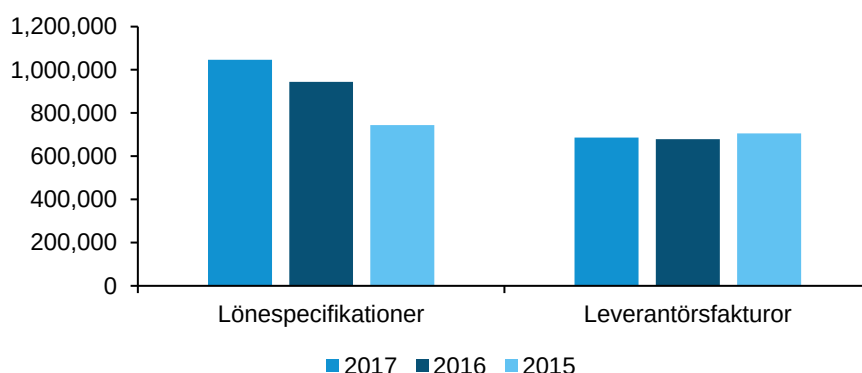
Tabell 2. Resultat 2015-2017 (mnkr).

	2017	2016	2015
Intäkter	414,2	370,7	297,1
Kostnader	410,6	379,2	315,2
Totalt	3,6	-8,5	-18,1

Leveranser

Tjänsteleveranserna ökade när fler kundmyndigheter och större volymer anslöts. Levererade volymer i urval visade att 72 (72) bokslut färdigställdes. Vidare hanterades cirka 1 046 000 (945 000) lönespecifikationer och cirka 686 000 (678 000) leverantörsfakturer.

Figur 1. Hanterade volymer 2015-2017.



Väsentliga händelser

- Under andra kvartalet 2017 tecknades ett avtal med CGI för lönesystemet Heroma. Det nya systemet ska komplettera befintliga system för löneproduktion. En införandeplan för det nya systemet är framarbetad. Under 2018 och framåt ska myndigheter anslutas till det nya lönesystemet som beräknas hantera cirka 100 000 lönespecifikationer per månad.
- En ny supportprocess har arbetats fram och ett nytt stödsystem har anskaffats under året. I den nya supportprocessen ska en större andel av ärendena skötas digitalt genom det nya ärendehanteringssystemet och användarna ska på ett enklare sätt hitta svar på sina frågor via kundportalen. Detta ska bidra till minskad andel ärenden som inkommer via telefonsupporten. I december driftsattes två kundmyndigheter i den nya lösningen. Under 2018 flyttas resterande del av kundmyndigheterna över till den nya supportprocessen.
- Inom lönerelaterade tjänster pågår ett stort arbete med att migrera befintliga kundmyndigheter till nya lönesystem parallellt med anslutning av nya kundmyndigheter. Totalt har sju nya kundmyndigheter anslutits och fem har migrerats till nytt system.
- I november öppnades ett nytt kontor i Norrköping. Kontoret ska leverera lönerelaterade tjänster i första hand till Transportstyrelsen för att sedan ansluta fler kundmyndigheter inom lönerelaterade tjänster. Stockholmskontoret är flyttat från

Drottninggatan till lokaler som delas med flera andra statliga myndigheter på Södermalm. Eskilstunakontoret har flyttat till nya lokaler och kontoret i Gävle har utökat sin lokalyta.

- Inom ekonomirelaterade tjänster har en ny tjänst med en standardiserad ekonomimodell och tillhörande systemstöd lanserats.
- Inom konsultrelaterade tjänster erbjuds numera även konsulttjänster inom HR-området. Där erbjuds tjänster per timme avseende bland annat rekrytering, BESTA-kodning, lönekartläggning och HR-rådgivning.
- För att effektivisera tjänsteproduktionen pågår flera utvecklingsarbeten. Bland annat har del av bokslutsarbetet effektiviserats genom programstöd för elektroniska bokslut och den första roboten har startats upp som hanterar olika redovisningsprocesser. Lönespecifikationer har börjat skickas via digitala brevlådor genom Mina meddelanden.
- Statens servicecenter föreslås att från och med den 1 januari 2019 ansvara för en statlig serviceorganisation bestående av en nationell ledningsfunktion och ett drygt hundratal lokala servicekontor. Under 2017 har Statens servicecenter genomfört vissa aktiviteter för att förbereda det utökade ansvarsområdet. Aktiviteterna har delvis bestått av samverkan med Servicekontorsutredningen kring utredningens delbetänkande *Servicekontor i ny regim* (SOU 2017:109). Därutöver har en samlad arbetsplan tagits fram för ett flertal olika utvecklingsinsatser gällande serviceorganisationen som myndigheten behöver genomföra under 2018.

Om Statens servicecenter

Statens servicecenter inrättades den 1 juni 2012.

Verksamheten bedrivs från huvudkontoret i Gävle samt från kontor i Östersund, Stockholm, Eskilstuna, Norrköping och Göteborg. Statens servicecenter är organiserat i tre tjänsteområden, ekonomirelaterade tjänster, konsultrelaterade tjänster och lönerelaterade tjänster.

Tre avdelningar levererar tjänsterna inom tjänsteområdena. Statens servicecenter har därutöver stödjande avdelningar och enheter liksom en internrevisionsfunktion som rapporterar till styrelsen.

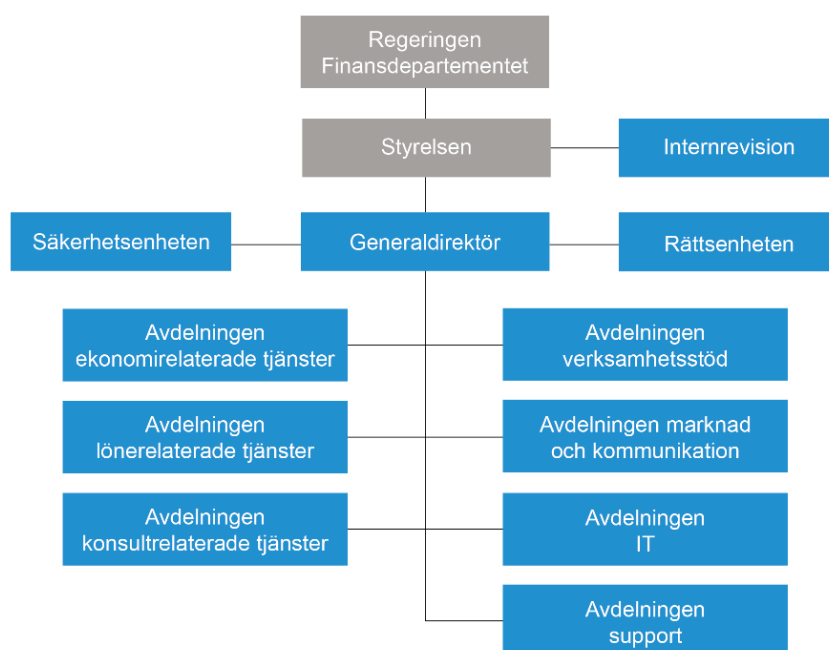
Statens servicecenter har en verksamhetsnära operativ ledning. Närheten till verksamheten bibehålls bland annat genom att avdelningscheferna, som ingår i Statens servicecenters ledningsgrupp, är fördelade mellan de tre större kontoren Gävle, Östersund och Stockholm.

I november 2017 öppnades ett nytt kontor i Norrköping som är fokuserat på lönerelaterade tjänster.

Figur 2. De orter i landet där Statens servicecenter har kontor.



Figur 3. Organisationsschema för Statens servicecenter.



Myndighetsledning

Statens servicecenter är en styrelsemyndighet under finansdepartementet. Regeringen utser styrelsens ordförande och ledamöter. Den sittande styrelsen tillträdde i juni 2016 och leds av ordförande Barbro Holmberg.

Styrelsen vid utgången av 2017

Barbro Holmberg
Styrelseordförande

Åse Lagerqvist
Ledamot

Ann-Christin Nykvist
Ledamot

Eva-Britt Gustafsson
Ledamot

Björn Jordell
Ledamot

Thomas Pålsson
Ledamot, generaldirektör

Ledningsgruppen vid utgången av 2017

Thomas Pålsson
Generaldirektör

Gunilla Bruun
Avdelningschef för avdelningen
ekonomirelaterade tjänster

Jonas Wärn
Ställföreträdande generaldirektör
Avdelningschef för avdelningen
verksamhetsstöd

Hans Tynelius
Avdelningschef för avdelningen
lönerelaterade tjänster

Johan Göthberg
Avdelningschef för avdelningen IT

Lena Darås
Avdelningschef för avdelningen
konsultrelaterade tjänster

Annica Schölund Storm
Avdelningschef för avdelningen
marknad och kommunikation

Fredrika Henriksson
Avdelningschef för avdelningen
support

Carina Larsson
GD-assistent

Uppdrag och verksamhetens resultat

Uppdrag

Den 1 juni 2012 inrättade regeringen Statens servicecenter för att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna i statsförvaltningen. Statens servicecenters verksamhet styrs av regeringen genom myndighetens instruktion, regleringsbrev och särskilda regeringsbeslut.

Instruktion

Av Statens servicecenters instruktion framgår följande:

- Statens servicecenter har till uppgift att efter överenskommelse med myndigheter under regeringen tillhandahålla tjänster som gäller administrativt stöd åt myndigheterna.
- Myndigheten ska i sin verksamhet säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.
- Myndigheten ska kontinuerligt samverka med de myndigheter som nyttjar myndighetens tjänster i syfte att utveckla tjänsternas utformning och innehåll med avseende på kvalitet och effektivitet.

Regleringsbrev

I regleringsbrevet för 2017 (Fi2016/04581/RS) anges följande mål för Statens servicecenter:

- Bidra till att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna i statsförvaltningen,
- Verka för att antal anställda i staten som omfattas av myndighetens tjänster ökar inom samtliga tjänsteområden,
- Verka för att kundnöjdheten ökar inom samtliga tjänsteområden.

Enligt regleringsbrevet ska Statens servicecenter vidare göra en bedömning av kundanslutningstakten för åren 2018-2019 och lämna en prognos för verksamhetens kostnader och intäkter för åren 2017-2030. Statens servicecenter ska vidare redogöra för eventuella riskfaktorer som kan påverka verksamheten och dess finansiella resultat. Statens servicecenter ska även redovisa vidtagna och planerade åtgärder för att öka effektiviteten i verksamheten i utförda tjänster. Mått på kostnadseffektivitet, kvalitet och service i utförda tjänster skall redovisas på ett sätt som möjliggör jämförelser över tid och där resultatet kommenteras.

Övergripande styrning

Statens servicecenters styrmodell består av sex delar. Dessa är uppdrag, vision, verksamhetsidé, övergripande strategi, mål och värdegrund. Styrmodellen kompletteras med styrkort.

Figur 4. Statens servicecenters styrmodell.

Uppdrag	
Vision	Verksamhetsidé
Övergripande strategi	Mål
Värdegrund	

Uppdrag

Statens servicecenter ska efter överenskommelser med myndigheter under regeringen tillhandahålla tjänster som gäller administrativt stöd åt myndigheterna. Statens servicecenter 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.

Vision

En effektivare statsförvaltning.

Verksamhetsidé

Statens servicecenter utvecklar och levererar effektiva administrativa tjänster till statliga myndigheter.

Övergripande strategi

Operationell överlägsenhet.

Mål

Statens servicecenter ska uppnå ackumulerad ekonomisk balans år 2030.

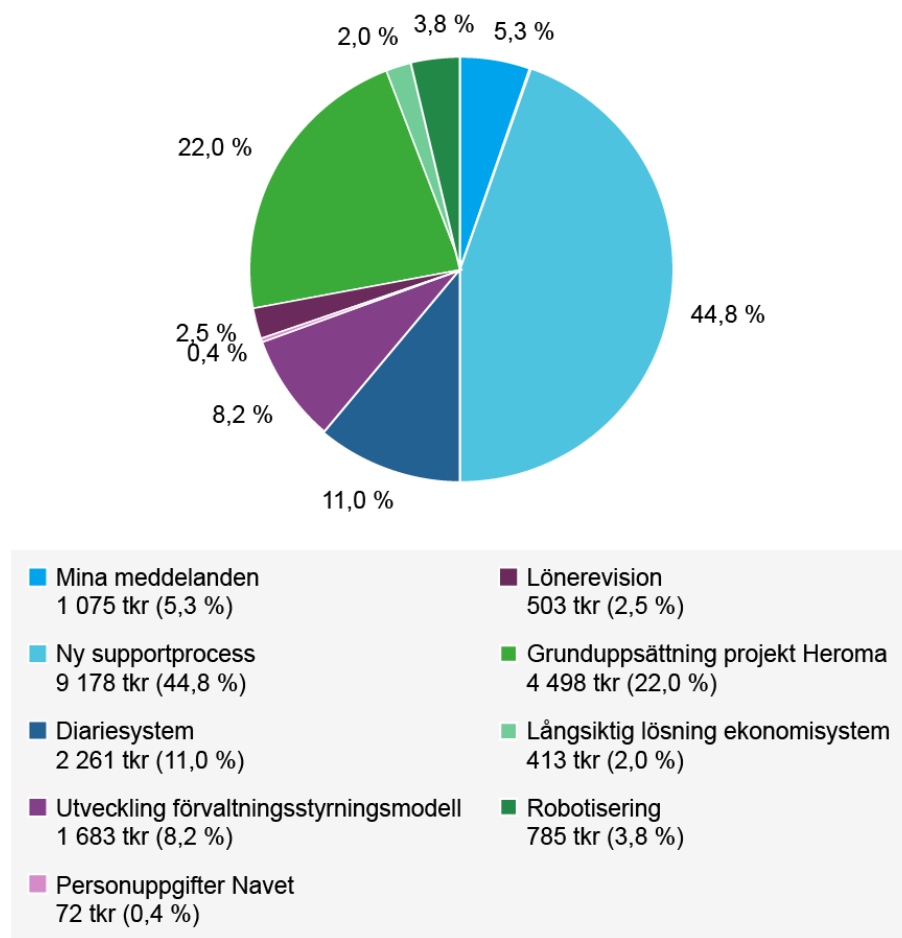
Värdegrund

Leveranssäkra, effektiva och engagerade.

Utveckling

Utvecklingsportföljen arbetas fram i verksamhetsplaneringen. Prioritering av utvecklingsprojekt som ingår i portföljen görs utifrån styrmodellen. Under året har följande utvecklingsprojekt ingått i utvecklingsportföljen.

Figur 5. Kostnadsfördelningen mellan årets utvecklingsprojekt.



Projektet för anslutning till myndighetsbrevlådan Mina meddelanden har startats upp 2017. I samarbete med Skatteverket och leverantörer av förmedlingstjänster ska vi möjliggöra distribution av elektronisk post, till exempel lönespecifikationer från Statens servicecenter till de anställda på kundmyndigheterna.

Projektet ny supportprocess med effektiva systemstöd har fortsatt under 2017. I projektet införs nya processer och ett nytt systemstöd. Målet är effektivare support och högre kvalitet till våra kundmyndigheter.

Ett nytt diariesystem har införts med stöd för att effektivisera dokumenthanteringen samt för att tidigare stöd inte kan anses uppfylla Riksarkivets föreskrifter och allmänna råd om arkiv hos statliga myndigheter (RA-FS 2008:4). Genom ett systematiskt sätt att lagra och söka handlingar kan arbetet effektiviseras och kvaliteten förbättras.

Det pågående utvecklingsarbetet för förvaltningsstyrningsmodell har fortsatt under 2017. Målet är en förbättrad kvalitet och effektivitet i styrningen av förvaltningsobjekt och förbättrad möjlighet till affärsmässig prioritering mellan verksamhetens behov och tillgängliga resurser för myndighetens förvaltningsobjekt.

Utvecklingsprojektet Personuppgifter Navet syftar till att säkerställa korrekt hantering av personuppgifter i lönesystem. Ett samarbete har påbörjats med våra leverantörer av lönesystem för att på så vis digitalt erhålla sekretessmarkering via Skatteverkets tjänst Navet.

En ny tjänst för att hantera lönerevisionsprocessen genom Primulas lönerevisionsmodul utvecklas. Syftet med projektet är att skapa förbättringar och utveckling i lönerevisionsarbetet.

En upphandling av ett kompletterande löne- och personalsystem har genomförts under 2017 inom tjänsteområdet lönerelaterade tjänster. Avtal är tecknat för systemet Heroma med leverantören CGI AB.

Statens servicecenter har deltagit i Ekonomistyrningsverkets arbete med att upphandla e-handels- och ekonomisystem. Det pågår ett arbete med att ta fram en strategi för kommande arbete med avrop eller upphandling av nya system.

