



Statens
servicecenter

Årsredovisning

2016

Årsredovisning



Datum: 2017-02-20
Diarienummer: 10901–2016/1221
ISBN: 978-91-88631-02-2 (PDF)

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	10
Uppdrag och verksamhetens resultat	12
Uppdrag	13
Övergripande styrning	14
Utveckling	15
Verksamhetens resultat	16
Prestationer och nyckeltal	24
Prestationer	25
Prestationer ekonomirelaterade tjänster	26
Prestationer lönerelaterade tjänster	28
Nyckeltal	31
Kundanslutning och samverkan	41
Kundanslutning	42
Kundsamverkan	47
Medarbetare	50
Regeringsuppdrag	54
Uppdrag e-arkiv	55
Förordningsstyrd anslutning till Statens servicecenters lönerelaterade tjänster	56
Effektivare administration och minskade administrativa kostnader för små myndigheter	57
Samordning och omlokalisering av myndighetsfunktioner	58
Finansiell redovisning	59
Resultaträkning	60
Balansräkning	61
Anslagsredovisning	63
Tilläggsupplysningar och noter	64
Sammanställning över väsentliga uppgifter	77

Intygande om intern styrning och kontroll	78
Bilagor	85
Bilaga 1. Kompletterande tabeller om kundanslutning	86

Inledning

GD har ordet

Det ekonomiska resultatet har förbättrats varje år sedan start. På fyra år har resultatet förbättrats med 70 miljoner kronor. Det målmedvetna arbetet med resultatförbättring har genomsyrat hela verksamheten. Intäkterna har ökat och kostnaderna har hållits tillbaka i organisationen. Tillväxten inom Statens servicecenter är stabil, nya kundmyndigheter ansluts enligt plan och nya tjänster levereras till våra kundmyndigheter. Genom effektivitetsförbättringar och god kostnadskontroll kan resultatet successivt förbättras.

Vårt uppdrag är att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna i statsförvaltningen. Genom att erbjuda kundmyndigheterna heltäckande tjänster inklusive systemlösningar kan de administrativa kostnaderna minska inom staten. Under året har den nya ekonomitjänsten inklusive systemlösning lanserats. Totalt har 26 kundmyndigheter anslutit sig till tjänsten under året.

För att möjliggöra en anpassad lönetjänst till lärosätenas speciella behov öppnades ett kontor i Göteborg som i första hand ska leverera lönetjänsten till utbildningssektorn. De levererar nu cirka 7 300 lönespecifikationer per månad till Göteborgs universitet och planering för anslutning av fler lärosäten pågår.

Regeringen ger oss flera uppdrag för att ge förslag på fortsatt utveckling och effektivisering av svensk statsförvaltning. Under året har tre uppdrag levererat rapporter till regeringen. Uppdraget e-arkiv levererade två rapporter under året. Det finns ett stort intresse bland Sveriges myndigheter att ansluta sig till e-arkivtjänsten. Vi är nu redo att påbörja upphandling av ett systemstöd och driftsätta tjänsten. Den tredje rapporten som levererades i april identifierade åtgärder som kan minska de administrativa kostnaderna för små myndigheter. Genom förenklingar och andra åtgärder kan kostnaderna sänkas med minst 15 miljoner kronor per år.

Effektiviseringsvinster och kostnadsbesparingar kan uppnås genom att delar av de statliga myndigheternas IT-verksamhet, ekonomiadministration, medborgarservice och flera andra myndighetsfunktioner samordnas och omlokaliseras från storstadsområdena. Det framgår av den delrapport om samordning och omlokalisering av lämpliga myndighetsfunktioner som lämnades till regeringen under året. Slutrapporten lämnas i april 2017.

Kundmyndigheterna är nöjda med de tjänster som vi levererar och samverkansformerna fortsätter att utvecklas. Resultatet av höstens kundundersökning visar på högre kundnöjdhet både hos användarna

och hos kontaktpersonerna än tidigare. I september genomfördes den första samverkansdagen. På dagen medverkade både internationella föreläsare och statssekreterare från finansdepartementet. Dagen avslutades med ett öppet panelsamtal som var mycket uppskattat.

Grunden för verksamheten och dess positiva utveckling är alla medarbetarna. De bidrar varje dag i produktionen av tjänsterna, kontakten med våra kundmyndigheter och i det intensiva utvecklingsarbete som bedrivs för att förbättra effektivitet, kvalitet och service i tjänsterna. Under 2016 har flera nya medarbetare börjat hos oss. De är ett välkommet tillskott till den allt större verksamhet som bedrivs. Jag vill tacka alla medarbetare för ett gott arbete under 2016 och ser fram emot ett nytt verksamhetsår 2017.



Thomas Pålsson
Generaldirektör

Året i korthet

Antalet anslutna myndigheter ökar och mätt i antalet anställda är nu cirka 34 procent av staten anslutna till någon av de tjänster myndigheten levererar.

Kundmyndigheter

Vid utgången av 2016 var 150 kundmyndigheter anslutna till Statens servicecenter. Tabellen visar antal kundmyndigheter fördelat per tjänsteområde. Om en kund köper tjänster inom båda tjänsteområden redovisas kundmyndigheten inom båda tjänsteområdena och räknas som en kund i totalen.

Tabell 1. Antal kundmyndigheter 2014-2016.

	2016	2015	2014
Ekonomirelaterade tjänster	124	125	120
Lönerelaterade tjänster	110	105	98
Totalt	150	147	143

Anm.: Se kommentarer till tabellerna under avsnittet kundanslutning.

Resultat

Det ekonomiska resultatet för 2016 var -8,5 miljoner kronor. Intäkterna uppgick till 370,7 miljoner kronor och kostnaderna till 379,2 miljoner kronor.

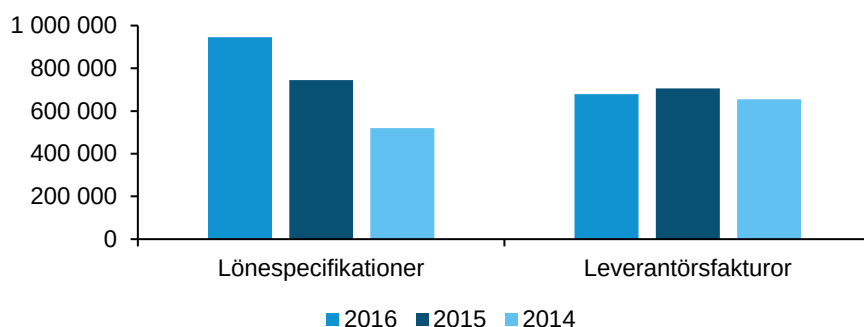
Tabell 2. Resultat 2014-2016 (mnkr).

	2016	2015	2014
Intäkter	370,7	297,1	235,2
Kostnader	379,2	315,2	261,6
Totalt	-8,5	-18,1	-26,4

Leveranser

Tjänsteleveranserna ökade när fler kundmyndigheter och större volymer anslöts. Levererande volymer i urval visade att 72 (66) bokslut färdigställdes. Vidare hanterades cirka 945 000 (744 000) lönespecifikationer och cirka 678 000 (705 000) leverantörsfakturer.

Figur 1. Hanterade volymer 2014-2016.



Väsentliga händelser

- En ny ekonomitjänst inklusive system är framtagen och erbjuds nu våra kundmyndigheter. Intresset har varit stort och totalt har 26 myndigheter anslutit sig under året. Ytterligare anslutningar är planerade under 2017.
- Under 2016 fick Statens servicecenter i uppdrag av regeringen att analysera och föreslå vilka myndighetsfunktioner som kan vara lämpliga att bedriva samordnat inom staten och utanför storstadsområdena, Fi2016/00274/SFÖ. Uppdraget har delredovisats genom rapport till regeringen den 1 juni 2016 och ska slutredovisas senast den 15 april 2017. I delrapporten pekar Statens servicecenter på ett tiotal myndighetsfunktioner som kan vara lämpliga att koncentrera och omlokalisera.
- Under hösten arrangerades för första gången Samverkansdagen. Samverkansdagen är en mötesplats för Statens servicecenters medarbetare och kundmyndigheternas kontaktpersoner. Syftet är att öka förståelsen för det gemensamma uppdraget att effektivisera statsförvaltningen och att öka förtroendet för Statens servicecenter hos befintliga och potentiella kundmyndigheter. Evenemanget planeras att bli ett återkommande inslag i myndighetens relationsbyggande arbete.
- En anpassad lönetjänst för utbildningssektorn arbetas fram i samverkan med ett antal universitet och högskolor. Ett nytt kontor har öppnats i Göteborg som i första hand ska leverera denna anpassade lönetjänst. Göteborgs universitet har anslutits och planering för ytterligare anslutningar av fler lärosäten pågår.

Om Statens servicecenter

Statens servicecenter inrättades den 1 juni 2012. Verksamheten bedrivs från huvudkontoret i Gävle samt från Östersund, Stockholm, Eskilstuna och Göteborg. Statens servicecenter är organiserat i två tjänsteområden, ekonomirelaterade tjänster och lönerelaterade tjänster. Tre avdelningar levererar tjänsterna inom tjänsteområdena. Statens servicecenter har därutöver två stöдавdelningar samt ett antal stödfunktioner.

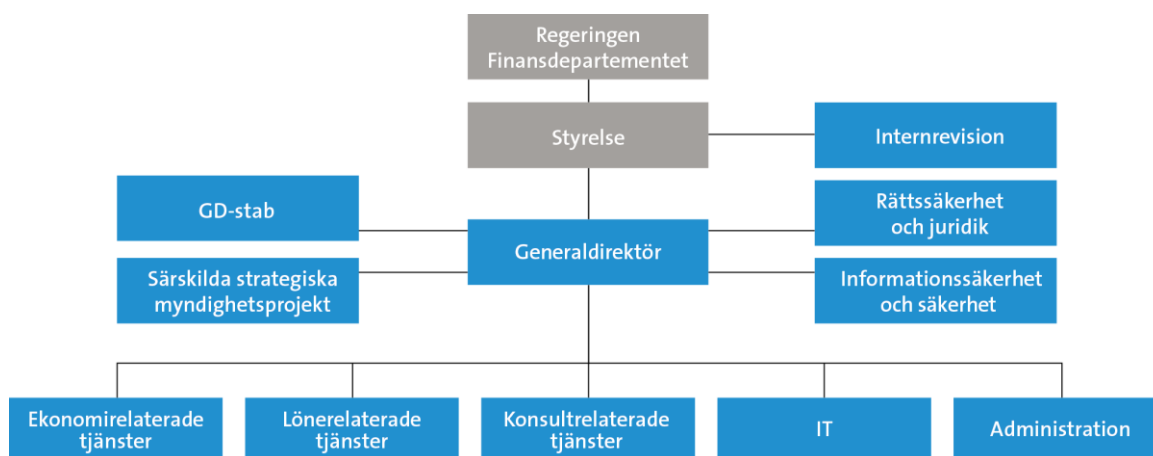
Statens servicecenter har en verksamhetsnära operativ ledning. Avdelningscheferna, som ingår i Statens servicecenters ledningsgrupp, är placerade på de olika verksamhetsorterna för närhet till verksamheten.

I juni 2016 invigdes Statens servicecenters kontor i Göteborg. Kontoret är särskilt inriktat på lönerelaterade tjänster till kundmyndigheter inom universitets- och högskolesektorn.

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. Under 2016 tillträdde en ny styrelse för Statens servicecenter. Fram till sista maj bestod styrelsen av ordförande Brigitta Böhlin och ledamöterna Göran Gräslund, Barbro Holmberg, Åse Lagerqvist, Ann-Christin Nykvist samt generaldirektör Thomas Pålsson. Den nuvarande styrelsen förordnades av regeringen i juni 2016 och leds av ordförande Barbro Holmberg, som tidigare var ledamot i styrelsen.

Styrelsen vid utgången av 2016

Barbro Holmberg
Styrelseordförande

Åse Lagerqvist
Ledamot

Eva-Britt Gustafsson
Ledamot

Thomas Pålsson
Ledamot, generaldirektör

Ann-Christin Nykvist
Ledamot

Björn Jordell
Ledamot

Ledningsgruppen vid utgången av 2016

Thomas Pålsson
Generaldirektör

Hans Tynelius
Avdelningschef för Avdelningen
lönerelaterade tjänster

Lena Darås
Avdelningschef för Avdelningen
konsultrelaterade tjänster

Jonas Wärn
Avdelningschef för Avdelningen
administration

Carina Larsson
GD-assistent

Gunilla Bruun
Avdelningschef för Avdelningen
ekonomirelaterade tjänster

Annica Schölund Storm
Stabschef för GD-staben

Johan Göthberg
Avdelningschef för Avdelningen IT

Uppdrag och verksamhetens resultat

Uppdrag

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

Verksamheten är främst avgiftsfinansierad.

Instruktion

I Statens servicecenters instruktion föreskrivs bl.a. 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 2016 (Fi2015/05652/RS) anges följande mål för Statens servicecenter:

- Bidra till att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna i statsförvaltningen,
- Verka för att minst 50 procent av antalet anställda i staten omfattas av myndighetens tjänster vid utgången av 2017,
- Med hög effektivitet och kvalitet ansluta de myndigheter som omfattas av förordningen (2015:665) om statliga myndigheters användande av Statens servicecenters tjänster, och
- Verka för att ingå överenskommelser med minst sex myndigheter om anslutning till de ekonomiadministrativa tjänsterna.

Enligt regleringsbrevet ska Statens servicecenter göra en bedömning av kundanslutningstakten för åren 2016-2018 och lämna en prognos för verksamhetens kostnader och intäkter för åren 2016-2030. 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. Resultatet av kundundersökningen samt samverkan med kundmyndigheter ska också redovisas.

Övergripande styrning

Statens servicecenter 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

50 procent av staten mätt i antalet anställda är anslutna till myndighetens tjänster vid utgången av 2017. Statens servicecenter ska uppnå ackumulerad ekonomisk balans år 2030.