Genom att robotisera redovisningsmoment kan bokföringsarbetet effektiviseras väsentligt. När samma moment ska utföras många gånger och är standardiserat kan en robot sättas upp för att genomföra arbetet på ett effektivt och säkert sätt. Under året har tre redovisningsprocesser robotiserats.

Verksamhetens resultat

Statens servicecenter fortsätter att växa och effektivisera och har tagit flera betydelsefulla steg framåt. Myndighetens mål är att nå resultatförbättring genom kostnadsmedvetenhet och effektiviseringar. För första gången sedan myndigheten startade 2012 redovisas ett positivt ekonomiskt resultat med 3,6 miljoner kronor. Statens servicecenter uppnår därmed målet i regleringsbrevet om att redovisa ett balanserat resultat 2017. Resultatökningen innebär en förbättring med 12,1 miljoner kronor.

Tabell 3. Verksamhetens resultat åren 2015-2017 (mnkr).

	2017	2016	2015
Intäkter	414,2	370,7	297,1
Kostnader	410,6	379,2	315,2
Totalt	3,6	-8,5	-18,1

Intäkterna

Totalt omsätter Statens servicecenter 414,2 miljoner kronor och fortsätter att växa då omsättningen har ökat med tolv procent sedan föregående år. Omsättningen har ökat till följd av fler anslutna kundmyndigheter och befintliga kundmyndigheter som köper fler tjänster.

Verksamheten finansieras till största delen av avgiftsintäkter. Dessa utgör 97 procent av intäkterna medan bidrag och finansiella intäkter utgör två procent och anslaget utgör en procent.

Avgiftsintäkterna tas ut av kundmyndigheterna för levererade tjänster från de tre tjänsteområdena ekonomirelaterade tjänster, konsultrelaterade tjänster och lönerelaterade tjänster.

Tabell 4. Intäktsfördelningen under åren 2015-2017 (mnkr).

Tjänsteområde	2017	2016*	2015*
Lönerelaterade tjänster	228,9	209,9	138,1
Övriga tjänster**	173,8	151,5	153,5
Övriga gemensamma intäkter	11,5	9,3	5,5
Totalt	414,2	370,7	297,1

*Jämförelsetalen har justerats så att övriga IT intäkter ingår i respektive tjänsteområde istället för övriga gemensamma intäkter.

** I övriga tjänster ingår tjänsteområdet ekonomirelaterade tjänster och konsultrelaterade tjänster.

Intäkterna för det *lönerelaterade tjänsteområdet* fortsätter att öka även under 2017 i takt med nya anslutningar till lönetjänsten. I genomsnitt har ökningen från januari till november 2017 varit cirka 10 000 fler hanterade lönespecifikationer per månad vilket motsvarar en ökning med tolv procent.

Posten *övriga tjänster* avser levererade ekonomitjänster och konsulttjänster från tjänsteområdena ekonomirelaterade tjänster och konsultrelaterade tjänster. Intäkterna har ökat till följd av stor anslutning av befintliga kundmyndigheter till ekonomitjänsten inklusive systemlösning samt fler konsultuppdrag. Under året har ekonomikunderna också efterfrågat fler tilläggstjänster än vanligt, vilket påverkat intäkterna positivt.

Övriga gemensamma intäkter på 11,5 miljoner kronor består till största delen av bidrags- och anslagsintäkter.

Erhållna bidrag och anslagsmedel

Under 2017 har Statens servicecenter använt kvarvarande medel av bidrag som regeringen beslutat om under 2016 för särskilda utvecklingsinsatser.

- IT-leveransmodell (Fi2016/03667/SFÖ), 0,5 miljoner kronor

Totalt har Statens servicecenter erhållit ytterligare bidrag på 8,3 miljoner kronor 2017.

- E-arkiv (Fi2017/01440/DF), 3,7 miljoner kronor

- Beredskap och civilt försvar (MSB, dnr 2017-3104), 3,6 miljoner kronor
- Organisation för lokal statlig service (Fi2017/03430/SFÖ), 1,0 miljoner kronor

Statens servicecenter har också erhållit anslagsmedel om 3,1 miljoner kronor för särskilda utvecklingsprojekt innefattande bland annat utlokalisering av myndighetsfunktioner.

Kostnaderna

Kostnaderna har ökat med 31,4 miljoner kronor sedan föregående år. Verksamheten har under året strävat efter att hålla tillbaka kostnadsökningarna trots ökade volymer, många utvecklingsprojekt samt anslutnings- och migreringsprojekt.

Den största kostnadsposten är personalkostnader som uppgår till cirka 61 procent av de totala kostnaderna. I takt med att volymerna och verksamheten ökat har nya medarbetare rekryterats för att möta den ökade efterfrågan på tjänsterna och för att kunna hantera den anslutningsplan som regeringen har beslutat. Det har inneburit att lokalerna utökats och att ett nytt kontor etablerats i Norrköping. Personalen har ökat med 47 personer sedan föregående år vilket motsvarar en ökning med tolv procent. Det har även gjorts flera verksamhetsövergångar från anslutande myndigheter som har påverkat antalet medarbetare. Det är främst personal inom tjänsteområdet lönerelaterade tjänster som har ökat.

Kostnaderna för drift har ökat med 7,2 miljoner kronor sedan föregående år. Den största delen av dessa kostnader avser datatjänster då många av tjänsterna levereras inklusive systemstöd. Cirka 93 procent av driftskostnaderna består av inköpta datatjänster. Avtalet med CGI avseende lönesystemet Palasso som trädde i kraft under 2015 har även bidragit till ökade kostnader i år. Den 1 januari 2016 trädde den nya avgiftssättningen i kraft för att kompensera för ökade systemkostnader inom lönerelaterade tjänster.

Inköp av konsultstöd motsvarar cirka tio procent av driftkostnaderna. De har endast ökat marginellt med knappt en miljon kronor sedan föregående år. Trots många utvecklingsprojekt har externa konsultkostnaderna hållits tillbaka och interna resurser har nyttjats i större omfattning.

Aktivering av driftskostnaderna har ökat med tolv miljoner kronor sedan föregående år då myndigheten utvecklat flera immateriella anläggningstillgångar under året.

Avskrivningskostnaderna ökade till följd av främst nedskrivning av tillgången ekonomitjänst inklusive systemlösning. Nedskrivning gjordes med cirka 2,3 miljoner kronor till följd av att anslutningen av kundmyndigheter inte kommer att göras i den utsträckning som var planerad. Även etablering av nya kontorslokaler har påverkat avskrivningarna.

Tabell 5. Kostnadsfördelningen per kostnadsslag under åren 2015-2017 (mnkr).

	2017	2016	2015
Personalkostnader	249,5	231,5	189,0
Lokalkostnader	16,5	14,8	11,9
Driftkostnader	134,9	127,7	110,0
Finansiella kostnader	0,1	0,0	0,0
Avskrivningar	9,6	5,2	4,3
Totalt	410,6	379,2	315,2

Anslutnings- och migreringsprojekt

Under året har 40 migrerings- och anslutningsprojekt pågått, varav 33 projekt inom tjänsteområdet lönerelaterade tjänster.

Projektkostnaderna uppgick till 24,9 miljoner kronor varav 15,7 miljoner kronor har aktiverats som immateriella anläggningstillgångar. Kundmyndigheterna betalar anslutningskostnaderna över fem år vilket överensstämmer med anläggningstillgångens ekonomiska livslängd.

Resultat per tjänsteområde

Statens servicecenter har i år infört en ny fördelningsmodell av de gemensamma kostnaderna så att de kan fördelas till de tre tjänsteområdena baserat på antal anställda och omsättning. De myndighetsgemensamma kostnaderna uppgick till cirka 88,7 miljoner kronor. De består av myndighetsledning, gemensamma IT-kostnader, lokaler och andra gemensamma kostnader. I tabellen nedan har

tjänsteområdena konsultrelaterade tjänster och ekonomirelaterade tjänster slagits ihop för att det ska vara jämförbart med tidigare år.

Ekonomiskt ackumulerat resultat 2015-2017

Övriga tjänster redovisar ett positivt överskott efter fördelning av gemensamma intäkter och kostnader. Under året har 33 kundmyndigheter anslutits till ekonomitjänsten inklusive systemstöd. Därutöver har uppdrag samt ökade volymer av kund- och leverantörsfakturer bidragit till intäktsökningen.

Flera effektiviseringsåtgärder har arbetats fram i tjänsteleveranserna under 2017, vilket har gjort det möjligt att hantera fler kundmyndigheter och ökade volymer, utan att öka personalresurserna i motsvarande utsträckning.

Efter fördelning av gemensamma intäkter och kostnader uppvisar tjänsteområdet *lönerelaterade tjänster* ett underskott på 3,8 miljoner kronor för 2017 vilket är en stor resultatförbättring jämfört med föregående år. Ökningen beror främst på fler anslutande och migrerade kundmyndigheter samt bättre rutiner och erfarenhet av att hantera projekten och lönesystemen.

För att leverera fortsatt överskott i verksamheten krävs att volymerna fortsätter att öka och att kostnaderna hålls tillbaka. På längre sikt krävs en koncentration av systemlösningar och antal orter för produktion för att minska driftskostnaderna och dra större nytta av stordriftsfördelarna.

Tabell 6. Beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet enligt regleringsbrevet (mnkr).

	2015	2016	2017			
	Ack. resultat	Resultat	Intäkter	Kostnader	Resultat	Ack. utg. värde
Tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-187,3	-4,8	406,0	406,0	0	-192,1

Tabell 7. Utfall per tjänsteområde 2017 (mnkr).

	2015	2016	2017			
	Ack. resultat	Resultat	Intäkter	Kostnader	Resultat	Ack. utg. värde
Lönerelaterade tjänster	-79,8	-11,7	235,2	239,0	-3,8	-95,3
Övriga tjänster	-107,5	3,2	179,0	171,6	7,4	-96,9
Totalt utfall	-187,3	-8,5	414,2	410,6	3,6	-192,2

Anm: Tjänsteområdena ekonomirelaterade tjänster och konsultrelaterade tjänster ingår i rubriken övriga tjänster och utgjorde tidigare år ekonomitjänster.

Intäkterna och kostnaderna ligger i linje med vad som beslutades i regleringsbrevet. Intäkterna ökade något jämfört med redovisad budget till följd av upplupna intäkter från anslutande och migrerande kundmyndigheter som betalar anslutningsavgiften under en femårsperiod. Ökade volymer är också en bidragande orsak till intäktsökningen. Kostnaderna har hållits tillbaka som förväntat och ett överskott har levererats. Det visar att de satsningar som gjorts på effektivitet i tjänsterna och system har gett resultat.

Utfall för 2017 samt prognos för 2018-2030

Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet för 2017 redovisa en prognos för verksamhetens intäkter och kostnader för åren 2017-2030, dels för hela verksamheten, dels indelat i lönerelaterade tjänster och övriga tjänster. Statens servicecenter ska redogöra för hur prognosen förhåller sig till målet att uppnå ekonomisk balans år 2030 och att under 2017 på årsbasis nå ett balanserat resultat. Vidare ska eventuella riskfaktorer som kan påverka verksamheten och dess finansiella resultat redovisas.

Planeringen är gjord utifrån regleringsbrevets förutsättningar. Det ekonomiska resultatet har förbättrats varje år sedan starten. För 2017 redovisas ett överskott helt enligt målet i regleringsbrevet. Intäkterna ökar kraftigt de kommande åren. Det beror på den planerade stora anslutningsvolymen inom tjänsteområdena. Även intäkter för anslutningen av kundmyndigheterna och intäkter för migrering påverkar intäktsökningarna. Under 2019 beräknas den nya tjänsten e-arkiv vara i drift. Intäkterna för e-arkivtjänsten ökar successivt. Intäktsökningen är störst under perioden 2018 till 2021. Från år 2022 planar intäktsökningarna ut.

Verksamheten levererar överskott från 2017. Överskottet beräknas öka fram till år 2021 när de flesta myndigheter planeras vara anslutna till de lönerelaterade tjänsterna.

I nedanstående tabell redovisas intäkter, kostnader, resultat och ackumulerat resultat för åren 2017-2030 uppdelat på lönerelaterade tjänster och övriga tjänster.

Tillkommande kostnader och intäkter kopplat till förväntade nya uppdrag såsom ansvar för en statlig serviceorganisation är inte medräknade i prognosen.

Riskfaktorer som kan påverka verksamheten och dess finansiella resultat är att anslutningsplaneringen inte kan hållas på grund av omständigheter hos kundmyndigheten, leverantören eller hos Statens servicecenter. Även kostnadsökningar vid implementering av nya produktionssystem i tjänsteproduktionen är en riskfaktor.

Tabell 8. Prognos för åren 2017-2030 (mnkr).

Belopp i miljoner kronor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Intäkter														
Lönerelaterade tjänster	235,2	273,7	402,1	475,3	492,8	520,8	540,4	552,7	556,3	560,5	570,3	576,0	581,8	587,6
Övriga tjänster	179,0	213,3	246,1	282,9	363,5	378,8	394,6	410,7	427,0	443,7	456,7	470,0	480,0	490,2
Totalt	414,2	487,0	648,2	758,2	856,2	899,7	935,0	963,4	983,3	1 004,2	1 027,1	1 046,1	1 061,8	1 077,8
Kostnader														
Lönerelaterade tjänster	239,0	276,0	400,1	470,3	482,8	510,8	531,4	543,7	547,3	551,5	561,3	567,0	572,8	578,6
Övriga tjänster	171,6	206,0	238,1	272,9	353,5	371,8	387,6	403,7	420,0	436,7	449,7	463,0	473,0	483,2
Totalt	410,6	482,0	638,2	743,2	836,2	882,7	919,0	947,4	967,3	988,2	1 011,1	1 030,1	1 045,8	1 061,8
Resultat														
Lönerelaterade tjänster	-3,8	-2,3	2,0	5,0	10,0	10,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0
Övriga tjänster	7,4	7,3	8,0	10,0	10,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0
Totalt	3,6	5,0	10,0	15,0	20,0	17,0	16,0	16,0	16,0	16,0	16,0	16,0	16,0	16,0
Akkumulerat resultat														
Lönerelaterade tjänster	-95,3	-97,6	-95,6	-90,6	-80,6	-70,6	-61,6	-52,4	-43,6	-34,6	-25,6	-16,6	-7,6	1,4
Övriga tjänster	-96,9	-89,6	-81,6	-71,6	-61,6	-54,6	-47,6	-40,6	-33,6	-26,6	-19,6	-12,6	-5,6	1,4
Totalt	-192,2	-187,2	-177,2	-162,2	-142,2	-125,2	-109,2	-93,2	-77,2	-61,2	-45,2	-29,2	-13,2	2,8

Prestationer och nyckeltal

Prestationer

Inom avsnitten för ekonomirelaterade tjänster, lönerelaterade tjänster och konsultrelaterade tjänster beskrivs vilka tjänster som levereras, vad som är utmärkande för 2017, volymer för de största tjänsterna och kostnaderna för tjänsteområdena. Nyckeltal presenteras i ett särskilt avsnitt.

I förra årets årsredovisning innehöll ekonomirelaterade tjänster även konsultrelaterade tjänsters kostnader och volymer. De är nu ett eget tjänsteområde som redovisas särskilt.

För varje kundmyndighet upprättas en överenskommelse som beskriver tjänsteleveransen. Uppföljning av leveransen till kundmyndigheten sker enligt vår samverkansmodell.

Statens servicecenters servicedesk hanterar inkomna ärenden och frågor från både kontaktpersoner och andra medarbetare hos kundmyndigheterna. Servicenivåer mäts och följs upp löpande under året.

I vald kostnadsfördelningsmodell fördelas myndighetens gemensamma kostnader till respektive tjänsteområde. Som fördelningsnyckel används främst antalet anställda och omsättning inom tjänsteområdet.

Prestationer ekonomirelaterade tjänster

Inom tjänsteområde ekonomirelaterade tjänster levereras tjänsterna beställning till betalning, order till inköp samt redovisning och bokslut. Under 2017 har 47 kundmyndigheter köpt tjänster inom ekonomirelaterade tjänster. Totalt hanterades cirka 686 000 leverantörsfakturor.

Året 2017

Under 2017 har en ny tjänst med en standardiserad ekonomimodell och tillhörande systemstöd utvecklats och lanserats. Syftet med tjänsten är att effektivisera hanteringen och minska kostnaderna för ekonomirelaterade tjänster genom att använda en gemensam databas i kombination med ett standardiserat och processinriktat arbetssätt. Under året har en ny kundmyndighet (Naturvårdsverket) och en befintlig kundmyndighet (Inspektionen för vård och omsorg) anslutits till ekonomitjänsten inklusive systemstöd.

Fler myndigheter än vanligt har valt att köpa tilläggstjänster inom ekonomirelaterade tjänster. Bland annat har Statens servicecenters stöd till Kronofogdemyndigheten avseende skuldsanering ökat stadigt under året.