Värdegrund

Leveranssäkra, effektiva och engagerade.

Utveckling

Statens servicecenters uppdrag och värdegrund är utgångspunkten för det utvecklingsarbete som bedrivs inom myndigheten.

Värdegrundsarbetet är en levande process bland annat genom årliga workshops med medarbetarna på samtliga verksamhetsorter. Arbetet leds av generaldirektören.

Verksamhetsplaneringen utgår också från vår värdegrund och med utgångspunkt från det planeras och prioriteras utvecklingsprojekten för nästföljande år.

Under 2016 prioriterades och bedrevs följande myndighetsgemensamma utvecklingsprojekt.

- Upphandla ett kompletterande systemstöd för lönetjänsten.
- Upphandla en långsiktig systemlösning för ekonomirelaterade tjänster.
- Utforma effektiva och kvalitativa processer och systemstöd för supportverksamheten samt ställa krav på systemstöd för ändamålet.
- Kartlägga, analysera och ta fram en myndighetsövergripande metod för processarbete inom tjänsteleveranser.
- Utforma och etablera en förvaltningsmodell.
- Utforma och lansera en ekonomitjänst med inkluderat systemstöd.
- Utforma och lansera en tjänst för rekryteringsstöd.
- Utforma och lansera en tjänst för bemanningsplaneringsstöd.

Verksamhetens resultat

Statens servicecenters verksamhet fortsätter att växa och effektiviseras. Myndighetens mål att nå resultatförbättring genom kostnadsmedvetenhet och effektivisering har gett resultat. Myndigheten redovisar ett resultat på -8,5 miljoner kronor för 2016. Det innebär att resultatet förbättrats med 9,6 miljoner kronor vilket motsvarar en ökning med cirka 53 procent sedan föregående år. Enligt Statens servicecenters regleringsbrev för 2016 är målet att uppnå ekonomisk balans år 2030 och balanserat resultat på årsbasis år 2017. Statens servicecenter arbetar kontinuerligt för att nå uppsatta mål. Sedan starten juni 2012 har resultatet förbättrats med totalt 69,4 miljoner kronor, vilket är en ökning med 89 procent.

Tabell 3. Verksamhetens resultat åren 2014-2016 (mnkr).

	2016	2015	2014
Intäkter	370,7	297,1	235,2
Kostnader	379,2	315,2	261,6
Totalt	-8,5	-18,1	-26,4

Intäkterna uppgår till 370,7 miljoner kronor och kostnaderna till 379,2 miljoner kronor. Intäkterna ökade ytterligare under 2016 jämfört med tidigare år till följd av ökat antal kunder och volymer samt höjning av avgiftsnivåerna. Verksamheten har under året arbetat med att hålla tillbaka kostnaderna trots många resurskrävande anslutnings- och migreringsprojekt.

Intäkterna

Statens servicecenters verksamhet är främst avgiftsfinansierad. Avgiftsintäkterna tas ut av kundmyndigheterna för utförande av tjänsterna inom de två tjänsteområdena ekonomirelaterade tjänster och lönerelaterade tjänster.

Intäkterna ökade med 73,6 miljoner kronor vilket motsvarar en ökning med cirka 25 procent jämfört med år 2015. Sedan 2014 har intäkterna ökat med totalt 135,5 miljoner kronor. Det innebär en ökning med cirka 58 procent mellan åren 2014 och 2016. Ökningen av intäkter beror på ökade volymer främst inom tjänsteområdet lönerelaterade tjänster då flera nya kundmyndigheter anslutit sig till Statens servicecenter samt att befintliga kunder köpt fler tjänster.

Tabell 4. Intäktsfördelningen under åren 2014-2016 (mnkr).

Tjänsteområde	2016	2015	2014
Ekonomirelaterade tjänster	151,4	138,5	127,6
Lönerelaterade tjänster	201,6	133,0	75,6
Övriga gemensamma intäkter	17,7	25,6	32,0
Totalt	370,7	297,1	235,2

För tjänsteområdet ekonomirelaterade tjänster har intäkterna ökat med cirka 12,9 miljoner kronor till följd av hög anslutning av befintliga kunder till den nya ekonomitjänsten inklusive systemlösning och ökade volymer hos befintliga kunder. Statens servicecenter har sedan starten erbjudit e-handelstjänster inklusive systemlösning, vilket genererade en hög anslutning av kunder under åren 2013 och 2014. Från och med 2016 är det möjligt att även köpa ekonomirelaterade tjänster inklusive systemlösning och intresset har varit stort från både befintliga och nya kunder. Totalt har 26 befintliga kunder gått över till den nya tjänsten. Därutöver har 6 myndigheter utökat sitt tjänsteinköp och blivit fullservicekunder.

Intäkterna för det lönerelaterade tjänsteområdet fortsätter att öka även under 2016. Under 2016 ökade intäkterna med cirka 52 procent jämfört med föregående år ökningen motsvarar cirka 68,6 miljoner kronor. Det beror främst på volymökning genom anslutning av nya kundmyndigheter. Vid en jämförelse mellan januari och november 2016 ökar volymerna med cirka 12 250 lönespecifikationer i månaden. Under året har 6 helt nya kundmyndigheter anslutits samt 2 kundmyndigheter har utökat sina köp av tjänster. Totalt har 4 kundmyndigheter migrerats mellan olika lönehanteringssystem. Den största kundmyndigheten som anslöts under 2016 var Göteborgs universitet med cirka 7 300 löner per månad. Ökningen av intäkter beror också på upparbetade intäkter för anslutningar till den nya lönetjänsten inklusive systemstöd.

Övriga gemensamma intäkter på 17,7 miljoner kronor bestod till största delen av bidrags- och anslagsintäkter. Cirka 7,0 miljoner av dessa avser intäkter från myndigheter som tecknat överenskommelser med Statens servicecenter om tillgång till Palassosystemet, så kallade hängavtal.

Övriga intäkter 2015 och 2014 bestod till största delen av vidarefakturerade systemkostnader från Försäkringskassan och Skatteverket. Dessa intäkter har upphört 2016 då avtal slutits direkt

med leverantören och ingår nu i den ordinarie tjänsteleveransen. Kostnaderna har minskat med samma belopp och påverkar inte tjänsteområdets samlade resultat.

Erhållna bidrag och anslagsmedel

Under 2016 har Statens servicecenter använt kvarvarande medel av de bidrag som regeringen beslutat om under 2014 och 2015 för särskilda utvecklingsinsatser.

- Anslutning lönerelaterade tjänster (S2014/8593/SFÖ); 2,0 miljoner kronor
- E-arkiv (N2015/3928/EF, Fi2015/04582/SFÖ, N2015/06629/EF); 4,5 miljoner kronor.
- Kompletterande lönesystem (Fi2015/166); 5,0 miljoner kronor.

Totalt har Statens servicecenter erhållit ytterligare bidrag om 3,5 miljoner kronor 2016.

- E-arkiv (N2016/04105/EF); 3,0 miljoner kronor
- IT-leveransmodell (Fi2016/03667/SFÖ); 0,5 miljoner kronor

Statens servicecenter har också erhållit anslagsmedel om 3,0 miljoner kronor för särskilda utvecklingsprojekt innefattande bl.a. utlokalisering av myndighetsfunktioner.

Kostnaderna

Kostnaderna har ökat med cirka 64,0 miljoner kronor sedan föregående år. Den största kostnadsposten är personalkostnader som uppgick 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 tjänster och för att hantera den anslutningsplan som regeringen beslutat. Det har inneburit att lokalerna utökats och kostnaderna stigit för dessa. Antalet medarbetare har ökat med 48 personer sedan föregående år vilket motsvarar en ökning med 14 procent. Ökningen är främst inom tjänsteområdet lönerelaterade tjänster.

Kostnaderna för drift har ökat med 17,7 miljoner kronor sedan föregående år. Den största delen av dessa kostnader avser datatjänster för våra IT-system då många tjänster levereras inklusive systemstöd. Cirka 85 procent av driftskostnaderna bestod av datatjänster. Det nya avtalet med CGI avseende Palasso som trädde i kraft under 2015 har i år gett helårseffekt vilket ökat kostnaderna. Den 1 januari 2016 trädde den nya avgiftslistan i kraft för att kompensera de ökade systemkostnaderna.

Inköp av konsultstöd motsvarar cirka 10 procent av övriga driftskostnaderna. Totalt har inköp av konsultstöd ökat med 32 procent sedan föregående år. Det beror främst på att myndigheten under året köpt in konsultstöd för att upphandla nytt lönesystem samt systemstöd för en effektivare supportprocess.

Avskrivningskostnaderna ökade till följd av etablering av nya kontorslokaler under året.

Tabell 5. Kostnadsfördelningen per kostnadsslag under åren 2014-2016 (mnkr).

Kostnader	2016	2015	2014
Personalkostnader	231,5	189,0	152,8
Lokalkostnader	14,8	11,9	9,9
Övriga driftkostnader	127,7	110,0	94,8
Finansiella kostnader	0,0	0,0	0,8
Avskrivningar	5,2	4,3	3,2
Totalt	379,2	315,2	261,6

Resultat per tjänsteområde

Myndighetens gemensamma kostnader har fördelats till de två tjänsteområdena baserat på antal anställda. De myndighetsgemensamma kostnaderna uppgick till cirka 113,3 miljoner kronor. De består av myndighetsledning, IT-avdelning, lokaler och andra gemensamma kostnader. Fördelningen av de gemensamma kostnaderna till respektive tjänsteområde framgår i avsnittet prestationer. Resultatfördelningen redovisas i tabell 7.

Ekonomirelaterade tjänster redovisar ett överskott efter fördelning av gemensamma intäkter och kostnader med 3,2 miljoner kronor. Det är en resultatförbättring med 2,7 miljoner kronor sedan föregående år. Den höga anslutningen av kunder som köper ekonomitjänster inklusive systemstöd har bidragit till att intäkterna ökar mer än kostnaderna. Statens servicecenter har arbetat med flera effektiviseringsåtgärder under 2016, vilket har gjort det möjligt att ta emot fler kunder och hantera ökade volymer utan att öka personalresurserna i motsvarande utsträckning.

Efter fördelning av gemensamma intäkter och kostnader uppvisar tjänsteområdet lönerelaterade tjänster ett underskott på -11,7 miljoner

kronor för 2016 vilket är en resultatförbättring med 6,9 miljoner kronor sedan föregående år. Underskottet beror främst på ökade kostnader från systemleverantör på grund av att antalet anslutnings- och migreringsprojekt från Palasso till Primula. Kostnaderna betalas av kundmyndigheten vid anslutningen eller enligt en femårsplan. Även personalkostnaderna har ökat. Orsaken är främst övertagande av medarbetare vid anslutningen av Göteborgs universitet men även förstärkning av projektteamen för att kunna möta regeringens krav på anslutningstakt.

Tabell 6. Ackumulerat budgeterat resultat för avgiftsbelagd verksamhet under åren 2014-2016 enligt regleringsbrevet (mnkr).

	2014	2015	2016			
	Ack. Resultat	Resultat	Intäkter	Kostnader	Resultat	Ack. utg. värde
Tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-169,2	-17,4	350,7	355,5	-4,8	191,4

Tabell 7. Ackumulerat utfall per tjänsteområde 2016 (mnkr).

	2014	2015	2016			
	Ack. Resultat	Resultat	Intäkter	Kostnader	Resultat	Ack. utg. värde
Ekonomirelaterade tjänster	-108,0	0,5	155,4	152,2	3,2	-104,3
Lönerelaterade tjänster	-61,2	-18,6	215,3	227,0	-11,7	-91,5
Totalt utfall	-169,2	-18,1	370,7	379,2	-8,5	-195,8

Anm.: Ekonomirelaterade tjänster består av de två tidigare tjänsteområdena ekonomiadministrativa tjänster och e-handelstjänster. Därför har jämförelsetalen för 2014 räknats om.

Intäkterna och kostnaderna ökade kraftigt under 2016 jämfört med budget till följd av upparbetade intäkter och kostnader för anslutningar och migreringar. Projekten driftsätts under 2017.

Under 2016 har nya redovisningsprinciper arbetats fram för anslutningar och migreringar vilket påverkat utfallet jämfört med budgeterat. Kunder som tecknat nya överenskommelser under året betalar en anslutningsavgift på fem år.

Resterande skillnader mellan budget och utfall beror på löpande justeringar i anslutnings- och migreringsplanen beroende på att tecknandet av avsiktsförklaring och genomförande av anslutningsprojekt är ett tidskrävande arbete och tidsplanen många gånger är osäker.

Skillnader av kostnaderna består också av netto redovisade intäkter och kostnader för Göteborgskontoret i budget. Den ökade bemanningen av

projektteamen för att klara regeringens krav på anslutningstakt fanns inte med i budget 2016 i regleringsbrevet.

Kostnaderna har också påverkats av att systemkostnader är högre än budgeterat då det var svårt att i ett tidigt skede budgetera tjänsten ny systemlösning och kostnader för nya anslutningar. Vidare har systemleverantörer enligt det statliga ramavtalet rätt att indexuppräknat priset. Indexuppräknningen slår igenom kraftigare än förväntat när volymerna är högre än budgeterat.

Utfall för 2016 samt prognos för 2017-2030

Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet för 2016 redovisa en prognos för verksamhetens intäkter och kostnader för åren 2016-2030, 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 planeras ett nollresultat på årsbasis. Intäkterna ökar kraftigt de kommande åren. Det beror på den planerade stora anslutningsvolymen inom båda tjänsteområdena. Även intäkter för anslutningen av kundmyndigheterna och intäkter för migrering påverkar intäktsökningarna. Intäktsökningen är störst under perioden 2018 till 2020. Från år 2021 planar intäktsökningarna ut.