Hanterade volymer ekonomirelaterade tjänster

Tidigare år har det funnits en tendens till att antalet leverantörsfakturor minskar. Under 2017 ökade volymerna något. Samtidigt ökar kundmyndigheternas användning av elektroniska beställningar, elektroniska leverantörsfakturor och ordermatch. Det är en tydlig signal att kundmyndigheternas införande av e-handel går framåt.

Antalet elektroniska kundfakturor har ökat med cirka 47 000 fakturor, en ökning med 41 procent. Ökningen kan till stor del härledas till ökade volymer hos en kundmyndighet. De manuella kundfakturorna minskar något till förmån för de elektroniska och majoriteten av kundfakturorna hanteras idag elektroniskt (93 procent).

Tabell 9. Totalt hanterade volymer inom ekonomirelaterade tjänster 2015-2017.

Typ av tjänst	2017	2016	2015
Antal leverantörsfakturer (inklusive konsultavdelningen)	685 771	678 289	705 306
Kundfakturer, elektroniska, antal	161 630	114 599	95 336
Kundfakturer, manuella, antal	12 739	13 241	11 539
Bokslut, antal	8	8	7

Kostnader för ekonomirelaterade tjänster

Kostnaderna har fördelats enligt den nya fördelningsmodellen som myndigheten tagit fram för att fördela kostnaderna till prestationerna på de tre tjänsteområdena. Det saknas därför jämförelsetal från de tidigare åren.

Kostnaderna har under året hållits tillbaka och stort fokus har varit effektivisering och utveckling av processerna av tjänsteleveranserna.

Tabell 10. Kostnadsfördelning ekonomirelaterade tjänster (mkr).

	2017
Personalkostnader	53,1
Lokalkostnader	0,0
Driftkostnader	12,2
Finansiella kostnader	0,1
Avskrivningar	4,6
Övriga indirekta kostnader	29,6
Totalt	99,6

Prestationer lönerelaterade tjänster

Inom lönerelaterade tjänster erbjuds löneadministration, rese- och utläggshantering, tidredovisning, intresseavdrag och beslutsskrivning. Under 2017 hanterades lönerelaterade tjänster för 115 myndigheter. Totalt hanterades cirka 1 046 000 lönespecifikationer vid Statens servicecenter. Det är en ökning på elva procent jämfört med året innan. I slutet av året hanterades cirka 94 000 lönespecifikationer per månad.

Året 2017

Under året har sju nya kundmyndigheter anslutits till lönerelaterade tjänster och fem har migrerat till nya lönesystem. Ett nytt kontor etablerades i Norrköping i samband med att Transportstyrelsen anslöts som kundmyndighet i november 2017.

Under 2017 har arbetet med att migrera och ansluta nya kundmyndigheter till Primulasystemet fortsatt men i reducerad takt på grund av leverantörens begränsade kapacitet. Fokus har varit att upprätthålla anslutningstakten trots kapacitetsbristen. Fortsatt arbete har bedrivits för att förbättra och effektivisera anslutningsprocessen. Sammanlagt har tio myndigheter gått in i systemet Primula under året samt två myndigheter har anslutit sig till Statens servicecenter i systemet Palasso. Detta inkluderar myndigheter som Regeringskansliet, Transportstyrelsen, Göteborgs universitet, Högskolan Kristianstad, Statens institutionsstyrelse, Post och telestyrelsen, Statens veterinärmedicinska anstalt, Universitets- och högskolerådet, Svenska ESF-rådet, Konstfack, Patent- och registreringsverket samt Högskolan i Gävle.

Ytterligare cirka 21 myndigheters anslutningsprojekt (nya kundmyndigheter och utökade tjänster) har pågått under 2017.

Under året har ett stort projekt bedrivits för att färdigställa en kompletterande upphandling av ett nytt löne- och personalsystem. Arbetet resulterade i att ett avtal tecknades med CGI avseende systemet Heroma. Sedan avtalstecknandet har ett projektarbete bedrivits för att starta uppsättningsarbetet avseende Heroma.

Hanterade volymer för lönerelaterade tjänster

Tabellen över årets totalt hanterade volymer visar att det skett en ökning av volymer från föregående år med cirka 102 000 lönespecifikationer för helåret. Vid en jämförelse mellan januari och november 2017 ökar volymerna med cirka 10 000 lönespecifikationer

i månaden. Det största tillskottet vad gäller volym tillkom i oktober när Regeringskansliet anslöts med cirka 7 000 lönespecifikationer.

Tabellen nedan visar antalet totalt producerade lönespecifikationer under perioden januari – december 2017. Majoriteten av kundmyndigheterna använder avvikelserapportering som tjänst, några kundmyndigheter använder närvarorapportering med eller utan tidrapportering i lönesystemet.

Tabell 11. Hanterade volymer inom lönerelaterade tjänster 2015-2017.

	2017	2016	2015
Antal lönespecifikationer	1 046 290	944 631	743 950

Kostnader för lönerelaterade tjänster

Kostnaderna har fördelats enligt den nya fördelningsmodellen som myndigheten tagit fram för att fördela kostnaderna till prestationerna på de tre tjänsteområdena. Det saknas därför jämförelsetal från de tidigare åren.

Tjänsteområdet lönerelaterade tjänster har haft fortsatt fokus på migrering och anslutning av kundmyndigheter. Personalkostnaderna utgör den största kostnadsposten.

Under året har flera projekt driftsatts som resulterar i immateriella anläggningstillgångar och medför avskrivningskostnader.

Tabell 12. Kostnadsfördelning inom lönerelaterade tjänster (mnkr).

	2017
Personalkostnader	85,7
Lokalkostnader	0,0
Driftkostnader	59,2
Finansiella kostnader	0,0
Avskrivningar	2,6
Övriga indirekta kostnader	91,5
Totalt	239,0

Prestationer konsultrelaterade tjänster

Inom konsultrelaterade tjänster levererades under året tjänsterna ekonomitjänst inklusive systemlösning samt konsultuppdrag.

Tjänsteområdets kundsegment avseende ekonomitjänst är mindre myndigheter med 150 eller färre anställda, konsultuppdragen utförs åt alla myndigheter oavsett storlek. De allra flesta kundmyndigheterna inom området är fullservicekunder (60). Det innebär att tjänsteområdet utför alla eller nästan alla moment inom redovisning och bokslut samt har systemansvar för ekonomisystemet. Totalt har tjänsteområdet 76 kundmyndigheter.

Året 2017

Under året har 31 kundmyndigheter övergått till ekonomitjänsten som även innefattar systemlösning.

Det finns en efterfrågan hos myndigheter av HR-stöd. En vidareutbildning av medarbetarna inom löneområdet har skett under hösten till HR-administrativa konsulter och en senior HR-konsult har anställts. Avsikten är att tillhandahålla HR-stöd till de myndigheter som önskar.

Tjänsterna kopplat till ekonomiarbetet är den absolut största delen av tillhandahållna tjänster. Rådgivningsdelen innebär att Statens servicecenter har ett övergripande och sammanhållande förhållningssätt till tjänsten, vilket också innebär att det går att effektivisera utifrån volym i antal kunder, ”1 gång istället för 60 gånger”. Fortsatt arbete med effektivisering ur det perspektivet har bedrivits under året, se vidare under avsnittet om effektivisering av tjänster.

Hanterade volymer konsultrelaterade tjänster

Konsultuppdrag har utförts till 61 myndigheter med totalt 9 025 timmar. 2017 är första året som antalet timmar mäts i tidredovisningen för konsultuppdragen.

Tabell 13. Totalt hanterade volymer inom konsultrelaterade tjänster 2015-2017.

Typ av tjänst	2017	2016	2015
Antal konsulttimmar	9 025		
Bokslut antal	64	64	59

Kostnader konsultrelaterade tjänster

Kostnaderna har fördelats enligt den nya fördelningsmodellen som myndigheten tagit fram för att fördela kostnaderna till prestationerna på de tre tjänsteområdena. Det saknas därför jämförelsetal från de tidigare åren.

Personalkostnader är den största kostnadsposten. Driftkostnaden består till största del av datatjänster eftersom tjänsterna säljs inklusive systemstöd.

Tabell 14. Kostnadsfördelning konsultrelaterade tjänster (mnkr).

	2017
Personalkostnader	39,1
Lokalkostnader	0,0
Driftkostnader	8,1
Finansiella kostnader	0,0
Avskrivningar	0,0
Övriga indirekta kostnader	24,8
Totalt	72,0

Nyckeltal

Enligt Statens servicecenters regleringsbrev avseende 2017 ska myndigheten redovisa vidtagna och planerade åtgärder för att öka effektiviteten i verksamheten och utförda tjänster. Statens servicecenter ska genom utvecklade nyckeltal redovisa mått på kostnadseffektivitet, kvalitet och service i utförda tjänster på ett sätt som möjliggör jämförelse över tid.

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 skall uppfatta tjänsterna som attraktiva i förhållande till avgifterna.

Kostnadseffektivitet leverantörsfakturahanering

Nyckeltalet för antal leverantörsfakturer per årsarbetare uppgick under 2017 till 41 293 stycken. Produktiviteten har därmed ökat med cirka 20 procent. Den ökade produktiviteten har möjliggjorts genom arbetet med effektivisering av processer kopplade till leverantörsfakturahanering.

Tabell 15. Leverantörsfakturer per årsarbetare.

	2017	2016	2015
Leverantörsfakturer per årsarbetare.	41 293	34 318	27 974

Kostnadseffektivitet lönehantering

Nyckeltal för kostnadseffektivitet inom tjänsteområdet lönerelaterade tjänster beräknas utifrån antal lönespecifikationer per årsarbetare. Statens servicecenter använder den nyckeltalsdefinition som tagits fram av Ekonomistyrningsverket gällande lönehandläggning.

Nyckeltalet för antal lönespecifikationer per årsarbetare inom lönerelaterade tjänster för 2017 uppgick till 889 stycken vilket är en viss ökning från 2016.

Under året har det nya lönesystemet Primula implementerats hos tio kundmyndigheter vilket varit resurskrävande. Generellt gäller att

produktiviteten sjunker under en period vid ett systembyte då nya rutiner och ska implementeras.

En utmaning är att hålla hög effektivitet med den bredd av myndigheter som Statens servicecenter hanterar. En större myndighet med fler anställda är ofta mer effektiv att hantera än en mindre myndighet då många moment i lönehanteringen genomförs varje månad oavsett myndighetens storlek. Fler myndigheter med färre anställda påverkar därmed effektiviteten negativt för Statens servicecenter som enskild myndighet men positivt för statens som helhet.

Tabell 16. Lönespecifikationer per årsarbetare 2015-2017.

	2017	2016	2015
Lönespecifikationer per årsarbetare	889	861	835

Differentierande nyckeltal lönerelaterade tjänster

Statens servicecenter följer förutom ovanstående generella nyckeltal även vissa differentierade nyckeltal. Detta för att få en bättre verksamhetsuppföljning och förståelse för vad som påverkar produktiviteten. Mätningen började 2016 och därför finns inte jämförelsetal för 2015.

Tabellen nedan visar antalet lönespecifikationer per årsarbetare i de tre olika lönesystem som Statens servicecenter använder sig av. Samtliga system visar en ökning gällande mängden löner som kan hanteras per årsarbetare, speciellt systemet Primula visar betydande ökningsar. Anledningen är att systemet nu nyttjas av flera kundmyndigheter som varit i drift under längre tid vilket påverkar effektiviteten positivt. Lönesystemet POL visar på god produktivitet som kopplas till hög automatiseringsgrad vad gäller att använda digitala rutiner för att ta in löneinformation.

Tabell 17. Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem.

Lönesystem	2017	2016
Palasso	878	847
POL	1 091	1 049
Primula	806	648

Nedanstående tabell visar på skillnader i antalet lönespecifikationer per årsarbetare baserat på myndighetens storlek. Det finns en tydlig tendens att större kundmyndigheter har en högre produktivitet än hos mindre. Anledningen är att många moment i handläggningen behöver göras oavsett storlek på myndighet, exempelvis har de mindre myndigheterna unika lokala avtal som påverkar lönehanteringen. En större volym lönespecifikationer hos kundmyndigheten gör att handläggaren kan koncentrera sig på en myndighet istället för flera vilket gynnar produktiviteten.

Nyckeltalet är lägre 2017 för kundmyndigheter med färre än 500 st. anställda. Det beror på att produktionen är flyttad från Stockholm till Gävle och Östersund. Effektiviteten bedöms öka för detta kundsegment när produktionen är stabiliserad på de nya orterna. För kundmyndigheter med 501- 1000 st. anställda är nyckeltalet lägre 2017 på grund av att flera nya anslutningar har skett inom detta kundsegment.

Tabell 18. Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighetsstorlek.

Antal anställda	2017	2016
Färre än 500 st. anställda	639	744
501-1 000 st. anställda	738	819
Fler än 1 000 st. anställda	976	888

Åtgärder för ökad effektivitet i verksamheten och utförda tjänster inom ekonomirelaterade tjänster

Statens servicecenters uppdrag är att i samverkan med våra kundmyndigheter ständigt utveckla verksamheten med avseende på kvalitet och effektivitet. Flera förbättringsuppdrag har bedrivits inom tjänsteområdet för att effektivisera tjänsterna.

Förbättringsarbetet inkluderar till exempel systemstöd för att göra elektroniska bokslut samt automatisk matchning, vilket ger en effektivare hantering av bokslut och avstämning. En teknisk lösning för att effektivisera utbetalningar har tagits fram. Tillsammans med en kundmyndighet har Statens servicecenter tagit fram en ny hantering av anläggningsredovisning vilket gett effekt på utförandet av tjänsten.

En standardiserad ekonomimodell är utvecklad för att öka automatiseringen i redovisningen och på så sätt effektivisera

ekonomitjänsten. Genom att sätta upp ekonomimodellen i en gemensam databas för flera kundmyndigheter minskar kostnaderna både för Statens servicecenter och för de kundmyndigheter som använder tjänsten. I den fortsatta utvecklingen av tjänsten har en ny hantering av manuell kundfaktura tagits fram som implementerats hos några kundmyndigheter med positivt resultat.

Fokus på att kartlägga och effektivisera processerna har gett positivt utslag på nyckeltalet kopplat till leverantörsfakturahantering.

Förbättringar har genomförts i e-handelssystemet Visma Proceedo. Införandet av attestmotor 2 har påbörjats vilket effektiviserar fakturahanteringen. Utvärdering och test pågår av ny version, Proceedo 9, som har ett modernare användargränssnitt med högre användarvänlighet.

Åtgärder för ökad effektivitet i verksamheten och utförda tjänster inom lönerelaterade tjänster

Tjänsteområdet lönerelaterade tjänster har under året arbetat med att utöka egenrapporteringen avseende underlag till lönerelaterade tjänster samt utöka hanteringen av automatisk överföring mellan kundmyndigheternas system till och från lönesystemen. Det gäller oavsett vilket lönesystem som används men mest arbete har lagts mot Primulasystemet. Främst gäller det anställningsinformation som nu kan hanteras digitalt från det att en anställning upprättas till förändring och borttagning. Det minimerar behovet av att skicka in underlag i blankettform vilket ger fördelar både hos kundmyndigheterna och hos Statens servicecenter.

Arbete har också bedrivits med att kunna börja skicka lönespecifikationer via tjänsten Mina meddelanden och få en digital lönespecifikation skickad till sin egen personliga myndighetsbrevlåda som medarbetare.

Åtgärder för ökad effektivitet i verksamheten och utförda tjänster inom konsultrelaterade tjänster

Åtgärder av olika slag har vidtagits för att öka effektiviteten under året. Ett projekt har startats upp avseende robotisering. Under hösten 2017 har tre redovisningsprocesser robotiserats i test som ska driftsättas under 2018. Under 2018 ska ytterligare några processer robotiseras. Robotisering har visat sig innebära såväl stor tidsbesparing samt bättre arbetsmiljö då många manuella arbetsmoment kan elimineras.

Kvalitet

Enligt regleringsbrevet för 2017 ska Statens servicecenter redovisa hur anslutna myndigheter uppdelat efter myndighetsstorlek, bedömer Statens servicecenters tjänster, indelat i de olika tjänsteområdena, med avseende på kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Vidare ska Statens servicecenter verka för att kundnöjdheten ökar inom samtliga tjänsteområden.

Kundundersökning 2017

Under 2017 gjorde Statens servicecenter en mätning av kundnöjdheten för tredje året i rad. Undersökningen omfattar dels samtliga kontaktpersoner, dels ett slumpmässigt urval anställda hos Statens servicecenters kundmyndigheter som kommer i kontakt med någon av tjänsterna (användarna). Totalt svarade 1 581 användare och 323 kontaktpersoner på enkäten. Svarsfrekvensen uppgick till 41 procent för användarna och 62 procent för kontaktpersonerna.

Nöjd kundindex (NKI) mäts genom att respondenterna bedömer följande tre frågor:

- Tänk på din samlande erfarenhet av Statens servicecenter. Hur nöjd är du med Statens servicecenter som helhet?
- Hur väl uppfyller Statens servicecenter dina förväntningar?
- Föreställ dig ett servicecenter som är perfekt i alla avseenden. Hur nära tycker du att Statens servicecenter kommer detta ideal idag?

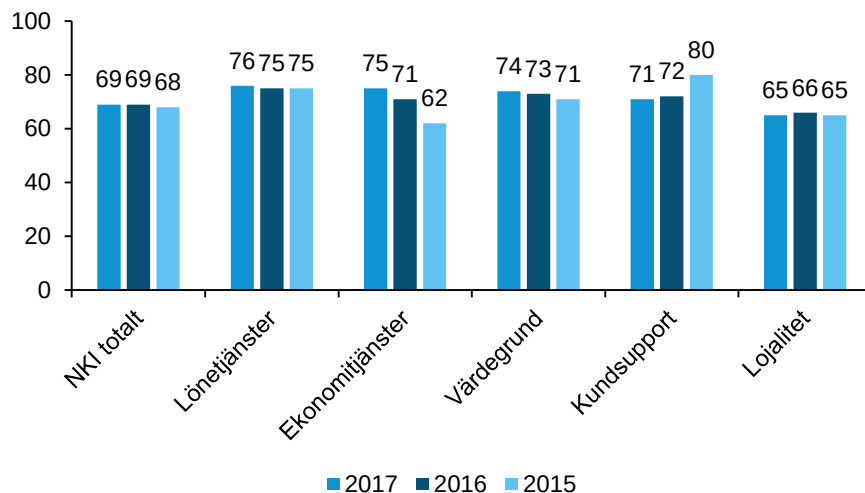
Utöver dessa bedömningar ställs frågor inom ett antal delområden som benämns förklaringsfaktorer. Slutligen får respondenterna bedöma hur väl Statens servicecenter lever upp till myndighetens värdeord.

Förklaringsfaktorn ekonomitjänst mäter båda tjänsteområdena ekonomirelaterade tjänster och konsultrelaterade tjänster.

Mätningen av kontaktpersonernas och användarnas bedömning av Statens servicecenter används för att ta fram åtgärdsplaner som sedan följs upp och kommuniceras.

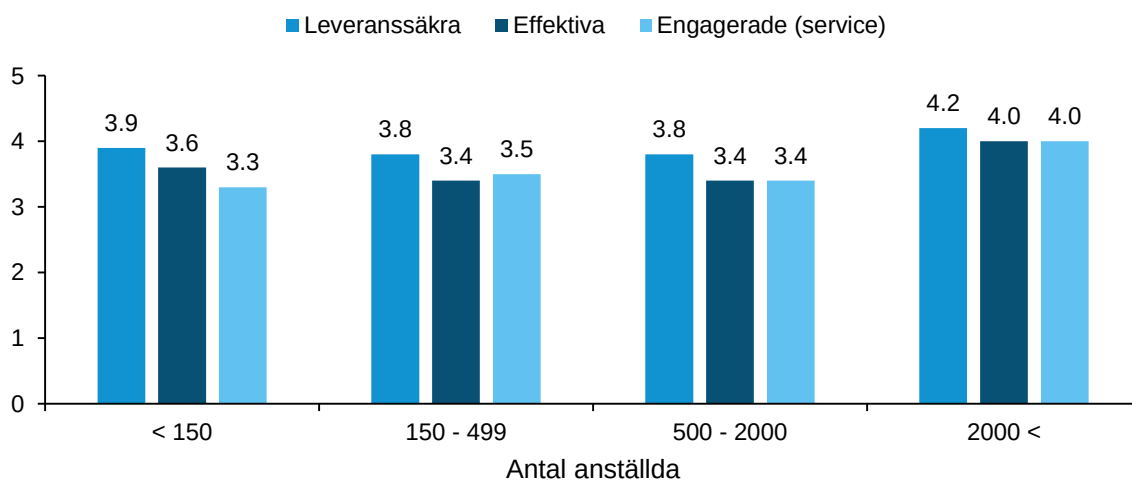
Resultat för användare

Nöjd Kund Index (NKI) uppgår i år till 69 på skalan 0-100. Värdet är i nivå med uppmätt resultat för år 2016. Kunder på myndigheter med 2 000 eller fler anställda är generellt mer nöjda än användare på myndigheter med färre anställda. Det finns inga större skillnader i attityd mellan ekonomianvändare respektive löneanvändare.

Figur 6. Förklaringsfaktorer till NKI för användare.

Lönetjänster är fortfarande den förklaringsfaktor som kunderna är mest nöjda med. En positiv trend kan urskiljas för ekonomitjänster som får högre betyg av användarna för andra mätningen i rad. Resultaten för övriga förklaringsfaktorerna ligger i samma nivå som i föregående års mätning. Kundsupporten har minskat något i jämförelse med föregående år.

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 visar på upplevelsen av effektivitet.

Figur 7. Utfall användare värdegrund per kundmyndighetsstorlek.

Tabell 19. Utfall användare värdegrund per kundmyndighetstorlek.

Antal anställda	2017				2016			
	< 150	150-499	500-2000	2000 <	< 150	150-499	500-2000	2000 <
Leveranssäkra	3,9	3,8	3,8	4,2	3,6	3,5	4,0	4,1
Effektiva	3,6	3,4	3,4	4,0	2,6	3,2	3,7	3,9
Engagerade	3,3	3,5	3,4	4,0	2,7	3,1	3,8	3,9

Årets mätning visar på att användarnas upplevelse av hur väl Statens servicecenter lever upp till myndighetens värdeord har ökat. Leveranssäkerheten bedöms fortfarande högst när de olika kundgrupperna har vägts samman.

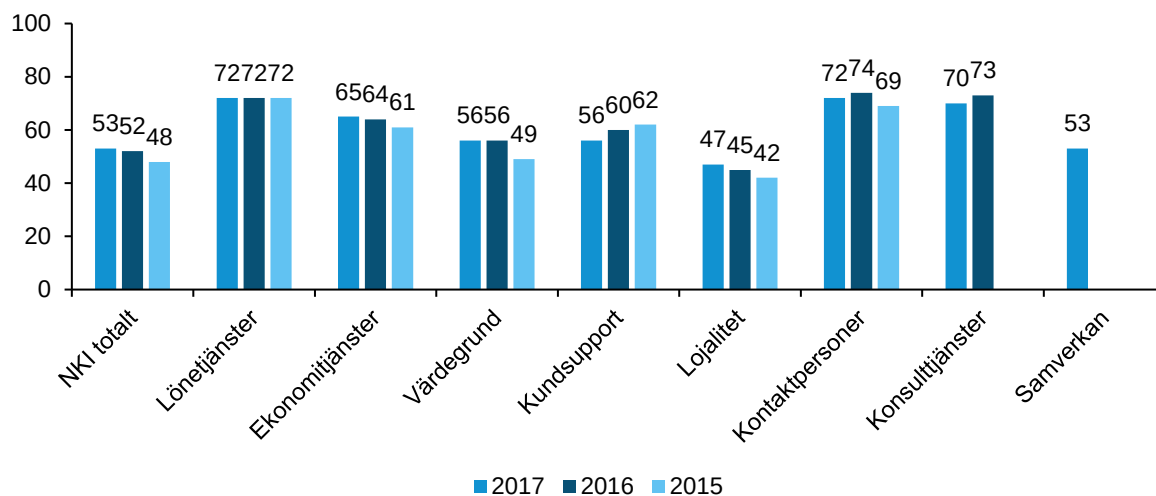
Kundmyndigheter med över 2 000 anställda har överlag högre resultat än myndigheter med färre anställda.

Resultat för kontaktpersoner

Nöjd Kund Index (NKI) för kontaktpersonerna uppgår i 2017 års mätning till 53 på en hundra gradig skala vilket ligger i nivå med mätningen för 2016 (52).

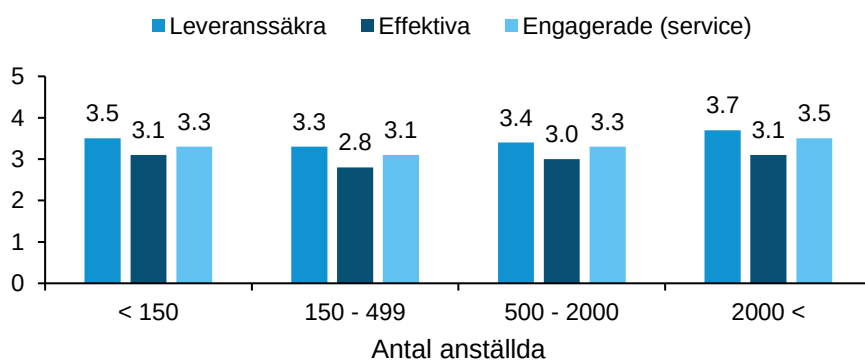
De förklaringsfaktorer som fortsatt får bra resultat av kundmyndigheterna är lönetjänster, kontaktpersoner och konsulttjänster. Däremot får kundsupport, värdegrund, samverkan och lojalitet jämförelsevis lägre resultat. Jämfört mot föregående år ligger resultaten för förklaringsfaktorerna generellt på en jämn nivå. Undantag kan noteras för kundsupporten som får ett lägre resultat för andra mätningen i rad.

I årets undersökning har man utökat mätningen i de delar som vänder sig till de kontaktpersoner hos kundmyndigheterna som har en roll i samverkan med Statens servicecenter. Resultatet används bland annat för att utveckla samverkan och tjänsterna, se vidare avsnittet samverkan.

Figur 8. Förklaringsfaktorer till NKI för kontaktpersoner.

Anm.: Jämförelsetal saknas för förklaringsfaktorn konsulttjänster 2015 och för förklaringsfaktorn samverkan 2016 och 2015. Samverkan mäts för första gången 2017.

Kontaktpersonernas bedömning av hur väl Statens servicecenter lever upp till myndighetens värdeord leveranssäkra, effektiva och engagerade ligger i linje med 2016 års resultat. Värdet har ökat något för effektiviteten och minskat något för engagemang.

Figur 9. Utfall kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighetsstorlek.

Tabell 20. Utfall kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighetstorlek.

Antal anställda	2017				2016			
	< 150	150-499	500-2000	2000 <	< 150	150-499	500-2000	2000 <
Leveranssäkra	3,5	3,3	3,4	3,7	3,7	3,4	3,2	3,3
Effektiva	3,1	2,8	3,0	3,1	3,1	2,7	2,8	3,0
Engagerade	3,3	3,1	3,3	3,5	3,5	3,0	3,3	3,3

Åtgärder

Av fritextsvaren framgår att det största missnöjet är kopplat till systemstöd och brist på digitalisering samt intern samordning. Under 2017 har en stor satsning påbörjats för att förbättra kundservicen genom en ny kundportal. Kundportalen ska underlätta för kundmyndigheterna att själva söka svar på de frågor som de har, bättre möjlighet att följa sina ärenden liksom att på ett mer effektivt sätt registrera ärenden. I december sjösattes de första piloterna och under våren 2018 följer resterande drygt 150 kundmyndigheter efter. Denna åtgärd förväntas påverka kommande års NKI positivt.

Andra aktiviteter som har gjorts under året för att förbättra kundnöjdheten är bland annat en första satsning på att öka digitaliseringen av tjänsterna. Under 2018 ska medarbetarna kunna ta emot sina lönespecifikationer via myndighetsbrevlådan Mina meddelanden. En mer digital löneprocess har också tagits fram för lönesystemet Primula och arbetet fortsätter under 2018. Att utnyttja robottekniken är också en åtgärd som ska leda till förbättrad kostnadseffektiviteten.

EA-värdet

Ekonomistyrningsverket mäter och publicerar årligen EA-värde för alla statliga myndigheter. Resultatet av EA-värderingen indikerar en bra kvalitet i utförda tjänster.

Statens servicecenter utförde bokslut åt 72 kundmyndigheter, varav 54 stycken omfattas av EA-värderingen. Andelen som fick högsta betyg uppgick till 23 stycken (43 procent). De kunder som inte fick högsta betyg var i två fall delvis relaterade till Statens servicecenters leverans.

Service

En viktig del i Statens servicecenters verksamhet är att säkerställa en överenskommen och förväntad servicenivå. Servicenivåerna är dokumenterade i respektive myndighets leveransöverenskommelse.

Frågor från kundmyndigheterna kommer in via telefon, kundwebb och e-post och registreras i Statens servicecenters ärendehanteringssystem. Ärendehanteringssystemet är ett stöd för att möjliggöra uppföljning av de överenskomna servicenivåerna. Under 2017 infördes ett nytt ärendehanteringssystem och webbtjänst, Statens servicecenters portal. Två pilotmyndigheter driftsattes i slutet av året och under 2018 ska samtliga kundmyndigheter vara anslutna till den nya kundportalen. Målet är nöjdare kunder. Genom ett nytt system ökar tillgängligheten. Ökad grad av digitalisering bidrar till en effektivare verksamhet. I samband med detta görs också en översyn av befintliga nyckeltal och servicenivåer.

Support och service ut till våra kundmyndigheter är organiserad i en första och en andra linjens support för att på ett effektivt sätt hantera och besvara ärenden från våra kundmyndigheter. Första linjens support hanteras av avdelning support och andra linjen support hanteras av respektive tjänsteområde.

I figurerna nedan visas lön som motsvarar lönerelaterade tjänster. Övriga tjänster innehåller ekonomirelaterade tjänster och konsultrelaterade tjänster.

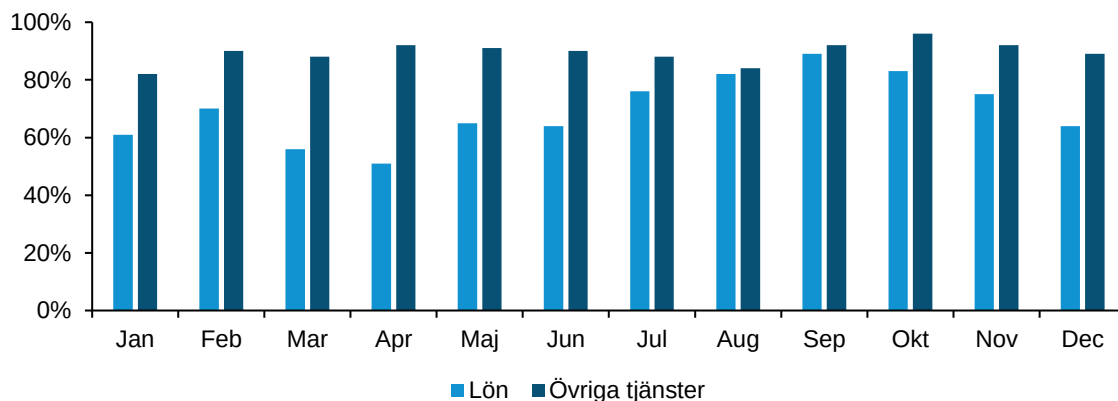
Besvarade ärenden inom utsatt tid

Målet är att 95 procent av alla enklare ärenden ska besvaras inom 8 arbetstimmar samt 85 procent av alla ärenden av mer utredande karaktär ska besvaras inom 16 arbetstimmar. Målet nås inom samtliga tjänsteområden.

Ta emot samtal inom 120 sekunder

Målet är att ta emot 80 procent av inkomna samtal inom 120 sekunder. Att målsatta servicenivåer inte uppfylls alla månader beror på flera faktorer, bland annat på att ökade volymer och att när fler nya kundmyndigheter ansluts ökar komplexiteten.

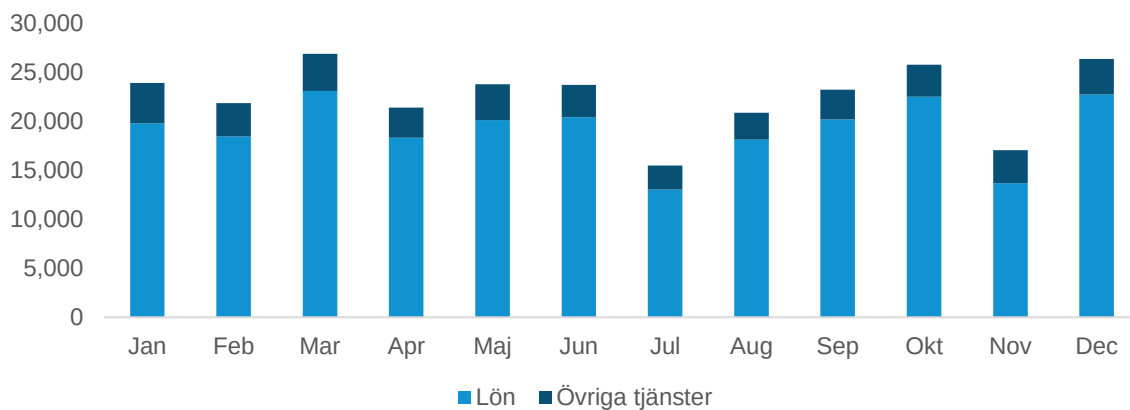
Figur 10. Andelen inkommande samtal som tagits emot inom 120 sekunder varje månad under 2017 per område.