Verksamheten planerar att leverera överskott från 2018. Överskottet ökar från år 2022 när de flesta myndigheter planeras vara anslutna till de lönerelaterade tjänsterna.

I nedanstående tabell redovisas intäkter, kostnader, resultat och ackumulerat resultat för åren 2016-2030 uppdelat på lönerelaterade tjänster och övriga tjänster.

Riskfaktorer som kan påverka verksamheten och dess finansiella resultat är att kostnaderna ökar mer än planerat vid anslutning och migrering av stora volymer. Även kostnadsökningar vid implementering av nya produktionssystem i tjänsteproduktionen är en riskfaktor.

Tabell 8. Prognos för åren 2016-2030 (mnkr).

Belopp i miljoner kronor	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Intäkter															
Lönerelaterade tjänster	215,3	222,1	361,7	409,6	545,3	617,7	657,7	682,6	693,2	699,7	710,4	723,5	730,7	738,0	745,4
Övriga tjänster	155,4	190,7	200,3	281,8	296,1	311,1	335,9	352,7	370,4	388,9	408,3	428,8	450,2	472,7	496,3
Totalt	370,7	412,8	562,0	691,4	841,4	928,8	993,6	1 035,3	1 063,5	1 088,6	1 118,7	1 152,2	1 180,9	1 210,7	1 241,7
Kostnader															
Lönerelaterade tjänster	227,0	223,1	360,6	408,5	543,2	615,7	649,4	673,3	682,9	689,4	700,1	713,7	721,4	728,7	736,1
Övriga tjänster	152,2	189,7	195,8	274,1	288,4	302,4	327,2	344,0	361,7	380,2	399,6	420,6	442,5	465,0	488,6
Totalt	379,2	412,8	556,3	682,6	831,6	918,1	976,6	1 017,3	1 044,5	1 069,6	1 099,7	1 134,2	1 163,9	1 193,7	1 224,7
Resultat															
Lönerelaterade tjänster	-11,7	-1,0	1,1	1,1	2,1	2,0	8,3	9,3	10,3	10,3	10,3	9,8	9,3	9,3	9,3
Övriga tjänster	3,2	1,0	4,6	7,7	7,7	8,7	8,7	8,7	8,7	8,7	8,7	8,2	7,7	7,7	7,7
Totalt	-8,5	0,0	5,7	8,8	9,8	10,7	17,0	18,0	19,0	19,0	18,0	18,0	17,0	17,0	17,0
Ackumulerat resultat															
Lönerelaterade tjänster	-91,5	-92,5	-91,4	-90,3	-88,2	-86,2	-77,9	-68,6	-58,3	-48,0	-37,7	-27,9	-18,6	-9,3	0,0
Övriga tjänster	-104,3	-103,3	-98,7	-91,0	-83,3	-74,6	-65,9	-57,2	-48,5	-39,8	-31,1	-22,9	-15,2	-7,5	0,2
Totalt	-195,8	-195,8	-190,1	-181,3	-171,5	-160,8	-143,8	-125,8	-106,8	-87,8	-68,8	-50,8	-33,8	-16,8	0,2

Prestationer och nyckeltal

Prestationer

Statens servicecenter delar sedan 2015 upp sin verksamhet i tjänsteområdena ekonomirelaterade tjänster och lönerelaterade tjänster.

Inom avsnitten för ekonomirelaterade tjänster och lönerelaterade tjänster beskrivs vilka tjänster som levereras, vad som är utmärkande för 2016, volymer för de största tjänsterna och kostnaderna för tjänsteområdet. Nyckeltal för tjänsteområdena presenteras i ett särskilt avsnitt.

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

Statens servicecenters servicedesk hanterar inkommande 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 antalet anställda inom tjänsteområdet.

Prestationer ekonomirelaterade tjänster

Inom ekonomirelaterade tjänster levereras tjänsterna löpande redovisning, bokslut, kundfakturer, leverantörsfakturahantering, betalningar, anläggningsredovisning, tidredovisning, e-beställningar samt konsultuppdrag.

Året 2016

Tjänsteområdet hanterade 124 kundmyndigheter 2016. Sex kundmyndigheter har utökat sitt tjänsteköp till att köpa större delen av ekonomihantering istället för delar av den.

År 2015 avropade Statens servicecenter ett ekonomisystem med driftservice från det statliga ramavtalet för att erbjuda kundmyndigheterna en ekonomitjänst inklusive systemstöd. Under 2016 har 26 kundmyndigheter anslutit sig till systemlösningen. Samtliga anslutningar under 2016 avser befintliga myndigheter som redan köper ekonomirelaterade tjänster och som har valt att gå över till Statens servicecenters systemlösning. Arbetet med att ansluta ytterligare kundmyndigheter fortsätter under 2017.

Under året har det tagits fram tydliga beskrivningar av innehållet i ekonomitjänsten inklusive systemstöd, s.k. Service Level Agreement (SLA).

Statens servicecenter samarbetar med Ekonomistyrningsverket i upphandlingar av framtida system för e-inköp och ekonomisystem. Upphandlingsarbetet kommer att pågå även under 2017.

Hantrade volymer ekonomirelaterade tjänster

Antalet leverantörsfakturer minskar samtidigt som myndigheternas användning av elektroniska beställningar, elektroniska leverantörsfakturer och ordermatch ökar. Det är en signal om att myndigheternas införande av e-handel går framåt.

Antalet kundfakturer har däremot ökat med nästan 34 000 fakturer, en ökning med 32 procent. Ökningen kan till stor del härledas till ökade volymer hos en kundmyndighet. Majoriteten av kundfakturorna hanteras elektroniskt (88 procent).

Ökningen av antalet bokslut beror på att befintliga kunder köper fler tjänster.

Tabell 9. Totalt antal hanterade volymer inom ekonomirelaterade tjänster 2014-2016.

	2016	2015	2014
Leverantörsfakturer	678 289	705 306	655 216
Kundfakturer, elektroniska	123 928	95 336	101 116
Kundfakturer, manuella	16 810	11 539	13 178
Bokslut	72	66	62

Kostnader för ekonomirelaterade tjänster

Kostnaderna har under året hållits tillbaka och minskade trots anslutningen till den nya ekonomitjänsten inklusive systemlösning. Direkta personalkostnader har ökat till följd av den årliga lönerrevisionen och omorganisering av stödverksamhet som flyttats ut till tjänsteområdet för att komma närmare kunden och leveransen.

Kostnader för datatjänster har minskat med 11,2 miljoner kronor. Förändringen består av en ökning av systemkostnaderna till följd av den nya systemlösningen för ekonomirelaterade tjänster och en minskning av kostnaderna med 15 miljoner kronor när vidarefaktureringskostnader hos Skatteverket och Försäkringskassan upphört.

Tabell 10. Kostnadsfördelning ekonomirelaterade tjänster (mnkr).

	2016	2015	2014
Direkta personalkostnader	81,7	75,0	70,4
Datatjänster	18,0	29,2	30,5
Övriga driftkostnader	2,8	2,2	3,1
Servicedeskkostnader	2,5	2,9	2,7
Övriga indirekta kostnader	47,2	46,3	48,3
Totalt	152,2	155,5	155,0

Anm.: Ekonomirelaterade tjänster består av de två tidigare tjänsteområdena ekonomiadministrativa tjänster och e-handelstjänster. Därför har jämförelsetalen för 2014 räknats om.

Prestationer lönerelaterade tjänster

Inom lönerelaterade tjänster erbjuds löneadministration, rese- och utläggshantering, tidredovisning, intresseavdrag och beslutsskrivning. Under 2016 hanterades lönetjänster för 110 myndigheter. Totalt hanterades cirka 945 000 lönespecifikationer vid Statens servicecenter. Det är en ökning på 27 procent jämfört med året innan. I slutet av året hanterades cirka 82 000 lönespecifikationer per månad.

Året 2016

Under året har 6 helt nya kundmyndigheter anslutits samt 2 kundmyndigheter har utökat sina köp av tjänster. Ett nytt kontor etablerades i Göteborg i samband med att Göteborgs universitet anslöts som kund i maj 2016.

Under 2016 har arbetet med att migrera och ansluta nya kunder till Primulasystemet intensifierats. Arbetet har haft fokus på att förbättra och effektivisera anslutningsprocessen till det nya systemet. Sammanlagt har 10 myndigheter gått in i systemet Primula under året.

Arbete har bedrivits för att ytterligare effektivisera den lönerelaterade tjänsten kopplad mot Primula. Ett stort arbete har bedrivits under året för att standardisera och möjliggöra elektronisk rapportering i systemet. Lösningen är tänkt att kunna nyttjas för de myndigheter som använder Primula och ytterligare automatisera processerna avseende maskinell hantering för löne- och personalinformation.

Även för de övriga lönesystem som används av Statens servicecenter har arbete utförts för att ytterligare effektivisera lönehanteringen. Det gäller främst att få underlag hanterade maskinellt istället för manuellt med utökad egenrapportering.

Ett omfattande och komplext arbete bedrivs inom Statens servicecenter för att uppfylla förordningens intentioner om anslutning av kundmyndigheter till de lönerelaterade tjänsterna. Dessutom planeras och samordnas migreringar av befintliga kundmyndigheter till de nya produktionssystemen. Flera delar av verksamheten berörs och bidrar till detta arbete.

Statens servicecenter har arbetat fram ett förlängt avtal med systemleverantören CGI gällande Palasso där det nu finns möjlighet att nyttja systemet till och med år 2020. Det tidigare avtalet sträckte sig till 2018-12-31.

Under året har ett stort arbete bedrivits för att göra en kompletterande upphandling av ett nytt löne- och personalsystem. Upphandlingen görs

för att säkerställa kraven från ett antal myndigheter som inte får dessa uppfyllda i det ramavtal som Ekonomistyrningsverket tagit fram gällande Primula.

Två nya tjänster har utformats under året och kommer bli möjliga att avropa som generella tjänster hos Statens servicecenter under våren 2017. Den ena avser en rekryteringstjänst där kundmyndigheterna erbjuder ett systemverktyg. Tjänsten inkluderar uppsättning av systemstöd och anpassningar utifrån en definierad funktionsspecifikation. Avgiftssättning och support är andra delar som inkluderas och definieras i tjänsten.

Den andra tjänsten är en bemanningsplaneringstjänst som är tänkt att kunna nyttjas av myndigheter som har personal som arbetar oregelbundet och där myndigheten har behov av ett system som hjälper till med planeringen. Tjänsten är sammankopplad med den lönerelaterade tjänsten.

Hanterade volymer

Tabellen över årets totalt hanterade volymer visar att det skett en ökning av volymer från föregående år med 200 681 lönespecifikationer för helåret. Vid en jämförelse mellan januari och november 2016 ökar volymerna med cirka 12 250 lönespecifikationer i månaden. Det största tillskottet vad gäller volym tillkom i maj när Göteborgs universitet anslöts med cirka 7 300 lönespecifikationer.

Tabellen nedan visar antalet totalt producerade lönespecifikationer under perioden januari – december 2016. Majoriteten av kunderna använder avvikelserapportering som tjänst, några kunder använder närvarorapportering med eller utan tidrapportering i lönesystemet.

Tabell 11. Totalt antal hanterade volymer inom lönerelaterade tjänster 2014-2016.

	2016	2015	2014
Lönespecifikationer	944 631	743 950	519 795

Kostnader för lönerelaterade tjänster

Kostnaderna har ökat sedan föregående år. Den största ökningen är kostnader för system. Ökningen av systemkostnader förklaras till största delen av ökade volymer samt ökade priser under 2016 till leverantören. Även fler parallella anslutningsprojekt driver upp kostnaderna från systemleverantörerna. Ökningen beror även på att flera myndigheter under året har tecknat överenskommelser med Statens servicecenter om tillgång till lönesystemet Palasso.

Ökningen av personalkostnader beror främst på att tjänsteområdet vid anslutningen av Göteborgs universitet i maj tog över 18 medarbetare med verksamhetsövergång. Även ökad bemanning av projektteamen för att klara regeringens krav på anslutningstakt bidrar till de ökade personalkostnaderna. För att klara ökade volymer har rekrytering av personal till servicedesk genomförts under året.

Tabell 12. Kostnadsfördelning lönerelaterade tjänster (mnkr).

	2016	2015	2014
Direkta personalkostnader	84,6	57,8	35,4
Datatjänster	61,0	33,4	20,6
Övriga driftkostnader	2,4	5,4	5,3
Servicedeskkostnader	12,9	10,7	8,2
Övriga indirekta kostnader	66,1	52,3	37,0
Totalt	227,0	159,7	106,5

Nyckeltal

Statens servicecenter ska genom utvecklade nyckeltal redovisa mått på kvalitet och service i utförda tjänster där resultatet skall analyseras och kommenteras. En jämförelse över tid ska vara möjlig.

Enligt Statens servicecenters regleringsbrev avseende 2016 ska myndigheten redovisa vidtagna och planerade åtgärder för att öka effektiviteten i verksamheten och utförda tjänster.

Nyckeltalen antal lönespecifikationer per årsarbetare och antal leverantörsfakturer per årsarbetare mäter effektiviteten i de största tjänsteleveranserna.

Nyckeltal för kvalitet och service

Nyckeltal för kvalitet och service har redovisats sedan myndighetens start. Nyckeltalen ska spegla det som är väsentligt för verksamheten och viktigt för kunden. Det ska även vara möjligt att följa utvecklingen inom kvalitet och service över tid. Nyckeltalen ska också där det är möjligt mätas utifrån ansvar för att underlätta riktade åtgärder när så behövs.

Redovisade nyckeltal för kvalitet är kundundersökning, och EA-värdet för våra kunder. En utvecklad kundundersökning, en så kallad NKI (Nöjd Kund Index), bedöms som det bästa sättet att mäta upplevd kvalitet i utförda tjänster. Genom NKI framgår kundmyndigheternas bedömning av kvalitet samt upplevd service.

EA-värdet för våra kundmyndigheter mäter kvaliteten i ekonomitjänsterna i de delar som Statens servicecenter levererar. Eventuella avvikelser som beror på Statens servicecenters leverans kommenteras.

Nyckeltalet för service redovisas som hur stor andel av inkommande ärende i första och andra linjens support som har besvarats inom utlovad svarstid enligt överenskommet SLA (Service Level Agreement). Även överenskommen servicenivå att ta emot inkommande samtal inom 120 sekunder mäts. Kundmyndigheternas upplevda service mäts även via kundundersökningen (NKI), som redovisas under avsnittet kvalitet.

Kostnadseffektivitet

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

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

För tjänsteområdet lönerelaterade tjänster har under året differentierade nyckeltal avseende antal lönespecifikationer per årsarbetare baserat på lönesystem och storlek på kundmyndigheten tagits fram. Dessa redovisas för första gången i årsredovisningen.

Kostnadseffektivitet ekonomirelaterade tjänster

Nyckeltalet för antal leverantörsfakturor per årsarbetare uppgick under 2016 till cirka 34 000 stycken. Det överträffar målet på 33 000 fakturor per årsarbetare. Det är ett bra resultat i synnerhet med hänsyn till att volymerna har gått ner något.

Under 2016 minskade volymen med cirka 4 procent eller 27 000 leverantörsfakturor. Minskningen beror bland annat på att ett par stora kundmyndigheter har ökat andelen ordermatch och effektiviserat sina inköpsprocesser, vilket lett till att fakturavolymen minskat. Produktiviteten har dock ökat i och med att tidsåtgången minskat mer än volymminskningen. Den ökade produktiviteten har möjliggjorts av arbetet med ständiga förbättringar.

Tidsredovisningen följs upp löpande och nyckeltalet analyseras kvartalsvis för att få en bild av vad som är ett resultat av förbättringsarbete och vad som är normala säsongsvariationer.

Tabell 13. Leverantörsfakturor per årsarbetare 2016 jämfört med 2015.

	2016	2015
Leverantörsfakturor per årsarbetare	34 318	27 974

Anm.: Principerna för beräkning av nyckeltalet förändrades inför 2015 och därför finns inte jämförelsesiffror för 2014.

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

Statens servicecenters uppdrag är att i samverkan med våra kunder ständigt utveckla vår verksamhet med avseende på kvalitet och effektivitet. Ett tiotal olika utvecklingsuppdrag har bedrivits för att effektivisera den ekonomirelaterade tjänsten. Det gäller till exempel ny lösning för att hantera abonnemangsfakturor, förbättringar av det gemensamma leverantörsregistret och minskad sårbarhet i utbetalningstjänsten.

Olika moment i ekonomisystemet har schemalagts för att hantera många kunder samtidigt och på så sätt öka effektiviteten. Arbetet kommer att fortsätta under 2017 med att ta fram automatik för ytterligare moment.

Under 2016 har utvecklingsarbete bedrivits som lägger grunden för ytterligare effektivisering och kvalitetsvinster i tjänsteutförandet under kommande år. I samband med införandet av en systemlösning för ekonomirelaterade tjänster har Statens servicecenter tagit fram en modell för externredovisning inklusive statlig redovisning.

Modellen bygger på en ekonomimodell med gemensam kontoplan, register, arkitektur, roller och behörigheter m.m. Syftet med modellen är att erbjuda en enhetlig lösning som drar nytta av systemets funktionalitet och som sätts upp utan kundunika anpassningar. Flertalet mindre kundmyndigheter kan tillämpa denna gemensamma modell.

Den systemadministrativa förvaltningen effektiviseras och kvaliteten ökar när handläggare inte behöver kunskap om olika kundunika lösningar. Modellen har en hög grad av enhetlighet och erbjuder samtidigt kunderna valfrihet i de delar som avser den interna redovisningen.

Kostnadseffektivitet lönerelaterade tjänster

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 löner per årsarbetare inom lönerelaterade tjänster för 2016 uppgick till 861 lönespecifikationer vilket är en ökning från 2015.

Under året har det nya lönesystemet Primula implementerats hos 10 kundmyndigheter vilket varit resurskrävande. Generellt gäller att produktiviteten sjunker under en längre period vid ett systembyte då nya rutiner och hantering ska implementeras. Även anslutning av kundmyndigheter kräver resurser som gör att produktiviteten minskar.

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 14. Lönespecifikationer per årsarbetare 2014-2016.

	2016	2015	2014
Lönespecifikationer per årsarbetare	861	835	890

Differentierade nyckeltal lönerelaterade tjänster

Statens servicecenter har förutom ovanstående generella nyckeltal även börjat följa vissa differentierade nyckeltal. Detta för att få en bättre verksamhetsuppföljning och förståelse vad som påverkar produktiviteten. Tabellen nedan visar antalet löner per årsarbetare i de tre olika lönesystem som Statens servicecenter använder sig av. Som kommenterats tidigare så är det nyaste systemet, Primula, det system som har det lägsta nyckeltalet medan systemen POL och Palasso har högre värden. Speciellt POL visar på god produktivitet som kopplas till hög automatiseringsgrad vad gäller att använda maskinella rutiner för att ta in löneinformation. Primula har ännu inte uppnått full effektivitet. Bedömningen är att effektiviteten kan förbättras i systemet till samma nivåer som de två andra systemen.

Tabell 15. Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem.

Lönesystem	Antal löner per årsarbetare
Palasso	847
POL	1 049
Primula	648

Nedanstående tabell visar på skillnader i antalet lönespecifikationer per årsarbetare baserat på storlek på myndighet. Det finns en tydlig tendens att för större kundmyndigheter är det enklare att hålla 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.

Tabell 16. Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighetsstorlek.

Myndighetsstorlek	Antal löner per årsarbetare
Färre än 500 st. anställda	744
501 – 1 000 st. anställda	819
Fler än 1 000 st. anställda	888

Åtgärder för att öka effektiviteten i verksamheten och utförda tjänster

Avdelningen för lönerelaterade tjänster har under året arbetat med att utöka egenrapporteringen avseende underlag till lön samt utöka hanteringen av automatisk överföring mellan kundmyndigheternas system till och från lönesystemen. Främst gäller det anställningsinformation mot de större myndigheterna. Ett stort arbete har också bedrivits under året för att ta fram en tjänst mot utbildningssektorn som möjliggör att i stort sett all lönepåverkande information tas in elektroniskt till lönesystemet. Det minimerar behovet av att skicka in underlag i blankettform. Arbetssättet ger fördelar både hos kundmyndigheterna och hos Statens servicecenter.

Arbete med mer effektiva integrationslösningar har också påbörjats under året. Syfte är att skapa en generell lösning för överföring av person- och löneinformation mellan lönesystem och kundunika system hos myndigheterna. Om en sådan lösning blir standard inom statsförvaltningen underlättas uppsättning och förvaltning av automatiska överföringar av personinformation.

Kvalitet

Enligt regleringsbrevet för 2016 ska Statens servicecenter redovisa hur anslutna myndigheter uppdelade efter myndighetsstorlek, bedömer Statens servicecenters tjänster, indelade i de olika tjänsteområdena, med avseende på kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Kundundersökning

För andra året i rad genomförde Statens servicecenter en nöjdhetskundmyndighetsundersökning. Undersökningen omfattar dels samtliga kontaktpersoner, dels ett slumpmässigt urval anställda hos Statens servicecenters kundmyndigheter som kommer i kontakt med någon av tjänsterna (användare). Totalt svarade knappt 2 000 användare och kontaktpersoner på enkäten.

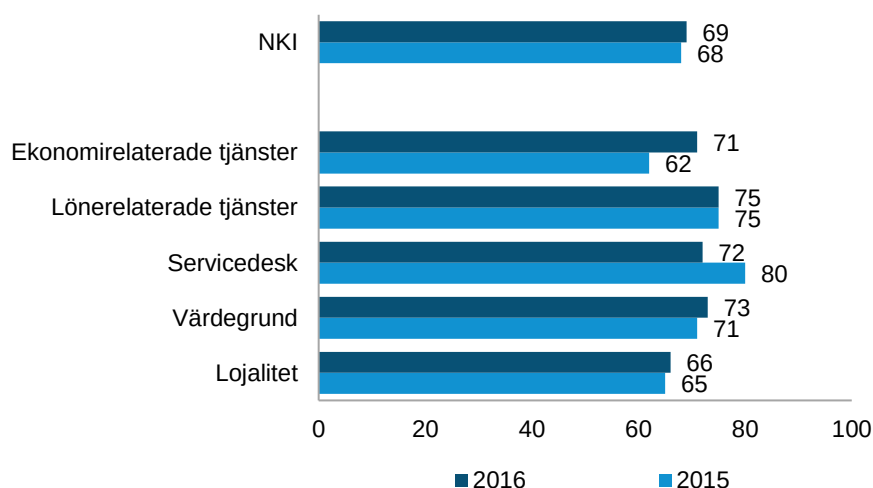
Med undantag för kundsupporten ökade värdena jämfört med tidigare år för samtliga delområden. Kundsupporten har ett fortsatt högt resultat. Minskningen kan förklaras av att ytterligare två frågor har lagts till, vilket drar ner 2016 års värde. Vad gäller kvalitet, service och effektivitet är kunderna inom tjänsteområdet lönerelaterade tjänster nöjdare än kunderna inom ekonomirelaterade tjänster.

Under 2016 har en rad aktiviteter genomförts för att förbättra kundnöjdheten. Ett stort projekt som påbörjades under 2016 och får effekt under senare delen av 2017 är en ny kundsupportorganisation och ny kundwebb. Dessa insatser förväntas ge positiva effekter på värdet för kundsupport vid kommande års mätningar.

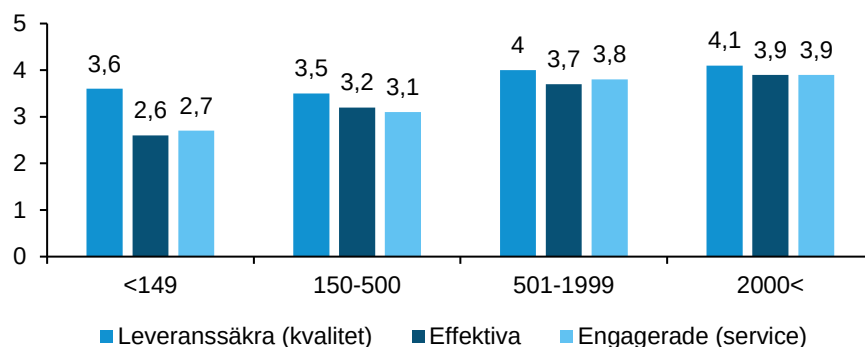
Resultat för användare

Nöjd Kund Index (NKI) ligger fortfarande på en hög nivå och uppgår 2016 till 69 på en hundragrading skala, vilket är ett marginellt högre resultat än den förra mätningen. Löneanvändare är generellt nöjdare än ekonomianvändare. Användare på myndigheter med fler än 500 anställda är nöjdare än övriga kundgrupper. Det delområde som kundmyndigheterna är mest nöjda med är den lönerelaterade tjänsten och det är den enda faktor som har ett oförändrat resultat. Resultaten för alla delområden ligger på en jämn nivå och inget resultat är lågt.

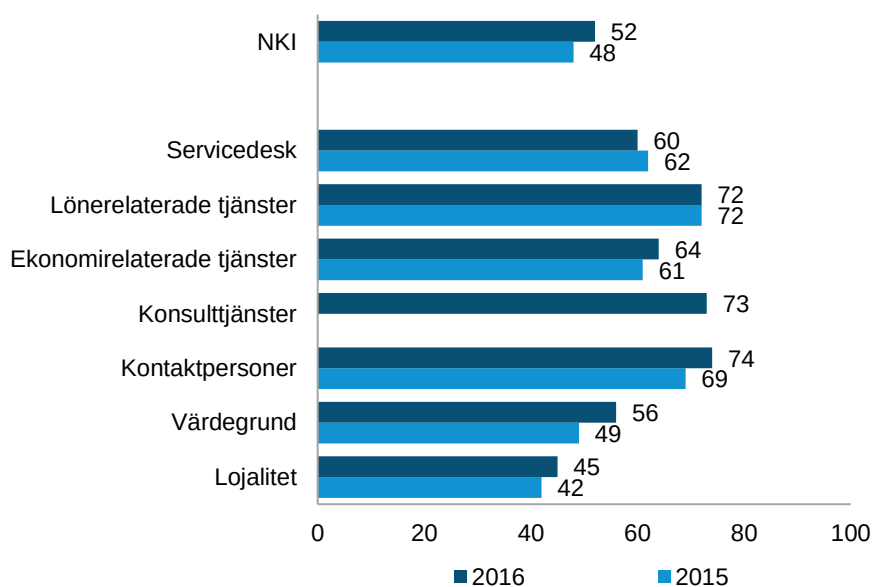
Figur 5. Förklaringsfaktorer till NKI för användare.



Vid bedömning av värdegrunden är representanterna för de största kunderna mest nöjda.

Figur 6. Utfall användare värdegrund per kundgrupp.**Resultat för kontaktpersoner**

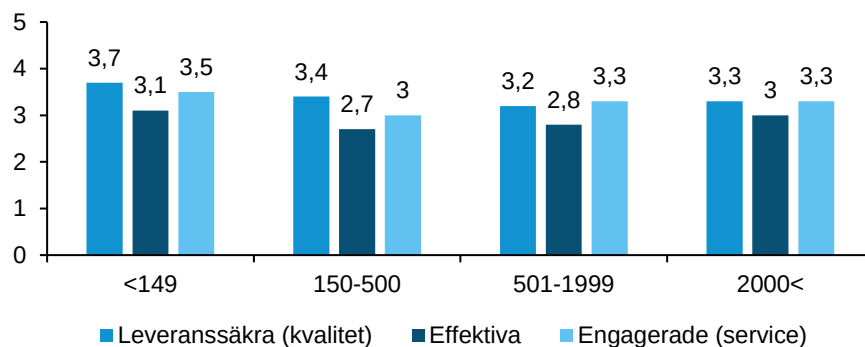
Nöjd Kund Index (NKI) uppgår till 52 på en hundra gradig skala, vilket är en förbättring med 4 enheter jämfört med år 2015. De förklaringsfaktorer som har högst resultat är kontaktpersoner, konsultrelaterade tjänster och lönerelaterade tjänster. Lågt resultat redovisas för värdegrund, men där har en tydlig förbättring skett jämfört med den förra mätningen. Andra områden där resultatet har förbättrats är kontaktpersoner och ekonomirelaterade tjänster.