Antal ärenden

Volymen är störst inom de lönerelaterade tjänsterna. Ärendemängden inom lönerelaterade tjänster har ökat med cirka 48 000 ärenden jämfört med 2016. Totalt hanterades cirka 281 000 (229 000) ärenden. Av dessa var cirka 241 000 (193 000) lönerelaterade ärenden och cirka 40 000 (36 000) övriga tjänster.

Figur 11. Antal skapade ärenden 2017 per område.



Kundanslutning och samverkan

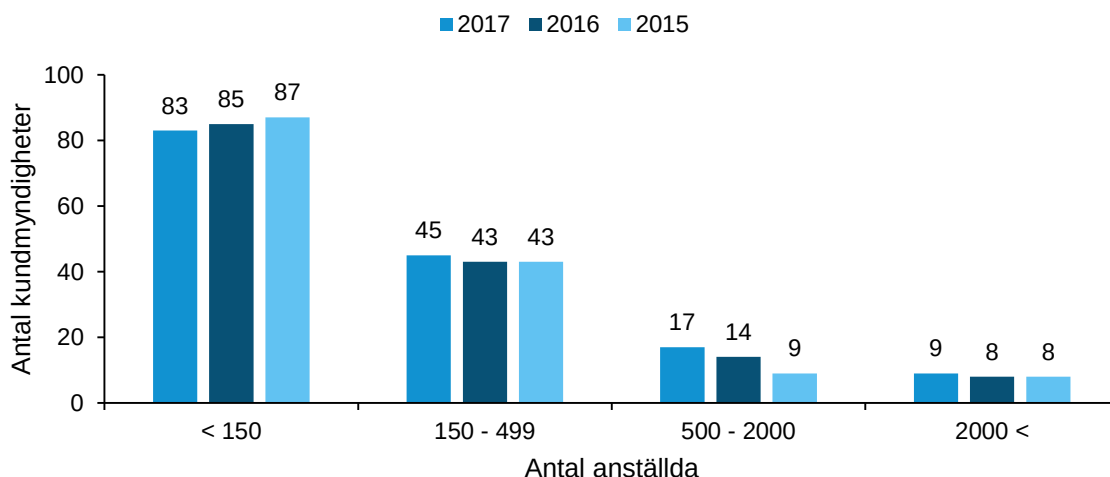
Kundanslutning

Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet för 2017 redovisa en bedömning av kundanslutningstakten totalt samt uppdelat per tjänsteområde för åren 2017-2019 mätt i antalet statsanställda och antal myndigheter. Bedömning ska ske utifrån perspektiven kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Kunder och kundanslutning 2017

Vid utgången av 2017 har Statens servicecenter 154 stycken anslutna kundmyndigheter i produktion som tillsammans utgör cirka 93 000 anställda. Detta motsvarar 39 procent av det totala antalet anställda i staten. Vid jämförelse av antalet kundmyndigheter mellan de olika segmenten ligger de minsta kundmyndigheterna kvar på föregående års nivå medan övriga segment har ökat något. Totalt anslöts sex kundmyndigheter som tidigare inte köpt någon tjänst av Statens servicecenter och två befintliga kundmyndigheter valde att bredda tjänsteutbudet till ett ytterligare tjänsteområde. Under året har också två kundmyndigheter lagts ner vilket gör att nettoökningen är fyra för 2017. Ett antal befintliga kundmyndigheter har valt att köpa fler tjänster eller breddat tjänst inom befintligt tjänsteområde.

Figur 12. Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek.



Tabell 21. Antal kundmyndigheter åren 2015-2017.

	2017	2016	2015
Ekonomirelaterade tjänster	47	46	46
Konsultrelaterade tjänster	76	77	80
Lönerelaterade tjänster	115	110	105
Totalt	154	150	147

Förutom de kundmyndigheter som är anslutna till någon av Statens servicecenters bastjänster köper ytterligare nio myndigheter enbart konsulttimmar. Dessa myndigheter är ej medtagna i ovanstående tabell. Det innebär att Statens servicecenter vid utgången av 2017 har pågående uppdrag hos 163 kundmyndigheter.

Tabell 22. Antal anställda i anslutna kundmyndigheter åren 2015-2017.

	2017	2016	2015
Ekonomirelaterade tjänster	42 157	-	-
Konsultrelaterade tjänster	4 420	-	-
Lönerelaterade tjänster	85 227	73 050	62 960
Totalt	93 239	80 418	71 199

Anm. De konsultrelaterade tjänsterna ingick under 2015 och 2016 i tjänsteområdet ekonomirelaterade tjänster och därför saknas jämförelsetal för dessa två tjänsteområden.

Mätt i antalet anställda är nettoökningen cirka 13 000 anställda i jämförelse med 2016.

Ekonomirelaterade tjänster

Under 2017 har en kundmyndighet som sedan tidigare är ansluten till lönetjänsten valt att ansluta sig till tjänsten ekonomitjänst inklusive systemstöd. En myndighet som tidigare varit ansluten till delar av ekonomitjänsten har också breddat sin tjänst till ekonomitjänst inklusive systemstöd.

Konsultrelaterade tjänster

Under 2017 har 31 befintliga kundmyndigheter utökat tjänstleveransen och anslutits till ekonomitjänst inklusive systemstöd inom tjänsteområdet.

Därutöver har två myndigheter som tidigare köpt delar av sin ekonomitjänst av Statens servicecenter utökat till att köpa hela sin ekonomitjänst så kallad fullservicetjänst. Vid slutet av 2017 har Statens servicecenter 18 pågående konsultuppdrag hos statliga myndigheter där den enskilda myndigheten valt att köpa timbaserad tjänst inom ekonomi och eller HR-området som också är del av tjänsteområdet konsultrelaterade tjänster. Av dessa är nio uppdrag hos befintliga kundmyndigheter och nio hos myndigheter som ännu inte är ansluten till någon av Statens servicecenters bastjänster.

Lönerelaterade tjänster

Under 2017 har sju kundmyndigheter anslutits till lönetjänsten varav en som sedan tidigare är anslutna till Statens servicecenters ekonomitjänst. Två kundmyndigheter har avslutat sin tjänsteleverans. Fem kundmyndigheter har migrerat från Palasso till Primula under 2017. Den största kundmyndigheten som anslöts under 2017 med i genomsnitt cirka 7 000 lönespecifikationer per månad var Regeringskansliet.

Kundanslutningsprognos

Statens servicecenter bedömer att nyanslutningstakten under 2018 kommer att öka något jämfört med 2017. I slutet av 2018 beräknas 164 kundmyndigheter att vara anslutna till någon av Statens servicecenters tjänster. Detta motsvarar 47 procent av det totala antalet anställda i statsförvaltningen. Lönerelaterade tjänster är det tjänsteområde som är snabbast växande och kommande år bedöms nyanslutningen främst ske där. Under kommande år fortsätter migrering från befintliga lönesystem till nya systemstöd vilket påverkar anslutningstakten av nya myndigheter till Statens servicecenters tjänster.

För att lyckas med tidigare uppsatta mål för antalet nyanslutningar krävs kapacitet hos såväl leverantörer som hos Statens servicecenter liksom vilja hos anslutande kundmyndigheter. I dagsläget bedömer Statens servicecenter att det saknas kapacitet hos ramavtalsleverantörerna trots att ytterligare ett system ska driftsättas under 2018. Vidare tar dialogen med anslutande myndigheter längre tid och anslutningsprocessen går långsammare för de myndigheter som ansluts med stöd av förordning (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster.

Trots detta bedömer Statens servicecenter att det är möjligt att driftsätta ytterligare myndigheter under 2018 och ytterligare myndigheter under 2019. Dock bedömer Statens servicecenter att det inte är möjligt att driftsätta alla myndigheter till och med 2020 utan att

det krävs ytterligare två år innan samtliga myndigheter anslutits till Statens servicecenters lönerelaterade tjänst.

Av de myndigheter som är under 150 anställda är det endast ett fåtal myndigheter som inte köper någon konsultrelaterad tjänst av Statens servicecenter. Fokus under nästkommande år inom tjänsteområdet är dels att visa på de fördelar en anslutning till Statens servicecenter innebär för denna grupp myndigheter samt att erbjuda befintliga kundmyndigheter som endast köper delar av tjänsten att utöka till fullservicetjänst.

Inom tjänsteområdet ekonomirelaterade tjänster beräknas den största utökningen kommande år vara inom ekonomitjänsten e-beställprocessen från beställning till betalning.

Tabell 23. Utfall och prognos över antal anslutna kundmyndigheter åren 2017-2019.

	2017	2018	2019
Ekonomirelaterade tjänster	47	49	54
Konsultrelaterade tjänster	76	80	81
Lönerelaterade tjänster	115	124	160
Totalt antal kunder	154	164	200

Tabell 24. Prognos över antal anställda i anslutna kundmyndigheter åren 2017-2019 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet.

	Anställda 2017	Procent av staten 2017	Anställda 2018	Procent av staten 2018	Anställda 2019	Procent av staten 2019
Ekonomirelaterade tjänster	42 157	18 %	43 517	18 %	48 592	20 %
Konsultrelaterade tjänster	4 420	2 %	4 740	2 %	4 748	2 %
Lönerelaterade tjänster	85 227	35 %	104 172	43 %	130 674	54 %
Totalt	93 239	39 %	112 519	47 %	137 902	57 %

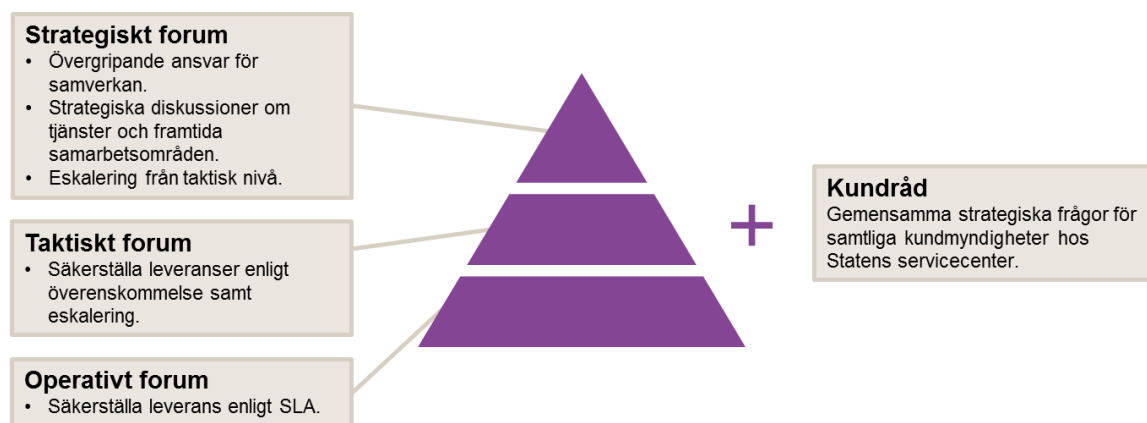
Anm: Procentvärdena i tabellen har beräknats utifrån antal anställda i staten exklusive antalet timanställda vilket uppgick till 240 846 anställda året 2016. Källa: Arbetsgivarverket "Antalet statsanställda per verksamhetsinriktning 2002-2017 (xls)".

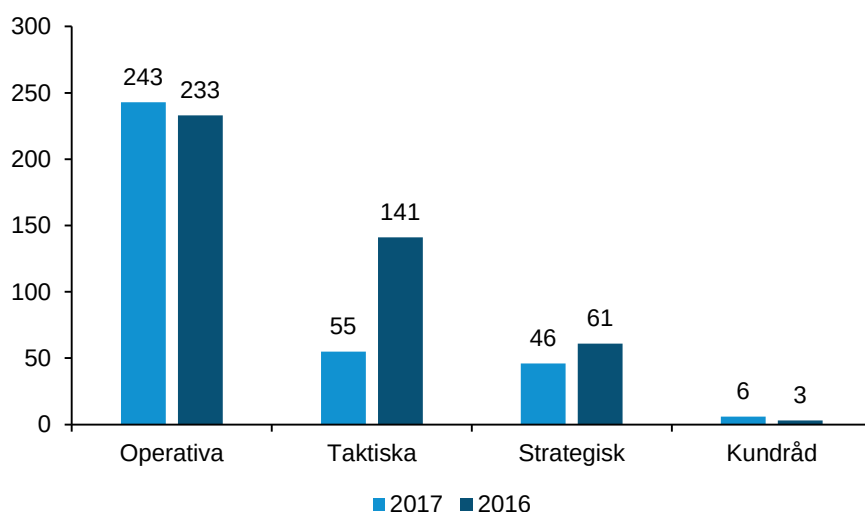
Kundsamverkan

Statens servicecenter ska enligt sin instruktion kontinuerligt samverka med de myndigheter som nyttjar myndighetens tjänster i syfte att utveckla tjänsternas utformning och innehåll med avseende på kvalitet och effektivitet. Under 2017 har samverkan gjorts utifrån Statens servicecenters samverkansmodell där samverkan sker på tre olika nivåer. Samverkan är del i överenskommelsen med kundmyndigheterna, 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 kundmyndighetens och Statens servicecenters perspektiv,
- uppkomna incidenter och avvikelser hanteras effektivt, samt att
- relationen och samarbetet utvecklas

Figur 13. Statens servicecenters samverkansmodell.



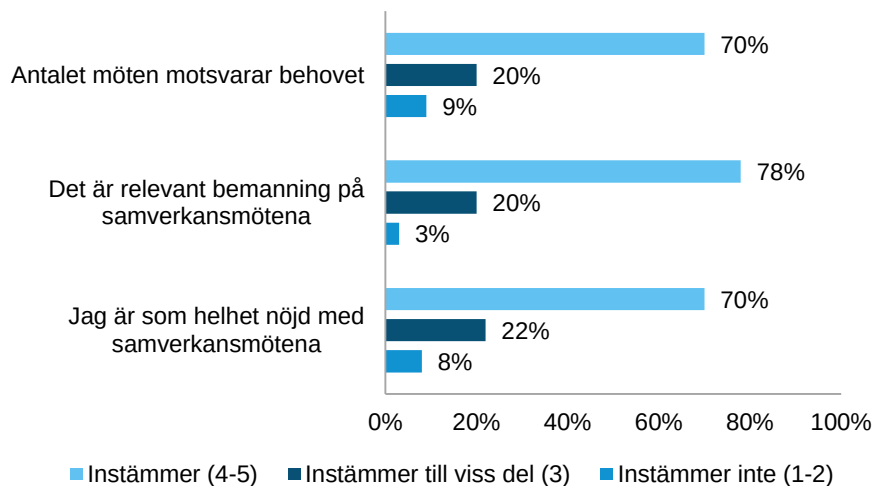
Figur 14. Antal samverkansmöten år 2017 jämfört med 2016.

Beroende på bland annat hur länge myndigheter har varit kund hos Statens servicecenter, storlek på myndighet och tjänstens komplexitet ser behovet av samverkan olika ut. Att mötas är viktigt i tjänster som bygger på samverkan men mötet i sig är inte målet utan samverkansmöten ska genomföras utifrån ömsesidiga behov.

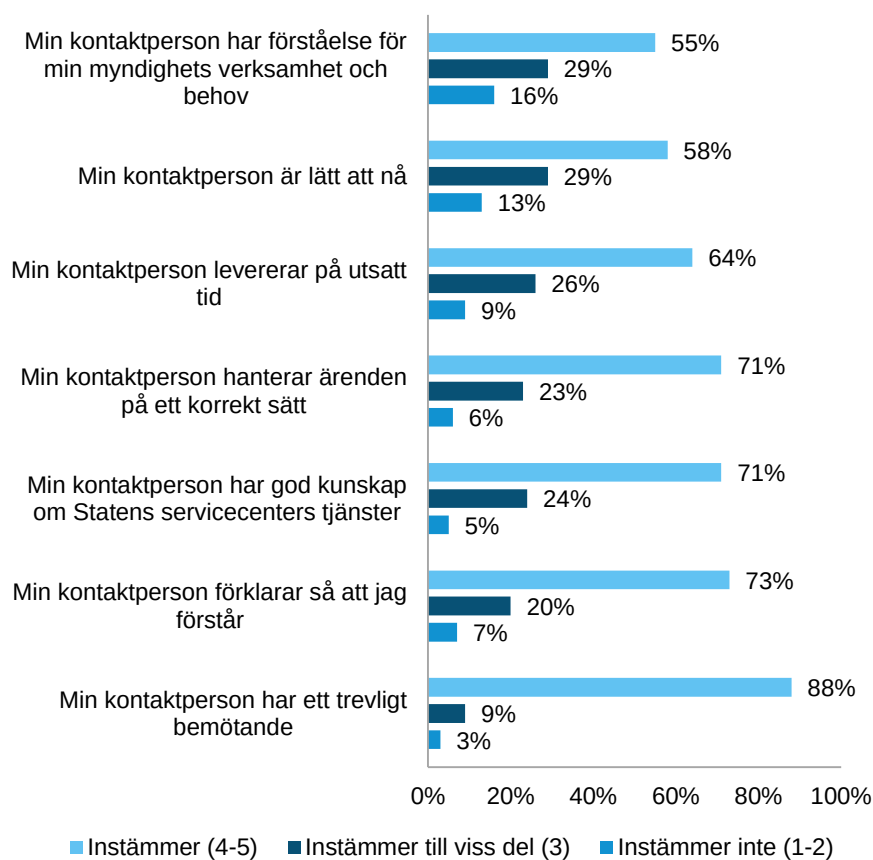
Under 2017 genomfördes totalt 350 möten i jämförelse med 438 möten 2016 av dessa är sex möten kundråd 2017 och tre möten kundråd 2016.

I 2017 års kundundersökning där Nöjdhetsindex (NKI) mäts hade kontaktpersonerna möjlighet att svara på frågor kring samverkan. Av de 161 personer som svarade och hade en åsikt är över 90 procent nöjda eller mycket nöjda med antalet möten och mötenas innehåll. Bemötande är ett annat område som får högt betyg av kontaktpersonerna medan det finns förbättringspotential gällande tillgänglighet och förståelse för kundmyndighetens verksamhet och behov. Procentberäkningen i figurerna nedan är avrundade och till följd av detta förekommer summeringsdifferenser.

Figur 15. Respondenternas ställning till frågan om de är nöjda med samverkansmötena som helhet, bemanning och antalet möten.



Figur 16. Respondenternas ställning till frågan om de upplevt sig väl bemötta och upplevt ett engagemang från Statens servicecenters representanter.



2017 års kundundersökning visar på en vilja att vara med att bidra i process- och tjänsteutveckling med tydliga signaler från de kontaktpersoner som svarat på enkäten att Statens servicecenter behöver hitta ytterligare former för att inkludera kundmyndigheterna i tjänsteutvecklingen. Svaren visar också på en önskan om ett förbättrat informationsutbyte kring tjänsteleverans, risker, leveransbriser, internkontroll och incidenter.

Samverkan i utveckling

Nuvarande samverkansmodell stödjer framförallt uppföljning av befintlig leverans vilket även inkluderar incidenter, internkontroll och andra förutsättningar för en kvalitativ leverans. När en myndighet varit ansluten till Statens servicecenter under en period och leveransen är stabil finns ett ökat intresse för att diskutera hur tjänsten kan utvecklas.

Att i samverkan mellan Statens servicecenter och kundmyndigheten utveckla de tjänster som ska levereras är viktiga både för anslutna myndigheter och för Statens servicecenter som leverantör. Under 2017 finns flera exempel på samarbeten som påbörjats med referensgrupper som ska bidra till tjänsteutvecklingen. I och med att detta blivit ett naturligt nästa steg i samverkan kommer Statens servicecenter se över samverkansmodellen. Detta för att säkerställa att det finns forum både för att följa upp befintlig leverans men också hitta former för kunddriven tjänsteutveckling.

Medarbetare

Medarbetare

Statens servicecenters tillväxt under 2017 har medfört att antalet medarbetare har ökat från 398 anställda till 445 anställda. Det är en ökning av antalet medarbetare med tolv procent. Medelåldern för de anställda uppgick till 46 år. Av det totala antalet anställda var 337 kvinnor och 108 män. Sedan myndigheten startade 2012 har andelen män ökat från 19 procent till 24 procent.

Tabell 25. Medarbetare fördelat per kontorsplacering.

	2017	2016	2015
Gävle	132	123	121
Östersund	157	144	127
Stockholm	105	88	78
Eskilstuna	24	23	24
Göteborg	23	20	
Norrköping	4		
Totalt	445	398	350

Anm. Eftersom kontoret i Göteborg öppnades 2016 så finns inget jämförelsetal för antalet medarbetare för 2015. Jämförelsetal för 2016 och 2015 finns inte för kontoret i Norrköping eftersom det kontoret öppnades hösten 2017.

Tabell 26. Medarbetare fördelat per kontorsplacering och kön.

	2017		2016		2015	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Gävle	114	18	107	16	107	14
Östersund	100	57	91	53	85	42
Stockholm	81	24	70	18	63	15
Eskilstuna	20	4	21	2	22	2
Göteborg	19	4	18	2		
Norrköping	3	1				
Totalt	337	108	307	91	277	73

Myndigheten har tagit emot fyra praktikanter inom ramen för praktik i staten och två personer har anställts under året på uppdraget avseende moderna beredskapsjobb.

Kompetensförsörjning

Ökningen av antalet medarbetare har skett både genom extern rekrytering och genom verksamhetsövergångar. Extern rekrytering har stått för huvuddelen av ökningen av antalet medarbetare. Följande verksamhetsövergångar har skett under 2017, samtliga inom tjänsteområdet lönerelaterade tjänster:

Tabell 27. Antal medarbetare som under 2017 tillkommit genom verksamhetsövergång.

Datum	Tidigare arbetsgivare	Antal medarbetare
1 juni	Högskolan i Gävle	1
1 oktober	Regeringskansliet	8
1 november	Transportstyrelsen	3

För att klara rekryteringsbehovet av lönekonsulter har samarbetet utvecklats med externa utbildningsanordnare främst i Östersund och Gävle. Myndigheten har bland annat deltagit vid planeringen av utbildningens innehåll och kvalitet.

För att tydliggöra krav och omfattning av kompetensförsörjningen togs en strategisk kompetensförsörjningsplan fram i början på året.

Attraktiv arbetsgivare

Den stora tillväxten av personal ställer höga krav på introduktion av nya medarbetare. För att dessa snabbt ska komma in i arbetet och att de ska trivas på sin nya arbetsplats har arbete med att förbättra och utveckla processen för introduktionen påbörjats.

Under året har ny rutin för avgångssamtal införts. De medarbetare som sagt upp sig har förutom samtal med närmaste chef även erbjudits samtal med HR-specialist. Detta för att få en bättre helhetsbild av vad som upplevs som bra och inom vilka områden som myndigheten ska göra förbättringar för att leva upp till att vara en attraktiv arbetsgivare.

Ledarskap

Statens servicecenter ingår i nätverket Rörlighet i staten och har via nätverkets aktiviteter utvecklat chefer och ledare genom att delta i olika ledarskapsutvecklingsprogram.

Under hösten inleddes ett arbete för att ta fram en ledarskapspolicy. Samtliga chefer deltog i en workshop och resultatet av den utgör input till policyn. Syftet med att ta fram en ledarskapspolicy är att tydliggöra förväntningar på chefer och ledare samt skapa goda förutsättningar för utövandet av ledarskapet. Ledarskapspolicyn utgår från myndighetens värdeord leveranssäkra, effektiva och engagerade.

Arbetsmiljö och hälsa

Föreskrifterna om organisatorisk och social arbetsmiljö ställer krav på att chefer/ledare ska ha kunskaper i hur ohälsosam arbetsbelastning samt kränkande särbehandling förebyggs och hanteras. Utbildning i detta har genomförts för myndighetens samtliga chefer. Utbildningen har åtföljts av diskussioner på arbetsplatsträffar i respektive chefs arbetsgrupp.

I samband med att #metoo-rörelsen startade publicerades en artikel på intranätet för att uppmärksamma att myndigheten har nolltolerans när det gäller diskriminering och kränkande särbehandling. Cheferna har uppmanats att följa upp artikeln med information och diskussioner på arbetsplatsträffarna.

Sjukfrånvaron är på en låg nivå. Den har dock ökat något sedan föregående år. Sjukfrånvaron är fortsatt generellt högre för kvinnor än män, vilket även överensstämmer med övriga myndigheter de senaste åren. Inom Statens servicecenter uppgår andelen kvinnor till 76 procent, vilket är högre än för genomsnittet inom staten. Det medför att sjukfrånvaron i jämförelse med omvärlden förbättras efter att hänsyn tagits till könsfördelningen.

Tabell 28. Sjukfrånvaro i procent.

	2017	2016	2015
Totalt	4,4	3,8	4,1
Kvinnor	5,3	4,5	4,7
Män	1,4	1,2	1,6
Anställda 29 år och yngre	6,8	4,0	3,0
Anställda 30-49 år	4,4	4,3	4,1
Anställda 50 år och äldre	3,9	3,2	4,3
Andel långtidssjukskrivna av totalt sjukskrivna (60 dagar eller mer)	53,8	49,6	49,3

Avtalet med nuvarande leverantör av företagshälsovård, Previa, har förlängts ytterligare ett år och utökats med fler orter anpassade till myndighetens tillväxt.

Bedömning

Statens servicecenter har även i år tillgodosett kompetensförsörjningen i en snabbt växande myndighet. Myndigheten har attraherat nya medarbetare dels genom rekryteringsaktiviteter och dels genom väl genomförda verksamhetsövergångar. Myndigheten har även kunnat behålla och kompetensutveckla redan anställda medarbetare. Myndighetens åtaganden enligt instruktion och regleringsbrev har uppfyllts.

Miljöarbete

Miljöarbete

Statens servicecenter har under 2017 utvecklat ett miljöledningssystem genom åtgärder som ska vidtas enligt förordningen (2009:907) om miljöledning vid statliga myndigheter.

I mars 2017 beslutade Statens servicecenter om en policy med regler om förhållningssätt och ansvar för miljöledningsarbetet. Miljöpolicyen fastställer vissa vägledande principer och utgör grunden för myndighetens miljöarbete.

Vidare har Statens servicecenter genomfört en utvärdering av miljöaspekter och miljöpåverkan inom olika delar av verksamheten. Det gäller lokalförsörjning, produktionsutrustning, resor, IT-miljö och upphandling.

Miljöledningssystemet är integrerat i verksamhetsplaneringen och den kommande verksamhetsuppföljningen. I styrkortet har perspektivet miljö införts och varje avdelning har planerat utifrån att verksamheten ska minska påverkan på miljön. I verksamhetsplaneringen finns målet att minska miljöpåverkan. Detta mäts genom mätetalet CO2-utsläpp per anställd.

Återrapportering särskilda regeringsuppdrag

En förvaltningsgemensam tjänst för e-arkiv

Regeringen gav den 14 augusti 2014 Statens servicecenter i uppdrag (N2013/3701/ITP och N2014/3415/ITP) att i samverkan med Riksarkivet utveckla en förvaltningsgemensam tjänst för e-arkiv. Tjänsten kommer att vara ett s.k. mellanarkiv. Det innebär att myndigheterna ansvarar för samt styr tillgången till de handlingar som bevaras i e-arkivet. Statens servicecenter ska tillhandahålla tjänsten men ska inte ha teknisk tillgång till myndigheternas handlingar. Sedan starten har flera delrapporter lämnats till regeringen.

Inrättandet av den förvaltningsgemensamma e-arkivtjänsten skapar förutsättningar för ett ökat och mer effektivt digitalt bevarande inom statsförvaltningen. Att fler myndigheter börjar e-arkivera bidrar till ökad transparens och förenklad tillgång till allmänna handlingar. Ett förvaltningsgemensamt e-arkiv ska leda till minskade kostnader för e-arkivering inom staten som helhet.

Statens servicecenter har tillsammans med övriga medverkande myndigheter analyserat förutsättningarna för ett förvaltningsgemensamt e-arkiv och vilka specifika krav som måste ställas på tjänsten utifrån funktionalitet, säkerhet och rättsliga krav. Samtliga sju pilotmyndigheter har skrivit på en avsiktsförklaring om att ansluta sig till tjänsten.

Den 23 mars 2017 förlängdes uppdraget och begärd finansiering om 3,7 miljoner kronor beviljades för 2017. Arbetet under 2017 har fokuserats på att upphandla systemstöd och drift för tjänsten genom en så kallad konkurrenspräglad dialog.

Upphandlingsarbetet stoppades i juni månad på grund av att leverantörerna inte uppfyllde informationssäkerhetskraven som ställdes. Efter avbrottet gjordes insatser för att tydliggöra vilka krav som ställs genom en introduktion av skyddsvärden och säkerhetskrav vid upphandling av e-arkiv. Säkerhets- och informationssäkerhetskraven är reglerade i författning och Statens servicecenter måste därför ställa samma krav på sina leverantörer som myndigheterna själv ska leva upp till.

De konsekvenser som rapporterats till regeringen på grund av att upphandlingen fick skjutas upp är dels att nuvarande uppdrag Fi2017/01440/D försenats, dels att det krävs ytterligare finansiering. Tidsförskjutningen innebär att samtliga pilotmyndigheter planeras vara anslutna till det förvaltningsgemensamma e-arkivet senast 2019-06-30.

Agenda 2030

Regeringen har i regleringsbrev för 2017 gett Statens servicecenter i uppdrag att analysera hur myndighetens verksamhet relaterar till Agenda 2030 och målen för hållbar utveckling. Uppdraget har den 27 mars 2017 slutrapporterats (dnr 10015–2017/1121) till regeringen.

I rapporten bedömer Statens servicecenter i vilka avseenden myndigheten bidrar till Sveriges genomförande av FN:s Agenda 2030. Statens servicecenter beskriver i rapporten ett antal mål och delmål som identifierats med tydliga kopplingar till myndighetens verksamhet. Dessa uppgår till 16 delmål inom sju målområden. Några mål bedöms särskilt betydelsefulla för verksamhetens bidrag bland annat verka för varaktig, inkluderande och hållbar ekonomisk tillväxt, full och produktiv sysselsättning med anständiga arbetsvillkor för alla.

System för administrativa tjänster

Regeringen har i regleringsbrev för 2017 gett Statens servicecenter i uppdrag att redogöra för gällande situation för stödsystem till de administrativa tjänsterna och hur dessa påverkar myndighetens verksamhet. Rapporten (dnr 10015–2017/1121) redovisades till regeringen den 13 mars 2017.

Den nuvarande systemsituationen visar att Statens servicecenters system för löne- och ekonomiadministration i framtiden bör utformas utifrån verksamhetens behov och inte som i dag styras av längden på de ramavtal som finns för systemen. Det skulle bland annat innebära att de stora kostnaderna som i dag uppstår vid varje byte av system när ett ramavtal löper ut skulle minska. För detta krävs en ny strategi för Statens servicecenters långsiktiga systemförsörjning.

Förordningsstyrd anslutning till Statens servicecenters lönerelaterade tjänster

Regeringen har i regleringsbrevet för 2017 gett Statens servicecenter i uppdrag att redovisa vilka myndigheter som planeras att anslutas till Statens servicecenters lönerelaterade tjänster 2019 och 2020. Inom uppdraget lämnade Statens servicecenter den 13 mars 2017 en rapport (dnr 10141–2017/1221) på anslutningsplanen för 2019–2020. Arbetet med uppdraget har visat att anslutningstakten till Statens servicecenters lönerelaterade basjänster ökar. Vår bedömning är att anslutningstakten framöver kommer att vara hög. Den plan som redovisades är beroende av förutsättningarna avseende systemstöd, som kan komma att förändras.

Statens servicecenter har den 20 december 2017 lämnat en uppdaterad anslutningsplan (dnr 10840–2017/1211) för 2019 och 2020.

Moderna beredskapsjobb

Regeringen har i regleringsbrev för 2017 gett Statens servicecenter i uppdrag att bidra till regeringens satsning på moderna beredskapsjobb i staten. Uppdraget redovisades till Statskontoret den 9 juni 2017 (dnr 10015-2017/1121).

Statens servicecenter har tagit emot praktikanter inom administrativt stöd, test samt webbpublicering under 2017.

Samordning och omlokalisering av myndighetsfunktioner

Regeringen beslutade i januari 2016 att ge Statens servicecenter i uppdrag att analysera och föreslå vilka myndighetsfunktioner som kan vara lämpliga att bedriva samordnat inom staten och utanför storstadsområdena (Fi2016/00274/SFÖ). Uppdraget slutrapporterades den 10 april 2017 genom rapporten (dnr 10052–2016/1121) *Samordning och omlokalisering av myndighetsfunktioner*.

Tidigare under 2017 presenterade Statens servicecenter även tre delrapporter inom ramen för samma regeringsuppdrag. Totalt har ett tiotal myndighetsfunktioner analyserats, främst olika typer av verksamhetsstöd. I de tre delrapporterna föreslogs att regeringen bör:

- bilda en gemensam statlig molntjänst för myndigheternas IT-drift,
- ge Statens servicecenter ett breddat uppdrag inom området ekonomiadministration samt
- inrätta en samlad serviceorganisation för medborgares, företags och nyanländas kontakter med staten på lokal nivå.