Figur 7. Förklaringsfaktorer till NKI för kontaktpersoner.

Anm.: Jämförelsetal saknas för förklaringsfaktorn konsulttjänster då värdet inte mättes föregående år.

När gruppen kontaktpersoner bedömde hur väl Statens servicecenter lever upp till värdegrunden, leveranssäkerhet (kvaliteten), engagerade (service) och effektivitet, ligger de minsta myndigheterna i topp vilket skiljer sig ifrån användarna där resultatet är det motsatta. För de mindre myndigheterna är användarna själva sällan i direktkontakt med Statens servicecenter utan kontakterna går via de utsedda kontaktpersonerna hos kundmyndigheten. Detta kan naturligtvis påverka svaren då bedömningen kan baseras på andra upplevelser.

Figur 8. Utfall kontaktpersoner värdegrund per kundgrupp



EA-värdet

Ekonomistyrningsverket mäter och publicerar årligen EA-värde för alla statliga myndigheter. Statens servicecenter utförde bokslut åt 72 kundmyndigheter, varav 49 stycken omfattas av EA-värderingen. De flesta kundmyndigheter (32 stycken eller 65 procent) fick högsta betyg. De kunder som inte fick högsta betyg (17 stycken eller 35 procent) var i ett fall delvis relaterade till Statens servicecenters leverans.

Resultatet av EA-värderingen indikerar en bra kvalitet i utförda tjänster.

Service

En viktig del i Statens servicecenters verksamhet är att säkerställa en överenskommen och förväntad servicenivå. Frågor via telefon, kundwebb och e-post registreras i ärendehanteringssystemet för att följa upp att ärenden besvaras i tid och i enlighet med fastställda servicenivåer. Servicenivåerna är överenskomna och dokumenterade i respektive kundmyndighets Service Level Agreement (SLA).

Supportorganisationen är organiserad i en första och en andra linjens support för att göra det enklare för kundmyndigheten att snabbt få svar på sitt ärende. Supportorganisationen mäts på följande servicenivåer:

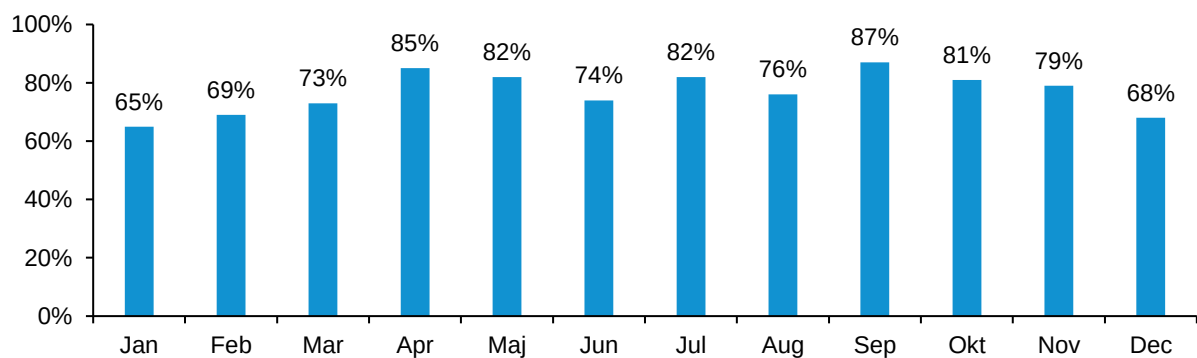
- Samtliga inkommande samtal till servicedesk ska tas emot inom 120 sekunder
- 8 arbetstimmars svarstid för enklare ärenden som besvaras i första linjen
- 16 arbetstimmar svarstid för ärenden av mer handläggande och utredande karaktär

Ta emot samtal inom 120 sekunder

Målet är att 80 procent av de inkommande samtalen ska tas emot inom 120 sekunder. Målet har inte uppnåtts under alla månader under året.

En översyn görs av supportverksamheten inom Statens servicecenter. Där ingår en utvärdering av befintliga nyckeltal och servicenivåer. En ny supportavdelning inrättas år 2017 för att skapa mer fokus på kundsupport och för att öka servicegraden ytterligare.

Figur 9. Andelen inkommande samtal som tagits emot inom 120 sekunder varje månad under 2016.



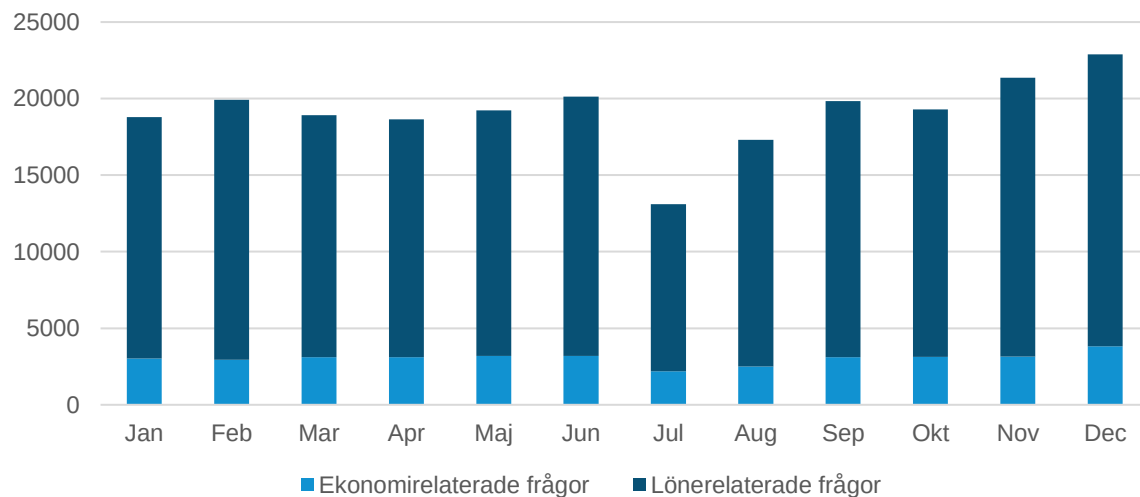
Besvarad inom utsatt tid

Målet är att 95 procent av alla enklare ärenden ska besvaras inom 8 arbetstimmar samt 85 procent av alla ärenden av mer utredande karaktär som ska besvaras inom 16 arbetstimmar. Vi når våra mål för samtliga ärenden och tjänsteområde.

Antal ärenden

Volymen är störst inom de lönerelaterade tjänsterna. Inflödet av ärendemängden påverkas även av eventuella systemstörningar eller andra förändringar i verksamheten som inverkar på leveransen av våra tjänster till kund. Totalt hanterades cirka 229 000 (189 000) ärenden. Av dessa var cirka 193 000 (156 000) lönerelaterade ärenden och cirka 36 000 (33 000) ekonomirelaterade ärenden.

Figur 10. Antal skapade ärenden 2016.



Kundanslutning och samverkan

Kundanslutning

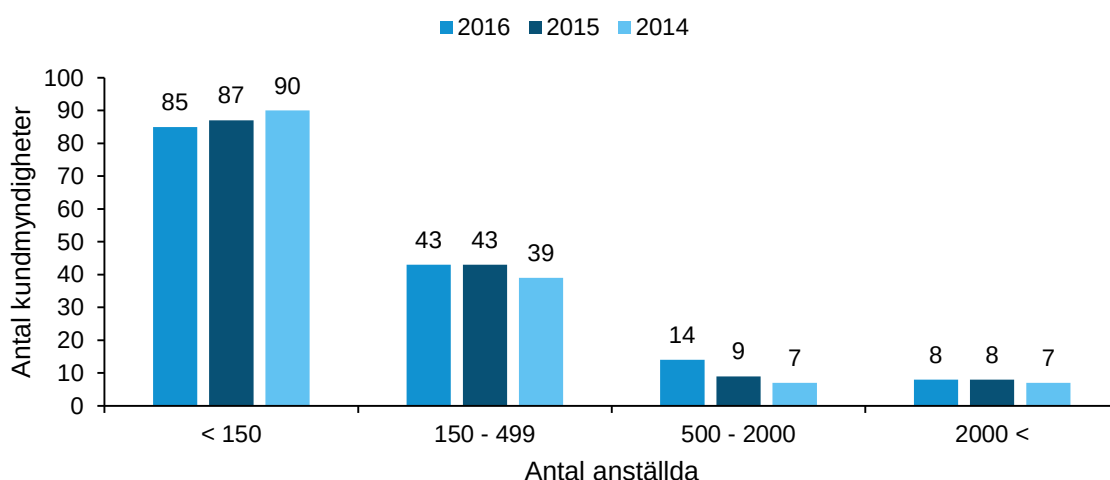
Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet för 2016 redovisa en bedömning av kundanslutningstakten totalt samt uppdelat per tjänsteområde för åren 2016-2018 mätt i antalet statsanställda och antal myndigheter. Målet vid utgången av 2017 är att minst 50 procent av antalet anställda i staten omfattas av Statens servicecenters tjänster.

Statens servicecenter ska vidare med hög effektivitet och kvalitet ansluta de myndigheter som omfattas av förordningen (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster samt enligt regleringsbrevet 2016 verka för att ingå överenskommelser med minst sex myndigheter om anslutning till de ekonomiadministrativa tjänsterna.

Kundmyndigheter och kundanslutning 2016

Vid utgången av 2016 har Statens servicecenter 150 anslutna kundmyndigheter i produktion som tillsammans utgör cirka 80 400 anställda. Detta motsvarar cirka 34 procent av det totala antalet anställda i staten. Segmentet mellanstora myndigheter har ökat mest under året. Totalt anslöts 6 helt nya kundmyndigheter, alla inom lönerelaterade tjänster, se tabell A i bilaga 1.

Figur 11. Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek.



Fyra befintliga kundmyndigheter valde att utöka antalet tjänster de köper från Statens servicecenter. Se tabell B i bilaga 1.

Våren 2016 blev Skatteverket värdmyndighet för Valmyndigheten som därför inte längre räknas som en egen kundmyndighet hos Statens

servicecenter. Ersättningsnämnden lades ner och Marknadsdomstolen överfördes till annan myndighet. Se tabell C i bilaga 1.

Antalet kundmyndigheter har ökat med tre under året och per den sista december 2016 har Statens servicecenter 150 kundmyndigheter som är anslutna till någon av bastjänsterna. Ytterligare nio myndigheter köper enbart konsulttimmar vilket gör att Statens servicecenter vid utgången av 2016 har pågående uppdrag hos 159 myndigheter.

Tabell 17. Antal anslutna myndigheter åren 2014-2016.

	Förändring 2016 jfr 2015	2016	2015	2014
Ekonomirelaterade tjänster	-1	124	125	120
Lönerelaterade tjänster	5	110	105	98
Totalt	3	150	147	143

Anm.1: Antalet kundmyndigheter som köpte ekonomirelaterade tjänster av Statens servicecenter år 2015 var 125 stycken. I årsredovisningen för 2015 redovisades 124 stycken.

Anm.2: Antalet kundmyndigheter som köpte lönerelaterade tjänster av Statens servicecenter år 2015 var 105 stycken. I årsredovisningen för 2015 redovisades 106 stycken.

Anm.3: Antalet kundmyndigheter som köpte bastjänster av Statens servicecenter år 2015 var 147 stycken. I årsredovisningen för 2015 presenterades resultatet inklusive Naturvårdsverket och Kustbevakningen som enbart köpte konsulttimmar.

Anm.4: Ekonomirelaterade tjänster består av de två tidigare tjänsteområdena ekonomiadministrativa tjänster och e-handelstjänster. Därför har jämförelsetalen för 2014 räknats om.

Mätt i antalet anställda är nettoökning drygt 9 200 personer för året och uppgår till drygt 80 400 anställda vilket motsvarar 34 % av samtliga statsanställda.

Tabell 18. Antal anställda i anslutna myndigheter 2014-2016.

	Förändring 2016 jfr 2015	2016	2015	2014
Ekonomirelaterade tjänster	61	44 967	45 028	43 798
Lönerelaterade tjänster	10 090	73 050	62 960	44 263
Totalt	9 229	80 418	71 199	53 092

Anm.: Ekonomirelaterade tjänster består av de två tidigare tjänsteområdena Ekonomiadministrativa tjänster och E-handelstjänster. Därför har jämförelsetalen för 2014 räknats om.

Ekonomirelaterade tjänster

Under 2016 har många befintliga kunder valt att gå över till ekonomitjänst inklusive systemstöd, totalt 26 stycken.

Statens servicecenter har under 2016 tecknat överenskommelse för helt nya tjänster med anslutning under kommande år med tre kunder och tecknat ytterligare sex avsiktsförklaringar/överenskommelser avseende utökade tjänster inom ekonomiområdet. Därmed är målet i regleringsbrevet uppfyllt.

Lönerelaterade tjänster

Av de myndigheter som omfattas av förordningen (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster har 110 anslutits varav fyra är statliga stiftelser.