Utöver detta framhålls i slutrapporten att bland annat operativt upphandlingsstöd, förvaltningsjuridiskt stöd, reseadministration och hantering av ekonomiska fordringar kan vara tänkbara områden att samordna, koncentrera och omlokalisera till orter utanför storstadsområdena.

Delrapport om gemensam molntjänst

Statens servicecenter lämnade den 30 januari 2017 delrapporten *En gemensam statlig molntjänst för myndigheternas IT-drift*.

I rapporten föreslår Statens servicecenter att merparten av de statliga myndigheternas IT-drift bör samordnas i en statlig molntjänst. Den statliga molntjänsten som föreslås kommer att erbjuda myndigheterna två tjänster: datorkraft och lagring.

Samordningen av molntjänsten bör förläggas till två orter utanför storstadsområdena med stor geografisk distans. Statens molntjänst kan lämpligen inrättas inom ramen för en befintlig myndighet eller som en ny myndighet.

Att inrätta en statlig molntjänst skulle enligt Statens servicecenter medföra stora besparingar, kraftigt reducerad miljöpåverkan, enklare för myndigheterna och att IT-säkerheten förstärks.

Delrapport om samordnad ekonomifunktion

Statens servicecenter lämnade den 20 februari 2017 delrapporten *En samordnad ekonomifunktion för statliga myndigheter*.

Enligt Statens servicecenter bör regeringen besluta om en samordning av de statliga myndigheternas beställnings- och fakturaflöden. Förslaget omfattar hantering av elektroniska beställningar, leverantörsfakturer med kontering inklusive betalningar, kundfakturer, samt skanning, routing och gemensamma register.

Samordningen bör ske för så många myndigheter som möjligt. Staten beräknas göra stora besparingar på detta genom att samordna administrativa verksamheter där stora mängder transaktioner hanteras och automatiserade flöden kan skapas för bättre effektivitet. Det skulle även främja en högre kvalitet på ekonomiadministrationen inom statsförvaltningen.

Delrapport om statlig lokal service

Statens servicecenter lämnade den 20 mars 2017 delrapporten *En sammanhållen organisation för statlig lokal service*.

I rapporten föreslår Statens servicecenter att regeringen beslutar att inrätta en serviceorganisation som ansvarar för att medborgares, företags och nyanländas kontakter med staten på lokal nivå kan ske på ett sammanhållet sätt.

Den nya sammanhållna serviceorganisationen ska ha lokala kontor i hela landet som tillhandahåller service och tjänster från flera statliga myndigheter. Huvudkontoret föreslås förläggas på en ort som inte tillhör något av storstadsområdena. Den nya serviceorganisationens verksamhet förväntas också avlasta de berörda myndigheterna som istället kan fokusera på sin kärnverksamhet och utveckling av sina digitala tjänster.

Mina meddelanden

Regeringen har i regleringsbrev för 2017 gett Statens servicecenter i uppdrag att ansluta sig till Mina meddelande med minst en tjänst. Rapporten (dnr 10015–2017/1121) redovisades till regeringen den 20 november 2017.

Statens servicecenter har beslutat att ansluta sig till Mina meddelande med lönetjänsten och kommer därmed att börja skicka lönespecifikationer och kontrolluppgifter digitalt. Under 2017 ansluts 84 kundmyndigheter som har lönetjänsten med stöd av verksamhetsstödet Palasso. Statens servicecenter fortsätter successivt att ansluta de resterande verksamhetssystemen inom löneområdet till tjänsten.

Finansiell redovisning

Resultaträkning

Tabell 29. Resultaträkning (tkr).

	Not	2017-01-01 - 2017-12-31	2016-01-01 - 2016-12-31
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	1	3 104	3 000
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	403 303	357 345
Intäkter av bidrag	3	6 634	9 384
Finansiella intäkter		1 218	1 035
Summa		414 259	370 764
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-249 478	-231 490
Kostnader för lokaler		-16 531	-14 843
Övriga driftkostnader	5	-134 869	-127 676
Finansiella kostnader	6	-118	-13
Avskrivningar och nedskrivningar	7	-9 641	-5 211
Summa		-410 637	-379 233
Verksamhetsutfall		3 621	-8 469
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter mm som inte disponeras		53	-
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-53	-
Saldo		0	-
Årets kapitalförändring	8	3 621	-8 469

Balansräkning

Tabell 30. Tillgångar (tkr).

	Not	2017-12-31	2016-12-31
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	9	46 500	21 979
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	10	240	338
Summa		46 740	22 317
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	11	3 173	2 074
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	12	14 077	9 038
Summa		17 250	11 112
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		396	116
Fordringar hos andra myndigheter	13	50 942	39 084
Övriga kortfristiga fordringar		6	0
Summa		51 344	39 200
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	14	7 458	9 021
Upplupna bidragsintäkter		46	0
Övriga upplupna intäkter	15	14 312	14 706
Summa		21 816	23 728
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	16	0	0
Summa		0	0
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		0	0
Summa		0	0
SUMMA TILLGÅNGAR		137 150	96 356

Tabell 31. Kapital och skulder (tkr).

	Not	2017-12-31	2016-12-31
Myndighetskapital			
Balanserad kapitalförändring	17	-195 769	-187 300
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	8	3 621	-8 469
Summa		-192 147	-195 769
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	18	2 469	1 437
Övriga avsättningar	19	1 880	1528
Summa		4 349	2 965
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	20	58 263	28 126
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	21	194 473	201 480
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	22	12 888	7 683
Leverantörsskulder		27 270	19 249
Övriga skulder	23	4 774	4 113
Summa		297 669	260 650
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	24	27 280	28 130
Oförbrukade bidrag	25	0	380
Övriga förutbetalda intäkter		0	0
Summa		27 280	28 510
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		137 150	96 356

Tabell 32. Ansvarsförbindelser (tkr).

	Not	2017-12-31	2016-12-31
Övriga ansvarsförbindelser	26	750	750
Summa		750	750

Anslagsredovisning

Tabell 33. Redovisning mot anslag (tkr).

	Ingående överförings belopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerat anslagsbelopp	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings- belopp
UO 2 1:18 ap 1 Statens servicecenter (ramanslag)	0	3 104	0	0	3 104	-3 104	0
Summa	0	3 104	0	0	3 104	-3 104	0

Tilläggsupplysningar och noter

Tilläggsupplysningar

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

Redovisningsprinciper

Tillämpade redovisningsprinciper

Statens servicecenters bokföring följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring 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 (Förordning om myndigheters bokföring) tillämpar myndigheten brytdagen den 5 januari. Efter brytdagen har fakturor överstigande 100 tkr bokförts som periodavgränsningsposter.

Under 2016 beslutades nya riktlinjer för redovisning av intäkter och kostnader avseende anslutning eller migreringar. Det gäller myndigheter som omfattas av Förordning (2015:665) om statliga myndigheter användning av Statens Servicecenters tjänster eller som tecknat överenskommelse 2016 och driftsätts 2017 eller senare. De kostnader som avser anslutning eller migrering som uppfyller kriterierna för en immateriell anläggningstillgång skrivs av under en femårsperiod och den del som inte uppfyller kriterierna bokförs som upplupen intäkt. Kundmyndigheten betalar avgiften månadsvis under en femårsperiod.

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 20 000 kr.

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

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.

Tillämpade avskrivningstider

5 år	Immateriella anläggningstillgångar Kontorsmaskiner 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

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 34. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag.**

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Thomas Pålsson Generaldirektör	1 264 592	20 504	Styrelseordförande i Redaktionspoolen Ann Pålsson AB, styrelseordförande i Sohlman förlag & agentur AB.

Tabell 35. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Barbro Holmberg ordförande	65 000		Styrelseledamot Högskolan i Gävle, Lantmäteriet, Riksdagens Arvodesnämnd, Advokatsamfundets Disciplinnämnd, Orbaden Spa & Resort, Orsjö AB. Ordförande i Indelningskommittén. Ledamot i Riksdagens arvodesnämnd. Ledamot i Advisory Board i International Centre for Migration Policy Development
Åse Lagerqvist	32 500		Styrelseledamot SSC Space UC Inc., SSC Space Australia Pty Ltd., SSC Space Canada Corporation, SSC Space Chile S.A, ECAPS AB.
Ann-Christin Nykvist	32 500		Ordförande i Musikalliansen AB. Ledamot i Ekonomistyrningsverkets insynsråd. Styrelseledamot i Statens fastighetsverk. Ledamot i Rådet för god förvaltningskultur.
Eva-Britt Gustafsson	32 500		Styrelseledamot i Svenska Spel AB, E-hälsomyndigheten.
Björn Jordell	32 500		Ledamot av Köpenhamn stads advisory board rörande konst och historia, styrelseordförande för Sveriges nationella kommitté för UNESCOs program Memory of the world

Anställdas sjukfrånvaro

För uppgifter om sjukfrånvaro se avsnittet Medarbetare i resultatredovisningen.

Noter

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

Noter till resultaträkningen

Not 1. Intäkter av anslag (tkr).

	2017-01-01 - 2017-12-31	2016-01-01 - 2016-12-31
Intäkter av anslag enligt resultaträkningen	3 104	3 000
Summa	3 104	3 000

Anm.: Statens servicecenter har erhållit anslagsmedel om 3 104 tkr för särskilda utvecklingsprojekt innefattande bland annat utlokalisering av myndighetsfunktioner.

Not 2. Intäkter av avgifter och andra ersättningar (tkr).

	2017-01-01 - 2017-12-31	2016-01-01 - 2016-12-31
Intäkter av uppdragsverksamhet	402 159	357 340
Icke statliga medel enligt 6 kap 1§ kapitalförsörjningsförordningen	744	
Intäkter enligt 4§ avgiftsförordningen	228	
Övriga intäkter och andra ersättningar	172	5
Summa	403 303	357 345

Not 3. Intäkter av bidrag (tkr).

	2017-01-01 - 2017-12-31	2016-01-01 - 2016-12-31
Bidrag för e-arkiv fas 2 (2015/2016)	0	1 388
Bidrag för e-arkiv fas 2 (2016)	0	3 000
Bidrag för e-arkiv fas 2 (2017)	3 700	0
Bidrag förordningsstyrd anslutning lönerelaterade tjänster	0	639
Bidrag för IT-leveransmodell	315	120
Bidrag för nytt HR-system	0	4 172
Bidrag avseende lönebidrag/hystartsbidrag	489	65
Bidrag för beredskap och civilt försvar	1 129	0
Bidrag för implementering serviceorganisation	1 000	0
Summa	6 634	9 384

Not 4. Kostnader för personal (tkr).

	2017-01-01 - 2017-12-31	2016-01-01 - 2016-12-31
Lönekostnader (exklusive arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	171 178	153 505
Arvoden	227	154
Arbetsgivaravgifter	53 172	47 742
Premier för avtalsförsäkring	20 911	19 289
Aktivering av lönekostnader	-15 335	-5 887
Övriga kostnader för personal	19 325	16 688
Summa	249 478	231 490

Not 5. Övriga driftkostnader (tkr).

	2017-01-01 - 2017-12-31	2016-01-01 - 2016-12-31
Köp av tjänster	128 878	122 037
Resor	4 183	4 115
Övrigt	1 807	1 523
Summa	134 869	127 676

Not 6. Finansiella kostnader (tkr).

	2017-01-01 - 2017-12-31	2016-01-01 - 2016-12-31
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	0	0
Ränta på lån i Riksgäldskontoret	0	0
Övriga finansiella kostnader	118	13
Summa	118	13

Not 7. Avskrivningar och nedskrivningar (tkr).

	2017-01-01 - 2017-12-31	2016-01-01 - 2016-12-31
Balanserade utgifter för utveckling	5 349	3 762
Balanserade utgifter för utveckling, nedskrivning	2 281	0
Rättigheter och andra immatr anläggningstillgångar	98	110
Förbättringsutgifter på annans fastighet	347	227
Maskiner, inventarier, installationer	1 566	1 112
Summa	9 641	5 211

Anm.: Den immateriella anläggningstillgången nytt ekonomisystem har beslutats att skrivas ned då den inte längre kan nyttjas såsom tidigare planerats. Detta till följd av Ekonomistyrningsverkets upphandling av nytt ramavtal som inte infattar dagens leverantör av ekonomisystem.

Not 8. Årets kapitalförändring (tkr).

	2017-01-01 - 2017-12-31	2016-01-01 - 2016-12-31
Avgiftsfinansierad verksamhet	3 621	-8 469
Summa	3 621	-8 469

Noter till balansräkningen

Not 9. Balanserade utgifter för utveckling (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Ingående anskaffningsvärde	32 700	23 018
Årets anskaffningar	32 581	9 682
Årets försäljningar/utrangeringar	-2 153	0
Summa anskaffningsvärde	63 128	32 700
Ingående ackumulerade avskrivningar	-10 721	-6 959
Årets avskrivningar	-5 348	-3 762
Nedskrivning	-2 282	0
Minskning av ack avskrivningar vid utrangering/försäljning	1 722	0
Summa ackumulerade avskrivningar	-16 629	-10 721
Utgående bokfört värde	46 500	21 979

Anm.: Årets anskaffningar avser främst utveckling av supportprocess inklusive systemstöd, utveckling av nytt lönesystem Heroma samt systemutveckling vid anslutning och migrering till den lönerelaterade tjänsten.

Not 10. Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Ingående anskaffningsvärde	3 565	3 455
Årets anskaffningar	0	310
Årets försäljningar/utrangeringar	0	-200
Summa anskaffningsvärde	3 565	3 565
Ingående ackumulerade avskrivningar	-3 227	-3 317
Årets avskrivningar	-98	-110
Minskning av ack avskrivningar vid utrangering/försäljning	0	200
Summa ackumulerade avskrivningar	-3 325	-3 227
Utgående bokfört värde	240	338

Not 11. Förbättringsutgifter på annans fastighet (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Ingående anskaffningsvärde	2 701	1 939
Årets anskaffningar	1 580	762
Årets försäljningar/utrangeringar	-171	0
Summa anskaffningsvärde	4 110	2 701
Ingående ackumulerade avskrivningar	-628	-401
Årets avskrivningar	-346	-227
Minskning av ack avskrivningar vid utrangering/försäljning	37	0
Summa ackumulerade avskrivningar	-937	-628
Utgående bokfört värde	3 173	2 074

Not 12. Maskiner, inventarier, installationer m.m. (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Ingående anskaffningsvärde	12 615	9 294
Årets anskaffningar	6 607	3 579
Årets försäljningar/utrangeringar	-15	-258
Summa anskaffningsvärde	19 207	12 615
Ingående ackumulerade avskrivningar	-3 577	-2 645
Årets avskrivningar	-1 566	-1 112
Minskning av ack avskrivningar vid utrangering/försäljning	13	180
Summa ackumulerade avskrivningar	-5 130	-3 577
Utgående bokfört värde	14 077	9 038

Anm.: Ökning av årets anskaffning beror främst på anskaffning av inventarier till nya kontorslokaler i Eskilstuna, Stockholm och Norrköping.

Not 13. Fordringar hos andra myndigheter (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Kundfordringar hos andra myndigheter	43 700	32 208
Fordran ingående mervärdeskatt	7 242	6 876
Summa	50 942	39 084

Not 14. Förutbetalda kostnader (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Datatjänster	1 503	4 751
Förutbetalda hyreskostnader	4 250	3 482
Övriga förutbetalda kostnader	1 705	788
Summa	7 458	9 021

Not 15. Övriga upplupna intäkter (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Upplupna intäkter anslutning och migrering	14 312	14 475
Övriga upplupna intäkter	0	231
Summa	14 312	14 706

Not 16. Avräkning med Statsverket (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Ingående balans	0	0
Redovisat mot anslag	3 104	3 000
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-3 104	-3 000
Återbetalning av anslagssparande	0	0
Summa	0	0

Not 17. Myndighetskapital (tkr).