Kundanslutningsplan 2017-2018

Under 2017 ökar anslutningstakten och i slutet av år 2017 beräknas 159 kundmyndigheter vara anslutna till Statens servicecenter. Dessa myndigheter motsvarar 38 procent av det totala antalet anställda i statsförvaltningen. Målet att nå 50 procent av antalet anställda har under året reviderats och förväntas uppnås vid utgången av 2018. Anledningen till detta är att anslutningen av Polismyndigheten har flyttats. Samarbete mellan Statens servicecenter och Polismyndigheten pågår och anslutning planeras tidigast 2021. Enligt planen kommer 52 procent de anställda inom staten att omfattas av någon av Statens servicecenters tjänster 2018.

Den största risken för att det reviderade målet inte nås är kapacitetsbrist hos ramavtalsleverantören av personalsystem, resursmässigt och systemmässigt. Fram till 2018 migreras närmare 100 befintliga kunder från Palasso till Primula och ytterligare ett 30-tal är planerade att nyanslutas. Vid analyser inför migreringar av befintliga kundmyndigheter har vissa funktionsbrister upptäckts. Detta har gjort att anslutningen av kundmyndigheter med avvikande uppsättningar eller funktionskrav försenats.

Det pågår en upphandling av ett kompletterande systemstöd för den lönerelaterade tjänsten. Detta systemstöd kommer att erbjudas till kundmyndigheter med krav som inte tillgodoses av det av Ekonomistyrningsverket framtagna befintliga ramavtalet.

Tabell 19. Prognos över antal anslutna myndigheter åren 2016-2018.

	Utfall	Plan	
	2016	2017	2018
Ekonomirelaterade tjänster	124	130	132
Lönerelaterade tjänster	110	119	137
Totalt	150	159	178

Tabell 20. Prognos över antal anställda i anslutna myndigheter åren 2016-2018 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet.

	Utfall		Plan			
	Anställda 2016	Procent av staten 2016	Anställda 2017	Procent av staten 2017	Anställda 2018	Procent av staten 2018
Ekonomirelaterade tjänster	44 967	19 %	45 994	19 %	47 176	20 %
Lönerelaterade tjänster	73 050	31 %	84 127	35 %	116 038	49 %
Totalt	80 418	34 %	91 220	38 %	123 803	52 %

Anm.: Procentvärdena i tabellen har beräknats utifrån antal anställda i staten exklusive antalet timanställda vilket uppgick till 237 237 personer. Källa: Arbetsgivarverket "Antalet statsanställda per verksamhetsinriktning (Cofog-grupp) 2002-2015 (xls). URL: <http://www.arbetsgivarverket.se/nyheter--press/fakta-om-staten/medarbetare/verksamhetsinriktning/>

Ekonomirelaterade tjänster

Från och med 2016 erbjuder Statens servicecenter för första gången ekonomitjänsten inklusive systemstöd. Mindre och medelstora kundmyndigheter har visat stort intresse för den nya tjänsten. Under 2017 planeras ytterligare anslutningar.

Lönerelaterade tjänster

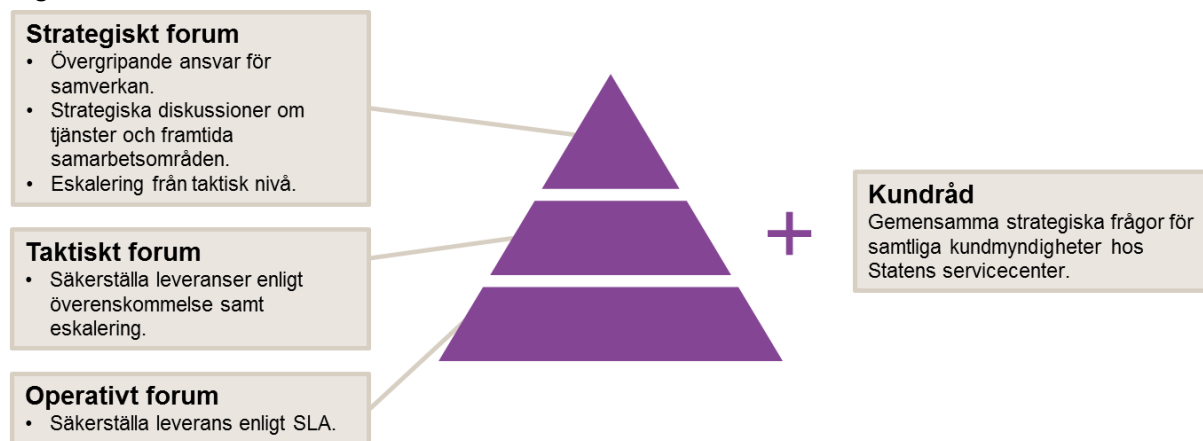
I arbetet med masterplanen för anslutning och migrering inom lönerelaterade tjänster har fokus lagts på att utforma och definiera innehållet i den uppdaterade planen för 2017-2018. Planen har anpassats efter kapacitet både hos Statens servicecenter och hos systemleverantören.

Kundsamverkan

Samverkansmodellen är en del i överenskommelsen mellan Statens servicecenter och dess kundmyndigheter. Samverkansmodellen sätter ramarna för samarbetet och syftar till att främja en god kundrelation och utveckla samarbetet. Den säkerställer att tjänsterna levereras i enlighet med överenskommelsen och att detta sker effektivt, leveranssäkert och engagerat. Samverkan sker mellan utsedda kontaktpersoner hos Statens servicecenter och hos kundmyndigheten.

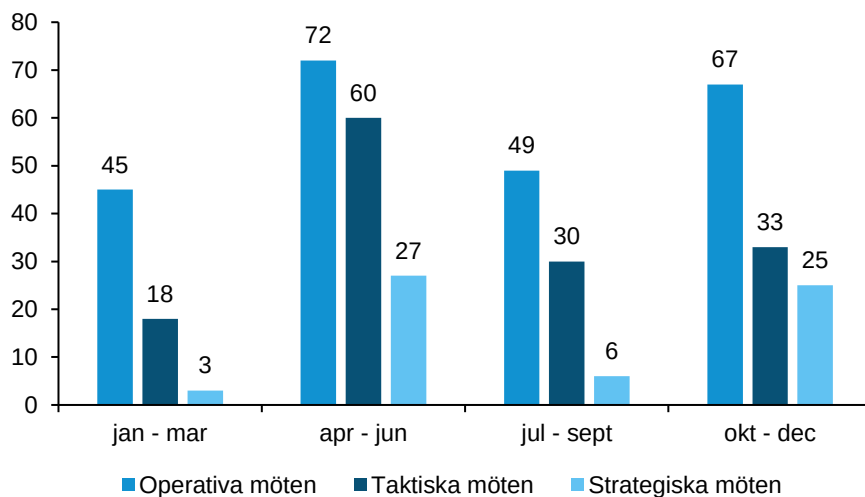
Under 2016 har samverkansmodellen förenklats. Den ger nu utrymme för anpassningar efter olika situationer och behov av samverkan. Omarbetningen baseras på såväl egna iakttagelser som återkoppling från kundmyndigheterna. Den nya samverkansmodellen tar bättre hänsyn till olikheter mellan kundmyndigheter och att olika frågor har olika prioritet beroende på samarbetsfas. Exempelvis har många nyanslutna kundmyndigheter ofta behov av en närmare samverkan som fokuserar på att stabilisera tjänsten. I mer etablerade samarbeten kan det istället vara intressant att föra en dialog om hur tjänsterna kan vidareutvecklas.

Figur 12. Statens servicecenter omarbetade samverkansmodell.



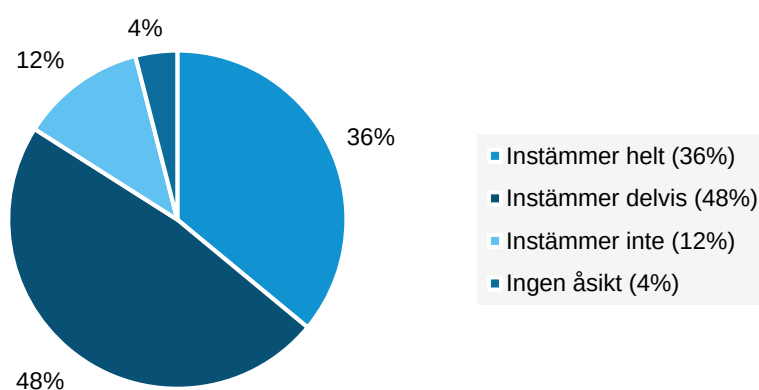
Under 2016 har Statens servicecenter genomfört 434 möten inom ramen för samverkansmodellen. Den operativa nivån står för merparten av alla möten. Generaldirektör Thomas Pålsson har bjudit in till tre kundråd under året. Avgifterna för 2017 stod på agendan vid mötet i juni och systemsituationen i statsförvaltningen var huvudtemat för två möten som genomfördes i december. Utöver de kundråd som genomförts inom ramen för samverkansmodellen har avdelningen för konsultrelaterade tjänster haft två kundråd under året. På mötena presenterades bland annat nytt ramavtal inom betalningsområdet, samt nya överenskommelser med nytt SLA och samverkansmodell.

Figur 13. Antal operativa-, taktiska- och strategiska möten fördelat på 2016 års fyra kvartal.

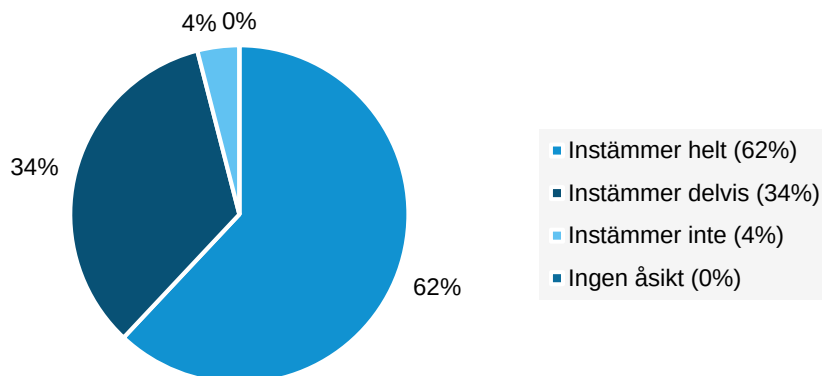


Efter samverkansmötet skickas enkäter slumpmässigt ut för att fånga kundernas upplevelse och ge underlag för förbättringsåtgärder. Av svaren framgår att deltagarna är nöjda med formalian både gällande dagordningens innehåll, planering inför mötet och antalet möten. Däremot finns det förbättringspotential gällande återkoppling och svar på ärenden som uppkommit. Kundbemötande får bra resultat där 96 % av svaranden helt eller delvis upplevde att de blivit väl bemötta och att deltagare från Statens servicecenter visade engagemang, d.v.s. förstod deras behov och var lösningsorienterade.

Figur 14. Enkätrespondenternas ställning till frågan om de är nöjda med svaren de fått på sina frågor under förevarande möte.



Figur 15. Enkätrespondenternas ställning till frågan om de upplevt sig väl bemötta och upplevt ett engagemang från Statens servicecenters representanter.



Samverkan i utveckling

Statens servicecenter lanserade under året Samverkansdagen. Syftet med Samverkansdagen är att skapa en mötesplats för kundmyndigheternas kontaktpersoner, potentiella kunder och Statens servicecenters medarbetare för att utbyta erfarenheter och idéer. Evenemanget bjöd på intressanta föreläsare, erfarenhetsutbyte och öppen dialog.

Temat för 2016 var ”Tillsammans tar vi steg mot en effektivare statsförvaltning”. Bland talarna återfanns statssekreterare Anneli Roswall Ljunggren som berättade om aktuella regeringsinitiativ inom området och Sten Eriksson, kommunikationschef för Pensionsmyndigheten som beskrev egna erfarenheter av förändringsarbete. Øystein Børmer, direktör för norska Direktoratet for økonomistyrning visade konkreta exempel hur långt de kommit med digitalisering och effektivisering inom den norska statsförvaltningen.

Under dagen lanserades också ”årets effektiviseringshjälte”, en utmärkelse som uppmärksammar en person, ett projekt eller en myndighet som gjort skillnad genom en idé, process, produkt eller tjänst som bidrar till en smartare administrativ vardag inom statsförvaltningen. Christel Aronsson från Kronofogdemyndigheten utsågs till 2016 års effektiviseringshjälte.

Samverkansdagen uppmanade till interaktion och samtal och Statens servicecenters ledning bjöd in till ett öppet panelsamtal. Totalt deltog cirka 260 personer.

Medarbetare

Statens servicecenters tillväxt under 2016 har medfört att antalet medarbetare har ökat från 350 anställda till 398 anställda. Det är en ökning av antalet medarbetare med cirka 14 procent. Ökningen har framförallt skett inom tjänsteområdet lönerelaterade tjänster. Medelåldern för de anställda uppgick till 46,5 år. Av det totala antalet anställda var 306 kvinnor och 91 män. Sedan myndigheten startade 2012 har andelen män ökat från 18 procent till 23 procent.

Ökningen av antalet medarbetare har skett både genom extern rekrytering och genom verksamhetsövergång. Den 1 maj 2016 övertog Statens servicecenter verksamhet avseende lönerelaterade tjänster från Göteborgs universitet vilket innebar att 18 medarbetare gick över till Statens servicecenter med verksamhetsövergång.

Tabell 21. Medarbetare fördelade på verksamhetsort.

	2016	2015	2014
Eskilstuna	23	24	-
Gävle	123	121	104
Göteborg	20	-	-
Stockholm	88	78	66
Östersund	144	127	103
Totalt	398	350	273

Anm.: Eftersom kontoren i Eskilstuna och Göteborg startades 2015 respektive 2016 finns inga jämförelsetal för antalet medarbetare.

Kompetensförsörjning

Extern rekrytering har stått för huvuddelen av ökningen av antalet medarbetare. Vid överföring av verksamhet från större myndigheter är övertagande av medarbetare via verksamhetsövergång fortfarande av stor betydelse.

Samarbete med utbildningsanordnare för YH-utbildningar har fortsatt, främst på det största produktionsorterna i Gävle och Östersund. Myndigheten har positiva erfarenheter av att ta emot praktikanter från dessa utbildningar. Flest praktikanter återfinns inom löneområdet som har den starkaste tillväxten. I enlighet med regeringsuppdraget praktik i staten tar myndigheten emot fyra praktikanter, två i Gävle och två i Östersund.

Statens servicecenter har under året tagit fram och implementerat för myndigheten gemensamma befattningar och roller. Varje roll har en kompetensbeskrivning. Detta utgör en bra grund för det fortsatta arbetet med den strategiska kompetensförsörjningsplanen, både när det gäller kartläggning av befintlig kompetens och framtida kompetensbehov.

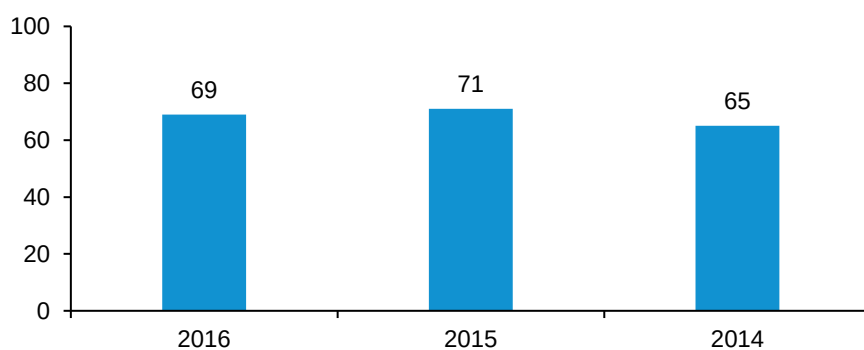
För att öka kvaliteten i underlaget vid utarbetandet av den strategiska kompetensförsörjningen har verksamhetens anslutningsplaner inom lönerelaterade tjänster samt bedömning av tillväxt inom övriga tjänsteområden sammanställts för hela myndigheten.

Attraktiv arbetsgivare

Statens servicecenter har för fjärde året i rad genomfört en medarbetarundersökning. Svarsfrekvensen var 94 procent. Resultatet har efter flera år av stark förbättring nu planat ut. Motiverad medarbetarindex, MMI, ligger kvar på 66 vilket även är genomsnittet för motsvarande undersökningar i riket. Ledarskapsindex har sjunkit och är tillbaka på en genomsnittlig nivå.

Prioriterade förbättringsområden är liksom tidigare personlig arbetssituation och kompetens/utveckling. Utöver de prioriterade förbättringsområdena ligger fokus på ledarskapsfrågorna.

Figur 16. Värde för området personlig arbetssituation i medarbetarundersökningen. Utveckling mellan åren 2014-2016.



Ledarskap

Ledarskap är alltid viktigt och närmaste chef har en stor inverkan på verksamhetens utveckling och resultat. Ledarskap i en snabbt växande organisation som Statens servicecenter är en utmaning. Myndigheten har under året haft två deltagare i ett chefsutvecklingsprogram anordnat av nätverket rörlighet i staten. Utöver det har individuellt stöd till chefer i form av konsulter från bland annat företagshälsovården anlitats.

Arbetsmiljö och hälsa

Riktlinjer för arbete med rehabiliteringsprocessen anpassade till Statens service har tagits fram under 2016. Processen omfattar såväl tidiga insatser för att förebygga sjukskrivning som åtgärder vid sjukskrivning för att underlätta och möjliggöra en så tidig återgång till arbetet som möjligt.

Under året har medarbetarnas nyttjande av friskvårdstimme följts upp. 344 medarbetare har under året nyttjat möjligheten till friskvårdstimme på arbetstid för fysisk aktivitet. Det motsvarar en nyttjandegrad av friskvårdstimme med 86 procent.

Tabell 22. Sjukfrånvaro i procent

	2016	2015	2014
Totalt	3,8	4,1	3,5
Kvinnor	4,5	4,7	4,0
Män	1,2	1,6	1,1
Anställda 29 år och yngre	4,0	3,0	1,1
Anställda 30-49 år	4,3	4,1	3,7
Anställda 50 år och äldre	3,2	4,3	3,5
Andel långtidssjukskrivna av totalt sjukskrivna (60 dagar eller mer)	49,6	49,3	44,6

Mångfalds- och lika behandlingsarbete

Enligt Statens servicecenters plan för lika rättigheter och möjligheter har myndigheten under året fortsatt med aktiviteter för att öka medarbetarnas medvetenhet om hur diskriminering och trakasserier kan förebyggas. Det har bland annat skett genom att workshops på detta tema har genomförts inom respektive enhet. Under året har även riktlinjer för att underlätta möjligheten att förena förvärvsarbete och föräldraskap tagits fram.

Bedömning

Statens servicecenter har tillgodosett kompetensförsörjningen i en snabbt växande myndighet. Myndigheten har attraherat nya medarbetare såväl genom verksamhetsövergång som genom rekryteringsaktiviteter samt behållit och kompetensutvecklat redan anställda medarbetare.

Regeringsuppdrag

Uppdrag 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 så kallat mellanarkiv. Det innebär att myndigheterna är informationsägare och ansvarar för samt styr tillgången till den information som bevaras i e-arkivet. Statens servicecenter tillhandahåller tjänsten men kommer inte att ha teknisk tillgång till myndigheternas information.

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 offentlig information. Ett förvaltningsgemensamt e-arkiv ska leda till minskade kostnader för e-arkivering inom staten som helhet.

I februari 2016 lämnades uppdragets andra delrapport och den 9 juni 2016 beslutades om nya medel för 2016 (N2016/04105/EF).

Enligt direktivet ska en delrapport lämnas senast den 31 december 2016 och en slutrapport senast 31 juni 2017.

Uppdragets tredje delrapport lämnades till regeringen den 22 december 2016. I denna rapport redovisade Statens servicecenter bland annat följande:

- Projektet är väl förberett för att påbörja upphandlingen av systemstöd och drift för det förvaltningsgemensamma e-arkivet under 2017.
- Det finns ett stort intresse bland myndigheterna för att ansluta sig till e-arkivtjänsten enligt en enkät som Statens servicecenter genomfört. Av de 147 myndigheter som svarade överväger 122 att ansluta sig. Till dessa tillkommer sju pilotmyndigheter som blir de första att ansluta sig till tjänsten.

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.

Alla myndigheter som medverkar i projektet har deltagit i analysarbetet och står bakom de förslag som tagits fram. Samtliga sju pilotmyndigheter har skrivit på en avsiktsförklaring om att ansluta sig till tjänsten.

Förordningsstyrd anslutning till Statens servicecenters lönerelaterade tjänster

I regleringsbrevet för 2016 fick Statens servicecenter i uppdrag att redovisa en plan för anslutning av myndigheter under regeringen till Statens servicecenters lönerelaterade bastjänster under åren 2017-2018. Den 14 mars 2016 lämnades rapporten till regeringen (dnr 10165-2016/1211).

Regeringen aviserade i budgetpropositionen för 2015 att styrningen av anslutningen av myndigheter behövde stärkas och att anslutningen till Statens servicecenters lönerelaterade bastjänster ska förordningsregleras.

Syftet var att påskynda arbetet med att effektivisera statens administrativa stödverksamhet och möjliggöra ett ökat fokus på myndigheternas kärnverksamhet.

Uppdraget till Statens servicecenter innebar att utarbeta och till regeringen redovisa en uppdaterad plan för anslutningen av myndigheter under regeringen till Statens servicecenters lönerelaterade bastjänster.

För att samla underlag till anslutningsplanen genomfördes kunddagarna under februari 2016. På kunddagarna deltog myndigheter som i dag inte är kunder hos Statens servicecenter samt ett antal befintliga kundmyndigheter. Med utgångspunkt av de insamlade uppgifterna togs en anslutningsplan fram. Planen lämnades i en rapport den 14 mars 2016.

Enligt föreslagen anslutningsplan kommer Statens servicecenter vid utgången av år 2021 att hantera ca 90-95 procent av statsanställdas löner vilket innebär drygt 220 000 löneutbetalningar varje månad. Planen för 2017-2021 lämnades i en rapport den 27 augusti 2015.

Effektivare administration och minskade administrativa kostnader för små myndigheter

Den 11 april 2016 lämnades rapport (dnr 10240-2016/1211) till regeringen enligt uppdrag i regleringsbrevet att identifiera åtgärder som kan minska administrativa kostnader i samband med användning av Statens servicecenters tjänster.

Uppdraget avser myndigheter med färre än 100 anställda. Utredningen har visat att även myndigheter som ligger över denna gräns upplever administrativa storleksnackdelar. De förslag som redovisas kan i flera fall omfatta även myndigheter som har 100 eller fler anställda.

Flera av de identifierade åtgärderna bör kunna genomföras tämligen omgående, utan att behöva föregås av större utredningar eller författningsändringar. Vissa av förslagen ligger inom respektive myndighets eget ansvarsområde, men även inom Statens servicecenters område.

I vissa fall bedömer Statens servicecenter dock att det krävs beslut av regeringen för att utvecklingsprocessen ska kunna komma vidare. Här lyfts särskilt fram följande:

- Regeringen bör förordningsreglera en anslutning för små myndigheter till Statens servicecenters ekonomirelaterade tjänster.
- Regeringen bör göra vissa förenklingar av redovisningen för små myndigheter. Områden som särskilt bör förenklas är redovisning, bokslut och årsredovisning samt kraven på att tillämpa förordningen om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte avseende e-handel.
- Regeringen bör ge Statens fastighetsverk i uppdrag att inrätta en gemensam kontorslösning, ”myndigheternas hus”, för myndigheter med färre än 50 anställda.

Statens servicecenter bedömer sammantaget att potentiella besparingar kan komma att uppgå till 15-50 mkr per år.

Samordning och omlokalisering av myndighetsfunktioner

I januari 2016 gav regeringen Statens servicecenter i uppdrag att analysera och föreslå vilka myndighetsfunktioner som kan vara lämpliga att bedriva samordnat inom staten och utanför storstadsområden (Fi2016/00274/SFÖ). Uppdraget ska delredovisas till regeringen senast den 1 juni 2016 och slutredovisas senast den 15 april 2017.

I delrapporten från i juni 2016 pekar Statens servicecenter på ett tiotal myndighetsfunktioner som eventuellt kan vara lämpliga att koncentrera och omlokalisera. Följande tre funktioner kommer att prioriteras i det fortsatta arbetet:

- En samordnad eller gemensam funktion för delar av statliga myndigheters IT-verksamhet, exempelvis i form av en statligt samordnad molntjänst.
- Samordnat utförande av vissa ekonomirelaterade tjänster för fler statliga myndigheter.
- En ny gemensam funktion som hanterar utvidgade statliga lokala servicekontor på eventuellt fler orter, med uppgift bland annat att underlätta etablering av nyanlända.

Övriga myndighetsfunktioner omfattar bland annat rekrytering och utbildning, e-arkiv samt reseadministration och fordonshantering.

Statens servicecenter har tagit fram delrapporten i samverkan med berörda myndigheter. Samverkan har bestått av gemensamma möten med myndigheter som deltar i E-samverkansprogrammet och enskilda möten med vissa myndigheter.

Efter delrapporten har respektive myndighetsfunktion analyserats närmare avseende frågor om effektiviseringspotential och lokalisering. Analysen tar hänsyn till att statliga myndigheter kan ha olika stort behov av att koncentrera myndighetsfunktioner beroende på att myndigheterna skiljer sig åt vad gäller storlek och uppgifter. Analysen beaktar även vilka rationaliseringar och omlokaliseringar som kan åstadkommas genom att samordna myndighetsfunktioner med betydande inslag av digitala processer eller externa leverantörer.

Finansiell redovisning

Resultaträkning

Tabell 23. Resultaträkning (tkr).

		2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Not			
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	1	3 000	0
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	357 345	289 713
Intäkter av bidrag	3	9 384	6 924
Finansiella intäkter		1 035	487
Summa		370 764	297 124
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-231 490	-189 004
Kostnader för lokaler		-14 843	-11 947
Övriga driftkostnader	5	-127 676	-109 968
Finansiella kostnader	6	-13	-41
Avskrivningar och nedskrivningar		-5 211	-4 265
Summa		-379 233	-315 225
Verksamhetsutfall		-8 469	-18 101
Årets kapitalförändring	7	-8 469	-18 101

Balansräkning

Tabell 24. Tillgångar (tkr).

	Not	2016-12-31	2015-12-31
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	8	21 979	16 059
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	9	338	138
Summa		22 317	16 197
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	10	2 074	1 538
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	11	9 038	6 649
Summa		11 112	8 187
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		116	365
Fordringar hos andra myndigheter	12	39 084	35 611
Summa		39 200	35 976
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	13	9 021	6 132
Upplupna bidragsintäkter		0	0
Övriga upplupna intäkter	14	14 706	857
Summa		23 728	6 989
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	15	0	0
Summa		0	0
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		0	0
Summa		0	0
SUMMA TILLGÅNGAR		96 356	67 349

Tabell 25. Kapital och skulder (tkr).

	Not	2016-12-31	2015-12-31
Myndighetskapital	16		
Balanserad kapitalförändring		-187 300	-169 199
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	7	-8 469	-18 101
Summa		-195 769	-187 300
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	17	1 437	856
Övriga avsättningar	18	1 528	868
Summa		2 965	1 724
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	19	28 126	20 401
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	20	201 480	177 314
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	21	7 683	5 872
Leverantörsskulder		19 249	12 149
Övriga skulder	22	4 113	3 629
Summa		260 650	219 365
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	23	28 130	23 323
Oförbrukade bidrag	24	380	6 199
Övriga förutbetalda intäkter	25	0	4 038
Summa		28 510	33 560
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		96 356	67 349

Tabell 26. Ansvarsförbindelser (tkr).