	Balanserad kapitalförändring, avgiftsbelagd verksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
Utgående balans 2016	-187 300	-8 469	-195 769
Ingående balans 2017	-187 300	-8 469	-195 769
Föregående års kapitalförändring	-8 469	8 469	0
Årets kapitalförändring	0	3 621	3 621
Summa årets förändring	0	3 621	3 621
Utgående balans 2017	-195 769	3 621	-192 147

Not 18. Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Ingående avsättning	1 437	856
Årets pensionskostnad	2 205	741
Årets pensionsutbetalningar	-1 173	-160
Utgående avsättning	2 469	1 437

Not 19. Övriga avsättningar – lokalt omställningsarbete (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Ingående avsättning	1 528	868
Årets förändring	352	660
Utgående avsättning	1 880	1 528

Not 20. Lån i Riksgäldskontoret (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Ingående balans	28 126	20 401
Under året nyupptagna lån	36 951	13 014
Årets amorteringar	-6 813	-5 289
Utgående balans	58 263	28 126

Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar

Beviljad låneram enligt regleringsbrev 127 000 75 000

Nyttjad låneram 58 263 28 126

Not 21. Räntekontokredit i Riksgäldskontoret (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Utgående skuld på räntekontot	194 473	201 480
Summa	194 473	201 480

Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev 250 000 250 000

Not 22. Kortfristiga skulder till andra myndigheter (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Arbetsgivaravgifter	4 927	4 420
Leverantörsskulder till andra myndigheter	7 881	3 197
Utgående mervärdesskatt	81	65
Summa	12 888	7 683

Not 23. Övriga kortfristiga skulder (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Personalens källskatt	4 719	4 263
Övrigt	55	- 149
Summa	4 774	4 113

Not 24. Upplupna kostnader (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	18 613	17 220
Upplupna löner inklusive sociala avgifter	1 435	1 270
Upplupna kostnader för datatjänster	7 031	9 339
Upplupna kostnader för konsulttjänster	200	300
Summa	27 280	28 130

Not 25. Oförbrukade bidrag (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Bidrag som erhållits från annan statlig myndighet	0	380
Summa	0	380
Varav bidrag från statlig myndighet som förväntas tas i anspråk:		
inom tre månader	0	380
mer än tre månader till ett år	0	0
mer än ett år till tre år	0	0
Summa	0	380

Not 26. Övriga ansvarsförbindelser (tkr).

	2017-12-31	2016-12-31
Twist avseende upphandlingsskadeavgifter	750	750
Summa	750	750

Anm.: Statens servicecenter har en rättslig twist där Konkurrensverket yrkar att Statens servicecenter ska erlägga upphandlingsskadeavgift med 750 tkr respektive 700 tkr. Båda fallen har avgjorts i Kammarrätten och det fall som avsåg 700 tkr sattes ned till 100 tkr vilket Statens servicecenter har erlagt 2015. För det återstående 750 tkr har Högsta förvaltningsdomstolen återförvisat ärendet till förvaltningsrätten. Förvaltningsrättens dom har av Statens servicecenter överklagats till kammarrätten, som har meddelat prövningstillstånd.

Sammanställning över väsentliga uppgifter

Tabell 36. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr).

	2017-01-01 - 2017-12-31	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31	2013-01-01 - 2013-12-31
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	127 000	75 000	74 000	90 000	40 000
Utnyttjad totalt	58 263	28 126	20 401	13 348	14 376
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	250 000	250 000	250 000	185 000	146 000
Maximalt utnyttjad under året	229 718	209 544	191 821	174 269	139 168
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	1 048	924	444	0	0
Räntekostnader	0	0	0	690	1 116
Avgiftsintäkter					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	406 000	350 699	274 600	261 116	249 000
Avgiftsintäkter	403 303	357 345	289 714	231 831	191 992
Anslagskredit	0	0	-	-	
Anslagssparande	0	0	-	-	
Bemyndiganden - ej tillämplig					
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st)	379	346	282	245	245
Medelantalet anställda (st)	420	383	321	268	249
Driftkostnad per årsarbetskraft	1 058	1 081	1 103	1 051	1 011
Kapitalförändring					
Årets	3 621	-8 469	-18 101	-26 418	-59 030
Balanserad	-195 769	-187 300	-169 199	-142 781	-83 751

Intygande om intern styrning och kontroll

Intygande om intern styrning och kontroll

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

Sammanfattande redovisning av de omständigheter som ligger till grund för ledningens bedömning

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. Som del i den interna styrningen och kontrollen upprättas årligen en internkontrollplan där uppföljning av nyckelkontroller beskrivs. Internkontrollplanen följs upp tertialvis och rapporteras till kundmyndigheten och Statens servicecenters ledningsgrupp.

Risikanalys är en del av myndighetens verksamhetsplanerings- och uppföljningsprocess. Respektive avdelning definierar och värderar risker inom det egna verksamhetsområdet. De högst värderade riskerna och myndighetsövergripande risker sammanställs och värderas av Statens servicecenters ledningsgrupp.

Styrelsen gör sedan en bedömning av framtagna riskanalyser och fastställer riskanalys och åtgärdsplan. Risker och åtgärdsplaner följs upp i samband med de kvartalsuppföljningar som avdelningarna redovisar till generaldirektören. Avdelningarnas uppföljningar är grunden för den myndighetsgemensamma uppföljningen som görs på ledningsgruppen och som redovisas för styrelsen.

Statens servicecenter har en internrevisionsfunktion som är en del av den interna styrningen och kontrollen och som årligen genomför granskningar utifrån en av styrelsen fastställd revisionsplan. Internrevisorn rapporterar löpande genomförda granskningar till styrelsen som fattar beslut om åtgärdsplaner med anledning av internrevisionens iakttagelser. Riksrevisionen granskningar beaktas och när behov finns upprättas åtgärdsplaner

Avdelningschefernas bedömning av den interna styrningen och kontrollen inom sina respektive verksamheter

Avdelningschefer och övriga verksamhetsansvariga ansvarar för den interna styrningen och kontrollen inom respektive ansvarsområde. Inför årsredovisningen lämnas en bedömning av den interna styrningen och kontrollen. Deras bedömningar är sedan ett underlag för ledningens intygande av den interna styrningen och kontrollen.

Områden där risknivån är acceptabel men förbättringsåtgärder behöver vidtas

Hantering av allmänna handlingar

Statens servicecenter har sedan myndigheten startade 2012 haft ett provisoriskt diarium för registrering av allmänna handlingar. Under 2017 har ett diarie- och dokumenthanteringssystem anskaffats. Det nya systemet tas i drift från januari 2018.

Förvaltningsstyrning

Arbete med att etablera en förvaltningsmodell för styrning av myndighetens IT-system har påbörjats under 2017. Etablering har tagit längre tid än beräknat och införandet har inte genomförts fullt ut under 2017. En förvaltningsstyrningsmodell planeras att tas fram och implementeras under 2018.

Informationssäkerhet och säkerhetsskydd

Hantering av behörighet har brister och arbetet med att utveckla en ny behörighetsmodell fortsätter.

Statens servicecenter saknar interna föreskrifter om säkerhetsskydd och en kontrollplan inom området. Beslut har fattats om att ta fram dessa styrdokument.

Stöd till verksamheten och regelefterlevnad

Stödet till verksamheten avseende internkontroll och uppföljning ska utvecklas och förbättras, exempelvis gällande kontroll av regelefterlevnad.

Ställningstagande

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

Vi bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten är betryggande.

Stockholm den 21 februari 2018.



Barbro Holmberg, ordförande



Åse Lagerqvist



Ann-Christin Nykvist



Björn Jordell



Eva-Britt Gustafsson



Thomas Pålsson, generaldirektör

Tabellförteckning

Tabell 1. Antal kundmyndigheter (anslutna myndigheter) 2015-2017.	8
Tabell 2. Resultat 2015-2017 (mnkr).....	8
Tabell 3. Verksamhetens resultat åren 2015-2017 (mnkr).....	18
Tabell 4. Intäktsfördelningen under åren 2015-2017 (mnkr).....	19
Tabell 5. Kostnadsfördelningen per kostnadsslag under åren 2015-2017 (mnkr).	21
Tabell 6. Beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet enligt regleringsbrevet (mnkr).	22
Tabell 7. Utfall per tjänsteområde 2017 (mnkr).....	23
Tabell 8. Prognos för åren 2017-2030 (mnkr).	25
Tabell 9. Totalt hanterade volymer inom ekonomirelaterade tjänster 2015-2017.....	29
Tabell 10. Kostnadsfördelning ekonomirelaterade tjänster (mnkr).	29
Tabell 11. Hanterade volymer inom lönerelaterade tjänster 2015-2017.	31
Tabell 12. Kostnadsfördelning inom lönerelaterade tjänster (mnkr).	31
Tabell 13. Totalt hanterade volymer inom konsultrelaterade tjänster 2015-2017.....	32
Tabell 14. Kostnadsfördelning konsultrelaterade tjänster (mnkr).....	33
Tabell 15. Leverantörsfakturer per årsarbetare.....	34
Tabell 16. Lönespecifikationer per årsarbetare 2015-2017.	35
Tabell 17. Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem. ..	35
Tabell 18. Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighetsstorlek.....	36
Tabell 19. Utfall användare värdegrund per kundmyndighetstorlek.....	40
Tabell 20. Utfall kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighetstorlek....	42
Tabell 21. Antal kundmyndigheter åren 2015-2017.	47
Tabell 22. Antal anställda i anslutna kundmyndigheter åren 2015-2017.	47

Tabell 23. Utfall och prognos över antal anslutna kundmyndigheter åren 2017-2019.	49
Tabell 24. Prognos över antal anställda i anslutna kundmyndigheter åren 2017-2019 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet.	49
Tabell 25. Medarbetare fördelat per kontorsplacering.	55
Tabell 26. Medarbetare fördelat per kontorsplacering och kön.	55
Tabell 27. Antal medarbetare som under 2017 tillkommit genom verksamhetsövergång.	56
Tabell 28. Sjukfrånvaro i procent.	58
Tabell 29. Resultaträkning (tkr).	69
Tabell 30. Tillgångar (tkr).	70
Tabell 31. Kapital och skulder (tkr).	71
Tabell 32. Ansvarsförbindelser (tkr).	71
Tabell 33. Redovisning mot anslag (tkr).	72
Tabell 34. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag.	75
Tabell 35. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag.	75
Tabell 36. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr).	87

Figurförteckning

Figur 1. Hanterade volymer 2015-2017.	9
Figur 2. De orter i landet där Statens servicecenter har kontor.	
Figur 3. Organisationsschema för Statens servicecenter.	11
Figur 4. Statens servicecenters styrmodell.	15
Figur 5. Kostnadsfördelningen mellan årets utvecklingsprojekt.	16
Figur 6. Förklaringsfaktorer till NKI för användare.	39
Figur 7. Utfall användare värdegrund per kundmyndighetsstorlek.	39
Figur 8. Förklaringsfaktorer till NKI för kontaktpersoner.	41
Figur 9. Utfall kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighetsstorlek.	41
Figur 10. Andelen inkommande samtal som tagits emot inom 120 sekunder varje månad under 2017 per område.	44
Figur 11. Antal skapade ärenden 2017 per område.	44
Figur 12. Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek.	46
Figur 13. Statens servicecenters samverkansmodell.	50
Figur 14. Antal samverkansmöten år 2017 jämfört med 2016.	51
Figur 15. Respondenternas ställning till frågan om de är nöjda med samverkansmötena som helhet, bemanning och antalet möten.	52
Figur 16. Respondenternas ställning till frågan om de upplevt sig väl bemötta och upplevt ett engagemang från Statens servicecenters representanter... ..	52

Bilagor

Bilaga 1. Kompletterande tabeller om kundanslutning

Tabell A. Antal nya kunder som anslutit sig till Statens servicecenter

	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Konstfack			X
Högskolan i Kristianstad			X
Högskolan i Gävle			X
Regeringskansliet			X
Statens veterinärmedicinska anstalt			X
Transportstyrelsen			X
Totalt			6

Tabell B. Antal befintliga kundmyndigheter som utökat antalet tjänster

	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Naturvårdsverket	X		
Post- och telestyrelsen			X
Totalt	1		1

Tabell C. Bortfall av kundmyndigheter

	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Kungliga skogs- och lantbruksakademin			X
Riksställningar		X	X
Totalt		1	2

Bilaga 2. Kundförteckning

Tabell D. Samtliga av Statens servicecenters kunder per den sista december 2017

Myndighet	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Allmänna reklamationsnämnden		X	X
Arbetsdomstolen		X	X
Arbetsförmedlingen			X
Arbetsgivarverket		X	X
Barnombudsmannen		X	X
Blekinge tekniska högskola	X		X
Bolagsverket			X
Boverket			X
Brottsförebyggande rådet		X	
Brottsoffermyndigheten		X	X
Centrala etikprövningsnämnden		X	
Centrala studiestödsnämnden			X
Datainspektionen		X	X
Diskrimineringsombudsmannen		X	X
Domarnämnden		X	X
e-Hälsomyndigheten		X	X
Ekonomistyrningsverket	X		X
Elsäkerhetsverket		X	X
Energimarknadsinspektionen		X	X
Exportkreditnämnden	X		X
Fastighetsmäklarinspektionen		X	X
Finanspolitiska rådet		X	X
Folke Bernadotteakademien		X	X
Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd			X

Myndighet	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Forskningsrådet för miljö, areella näringar och samhällsbyggande		X	
Fortifikationsverket			X
Forum för levande historia		X	X
Försvarets materielverk			X
Försvarsunderrättelsedomstolen		X	X
Försäkringskassan	X		X
Gentekniknämnden		X	X
Göteborgs universitet			X
Högskolan i Gävle			X
Högskolan i Kristianstad			X
Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen		X	X
Inspektionen för socialförsäkringen		X	X
Inspektionen för strategiska produkter		X	X
Inspektionen för vård och omsorg	X		X
Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering		X	X
Institutet för språk och folkminnen		X	X
Justitiekanslern		X	X
Kammarkollegiet	X		X
Kemikalieinspektionen	X		X
Kommerskollegium		X	X
Konjunkturinstitutet		X	
Konkurrensverket		X	X
Konstfack			X
Konstnärsnämnden		X	X
Konsumentverket		X	X

Myndighet	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Kronofogdemyndigheten	X		X
Kungliga biblioteket	X		X
Kustbevakningen			X
Lantmäteriet	X		X
Livrustkammaren och Skoklosters slott med Stiftelsen Hallwylska museet		X	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		
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		

Myndighet	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Medlingsinstitutet		X	X
Mittuniversitetet			X
Moderna Museet		X	X
Myndigheten för delaktighet		X	X
Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd		X	X
Myndigheten för kulturanalys		X	X
Myndigheten för press, radio och TV		X	X
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap			X
Myndigheten för stöd till trossamfund		X	X
Myndigheten för tillgängliga medier		X	X
Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser		X	
Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor		X	
Myndigheten för vård- och omsorgsanalys		X	X
Myndigheten för yrkeshögskolan		X	X
Nationalmuseum			X
Naturhistoriska riksmuseet			X
Naturvårdsverket	X		X
Nordens välfärdscenter (stiftelse)			X
Nordiska Afrikainstitutet		X	X
Patent- och registreringsverket / Patentbesvärsrätten			X
Pensionsmyndigheten	X		X
Polarforskningssekretariatet		X	X
Post- och telestyrelsen	X		X
Regeringskansliet			X

Myndighet	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Regionala etikprövningsnämnden i Göteborg		X	
Regionala etikprövningsnämnden i Linköping		X	
Regionala etikprövningsnämnden i Lund		X	
Regionala etikprövningsnämnden i Stockholm		X	
Regionala etikprövningsnämnden i Umeå		X	
Regionala etikprövningsnämnden i Uppsala		X	
Revisorsinspektionen		X	X
Riksantikvarieämbetet	X		
Riksarkivet	X		
Riksgäldskontoret	X		
Rymdstyrelsen			X
Rådet för europeiska socialfonden i Sverige		X	X
Rättsmedicinalverket	X		X
Sameskolstyrelsen		X	
Sametinget		X	X
Skatteverket	X		X
Skolforskningsinstitutet		X	X
Statens beredning för medicinsk och social utvärdering		X	
Statens centrum för arkitektur och design		X	X
Statens fastighetsverk			X
Statens försvarshistoriska museer		X	X
Statens geotekniska institut			X
Statens haverikommission		X	X
Statens historiska museer	X		X
Statens inspektion för försvarsunderrättelseverksamheten		X	X

Myndighet	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Statens institutionsstyrelse			X
Statens konstråd		X	X
Statens kulturråd		X	X
Statens maritima museer	X		X
Statens medieråd		X	X
Statens museer för världskultur		X	
Statens musikverk		X	X
Statens servicecenter	X		X
Statens skolinspektion	X		X
Statens skolverk	X		X
Statens tjänstepensionsverk			X
Statens veterinärmedicinska anstalt			X
Statskontoret		X	X
Stockholms konstnärliga högskola			X
Strålsäkerhetsmyndigheten	X		X
Svenska institutet		X	X
Svenska institutet för europapolitiska studier		X	X
Säkerhets- och integritetsskyddsnämnden		X	X
Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket		X	X
Tekniska museet (stiftelse)			X
Tillväxtverket	X		X
Totalförsvarets rekryteringsmyndighet	X		X
Trafikanalys		X	X
Transportstyrelsen			X
Tullverket			X
Universitets- och högskolerådet			X
Universitetskanslerämbetet		X	X

Myndighet	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Upphandlingsmyndigheten		X	X
Uppsala Monitoring Centre (stiftelse)			X
Överklagandenämnden för studiestöd		X	X
Totalt	47	76	115