	Not	2016-12-31	2015-12-31
Övriga ansvarsförbindelser	26	750	750
Summa		750	750

Anslagsredovisning

Tabell 27. 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	3 000	0	0	3 000	-3 000	0
Summa	0	3 000	0	0	3 000	-3 000	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), FBF, 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 tillämpar myndigheten brytdagen den 5 januari. Efter brytdagen har fakturor överstigande 100 tkr bokförts som periodavgränsningsposter. Kostnader och intäkter i anslutnings- och migreringsprojekt periodiseras löpande oavsett belopp.

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. De kostnader som avser anslutning eller migrering som uppfyller kriterierna för en immateriell anläggningstillgång skrivs av under en 5 års period och den del som inte uppfyller kriterierna bokförs som upplupen intäkt. Kundmyndigheten betalar avgiften månadsvis under en 5 års period.

Nya kundfaktureringsrutiner har införts under året som innebär att preliminära volymer faktureras under året och stäms av i oktober med prognos för november och december. Kundmyndigheten har efter avstämningen erhållit en avräkningsfaktura för helåret 2016 och inga periodiseringar sker av volymer vid årsskiftet.

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 ett halvt prisbasbelopp.

Beloppsgränsen för förbättringsutgifter på annans fastighet är 100 tkr. 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 28. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag.

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Thomas Pålsson Generaldirektör	1 202 400	55 404	Styrelseledamot Kammarkollegiets insynsråd, styrelseordförande i Redaktionspoolen Ann Pålsson AB, styrelseordförande i Sohlman förlag & agentur AB

Tabell 29. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Birgitta Böhlin (ordförande t.o.m. 2016-05-31)	32 500		Styrelseordförande Almi Företagspartner AB, Apoteksgruppen AB, Lernia AB, Försäkringskassan
Barbro Holmberg (ordförande fr.o.m. 2016-06-01)	48 750		Styrelseledamot Högskolan i Gävle, Lantmäteriet, Riksdagens Arvodesnämnd, Advokatsamfundets Disciplinnämnd, Orbaden Spa & Resort
Åse Lagerqvist	32 500		Styrelseledamot ECAPS AB, SSC US Space Inc., SSC Space Australia Pty Ltd., SSC Space Canada Corporation, SSC Space Chile S.A.
Ann-Christin Nykvist	32 500		Tf. GD Upphandlingsmyndigheten t.o.m. mars 2016, styrelseledamot i Musikalliansen AB, ledamot i Ekonomistyrningsverkets insynsråd
Göran Gräslund (ledamot t.o.m. 2016-15-31)	16 250		Särskild utredare på Regeringskansliet, styrelseledamot i Metalls arbetslöshetskassa, styrelsesuppleant i Lärarnas arbetslöshetskassa och suppleant i Pressens Opinionsnämnd
Eva-Britt Gustafsson (ledamot fr.o.m. 2016-06-01)	16 250		Styrelseledamot i Svenska Spel AB, E-hälsomyndigheten samt tf. generaldirektör för E-hälsomyndigheten
Björn Jordell (ledamot fr.o.m. 2016-06-01)	16 250		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).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Intäkter av anslag i resultaträkningen	3 000	0
Summa	3 000	0

Anm.: Statens servicecenter har också erhållit anslagsmedel om 3 miljoner kronor för särskilda utvecklingsprojekt innefattande bland annat utlokalisering av myndighetsfunktioner (Fi2015/05652/RS).

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

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Intäkter av uppdragsverksamhet	357 340	289 910
Övriga intäkter och andra ersättningar	5	-197
Summa	357 345	289 713

Anm.: Intäkterna av uppdragsverksamhet har ökat på grund av ökade volymer i tjänsteleveransen och höjda avgiftsnivåer 2016.

Not 3. Intäkter av bidrag (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Bidrag för e-arkiv fas 1 (2014/2015)	0	462
Bidrag för e-arkiv fas 2 (2015/2016)	1 388	3 112
Bidrag för e-arkiv fas 2 (2016)	3 000	0
Bidrag förordningsstyrd anslutning lönerelaterade tjänster	639	1 361
Bidrag för IT-leveransmodell	120	0
Bidrag för centrala anslutningsprojekt	0	1 000
Bidrag för nytt HR-system	4 172	828
Bidrag avseende lönebidrag/nystartsbidrag	65	161
Summa	9 384	6 924

Not 4. Kostnader för personal (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Lönekostnader (exklusive arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	152 928	125 362
Arvoden	154	163
Övriga kostnader för personal	78 407	63 479
Summa	231 490	189 004

Not 5. Övriga driftkostnader (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Köp av tjänster	122 037	105 062
Resor	4 115	3 386
Övrigt	1 523	1 520
Summa	127 676	109 968

Anm.: Köp av tjänster har ökat med 16 975 tkr sedan föregående år. Ökningen består till största delen av ökade volymer som medfört ökade kostnader för datatjänster främst för de lönerelaterade tjänsterna. Ökningen beror även på att flera myndigheter tecknat överenskommelser med Staten servicecenter om tillgång till Palassosystemet.

Not 6. Finansiella kostnader (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	0	0
Ränta på lån i Riksgäldskontoret	0	0
Övriga finansiella kostnader	13	41
Summa	13	41

Not 7. Årets kapitalförändring (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Avgiftsfinansierad verksamhet, underskott	-8 469	-18 101
Summa	-8 469	-18 101

Noter till balansräkningen

Not 8. Balanserade utgifter för utveckling (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Ingående anskaffningsvärde	23 018	12 329
Årets anskaffningar	9 682	10 689
Summa anskaffningsvärde	32 700	23 018
Ingående ackumulerade avskrivningar	-6 959	-3 859
Årets avskrivningar	-3 762	-3 100
Summa ackumulerade avskrivningar	-10 721	-6 959
Utgående bokfört värde	21 979	16 059

Anm.: Årets anskaffningar avser främst utveckling ny ekonomitjänst inklusive systemstöd, systemutveckling vid anslutning och migrering till lönerelaterad tjänsten samt utveckling av ny supportprocess.

Not 9. Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Ingående anskaffningsvärde	3 455	3 372
Årets anskaffningar	310	83
Summa anskaffningsvärde	3 765	3 455
Ingående ackumulerade avskrivningar	-3 317	-3 171
Årets avskrivningar	-110	-146
Summa ackumulerade avskrivningar	-3 427	-3 317
Utgående bokfört värde	338	138

Not 10. Förbättringsutgifter på annans fastighet (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Ingående anskaffningsvärde	1 939	1 174
Utrangeringar	0	0
Årets anskaffningar	762	765
Summa anskaffningsvärde	2 701	1 939
Ingående ackumulerade avskrivningar	-401	-237
Årets försäljningar/utrangeringar, avskrivningar	-227	-164
Summa ackumulerade avskrivningar	-628	-401
Utgående bokfört värde	2 074	1 538

Not 11. Maskiner, inventarier, installationer m.m. (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Ingående anskaffningsvärde	9 294	6 941
Årets anskaffningar	3 579	2 353
Summa anskaffningsvärde	12 873	9 294
Ingående ackumulerade avskrivningar	-2 645	-1 789
Årets avskrivningar	-1 190	-856
Summa ackumulerade avskrivningar	-3 835	-2 645
Utgående bokfört värde	9 038	6 649

Not 12. Fordringar hos andra myndigheter (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Kundfordringar hos andra myndigheter	32 208	30 655
Fordran ingående mervärdeskatt	6 876	4 956
Summa	39 084	35 611

Not 13. Förutbetalda kostnader (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Datatjänster	4 751	1 242
Förutbetalda hyreskostnader	3 482	3 112
Övriga förutbetalda kostnader	788	1 778
Summa	9 021	6 132

Not 14. Övriga upplupna intäkter (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Upplupna anslutningsintäkter	14 475	509
Övriga upplupna intäkter	231	348
Summa	14 706	857

Anm.: Upplupna intäkter har ökat med 13 966 tkr sedan föregående år. Ökningen beror på uppbokning av upplupna intäkter avseende anslutning och migrering för de kunder som ansluter sig till den nya ekonomirelaterade tjänsten eller den lönerelaterade tjänsten inklusive systemstöd enligt nya riktlinjer för 2016.

Not 15. Avräkning med Statsverket (tkr).

Anslag i räntebärande flöde	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Ingående balans	0	0
Redovisat mot anslag	3 000	0
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-3 000	0
Återbetalning av anslagssparande	0	0
Summa	0	0

Not 16. Myndighetskapital (tkr).

	Balanserad kapital- förändring, avgiftsbelagd verksamhet	Kapitalföränd ring enligt resultat- räkningen	Summa
Utgående balans 2015	-169 199	-18 101	-187 300
Ingående balans 2016	-169 199	-18 101	-187 300
Föregående års kapitalförändring	-18 101	18 101	0
Årets kapitalförändring	0	-8 469	-8 469
Summa årets förändring	0	-8 469	-8 469
Utgående balans 2016	-187 300	-8 469	-195 769

Not 17. Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Ingående avsättning	856	849
Årets pensionskostnad	741	331
Årets pensionsutbetalningar	-160	-324
Utgående avsättning	1 437	856

Not 18. Övriga avsättningar – lokalt omställningsarbete (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Ingående avsättning	868	694
Årets förändring	660	174
Utgående avsättning	1 528	868

Not 19. Lån i Riksgäldskontoret (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Ingående balans	20 401	13 348
Under året nyupptagna lån	13 014	11 318
Årets amorteringar	-5 289	-4 265
Utgående balans	28 126	20 401

Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar

Beviljad låneram enligt regleringsbrev	75 000	74 000
--	--------	--------

Nyttjad låneram	28 126	20 401
-----------------	--------	--------

Not 20. Räntekontokredit i Riksgäldskontoret (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Utgående skuld på räntekontot	201 480	177 314
Summa	201 480	177 314

Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev	250 000	250 000
---	---------	---------

Not 21. Kortfristiga skulder till andra myndigheter (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Arbetsgivaravgifter	4 420	3 753
Leverantörsskulder till andra myndigheter	3 197	2 033
Utgående mervärdesskatt	65	86
Summa	7 683	5 872

Not 22. Övriga kortfristiga skulder (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Personalens källskatt	4 263	3 580
Övrigt	-149	49
Summa	4 113	3 629

Not 23. Upplupna kostnader (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	17 220	14 528
Upplupna löner inklusive sociala avgifter	1 270	2 124
Upplupna kostnader för datatjänster	9 339	6 371
Upplupna kostnader för konsulttjänster	300	300
Summa	28 130	23 323

Not 24. Oförbrukade bidrag (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Bidrag som erhållits från annan statlig myndighet	380	6 199
Summa	380	6 199
Varav bidrag från statlig myndighet som förväntas tas i anspråk:		
inom tre månader	380	2 027
mer än tre månader till ett år	0	4 172
mer än ett år till tre år	0	0
Summa	380	6 199

Not 25. Övriga förutbetalda intäkter (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Justering intäkt avgift som avser Försäkringskassan, enligt avtal	0	3 769
Justering volymfakturerering	0	269
Summa	0	4 038

Anm.: Avtalsjustering och justering av volymer har upphört 2016 enligt nya riktlinjer.

Not 26. Övriga ansvarsförbindelser (tkr).

	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Twist avseende upphandlingsskadeavgifter	750	750
Summa	750	750

Anm.: Statens servicecenter har en rättslig tvist 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. För de återstående 750 tkr så har Konkurrensverket begärt prövningstillstånd hos Högsta Förvaltningsdomstolen men dom är ännu ej meddelad.

Sammanställning över väsentliga uppgifter

Tabell 30. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr).

	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	75 000	74 000	90 000	40 000
Utnyttjad totalt	28 126	20 401	13 348	14 376
Kontokrediter Riksgäldskontoret				
Beviljad	250 000	250 000	185 000	146 000
Maximalt utnyttjad under året	209 544	191 821	174 269	139 168
Räntekonto Riksgäldskontoret				
Ränteintäkter	924	444	0	0
Räntekostnader	0	0	690	1 116
Avgiftsintäkter				
Avgiftsintäkter som disponeras				
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	350 699	274 600	261 116	249 000
Avgiftsintäkter	357 345	289 714	231 831	191 992
Anslagskredit	0	-	-	-
Anslagssparande	0	-	-	-
Bemyndiganden - ej tillämplig				
Personal				
Antalet årsarbetskrafter (st)	346	282	245	245
Medelantalet anställda (st)	383	321	268	249
Driftkostnad per årsarbetskraft	1 081	1 103	1 051	1 011
Kapitalförändring				
Årets	-8 469	-18 101	-26 418	-59 030
Balanserad	-187 300	-169 199	-142 781	-83 751

Intygande om intern styrning och kontroll

Statens servicecenter ska enligt förordning med instruktion för Statens servicecenter (2012:208) tillämpa internrevisionsförordningen (2006:1228). Detta innebär att förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll 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 internkontroll plan där uppföljning av nyckelkontrollerna beskrivs. Internkontrollplanen följs upp tertialvis och rapporteras till kundmyndigheterna och styrelsen.

Risikanalys är en del av myndighetens verksamhetsplaneringsprocess. 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. Uppföljningen föreläggs styrelsen. Ett utvecklingsarbete pågår och Statens servicecenter fortsätter att utveckla, dokumentera samt införa enhetliga tjänsteprocesser med kontroller. Under 2017 kommer sambandet mellan nyckelkontroller i alla processer, riskanalysprocessen och internkontrollplan tydliggöras.

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. Internrevisionen rapporterar löpande genomförda granskningar till styrelsen som fattar beslut om åtgärdsplaner med anledning av internrevisionens iakttagelser. Riksrevisionens granskningar beaktas och när behov finns upprättas åtgärdsplaner. Statens servicecenter har en strukturerad process för att följa upp rapporter och rekommendationer från Riksrevisionen och den egna internrevisionen där åtgärder tas fram av verksamheten och rapporteras till och beslutas av styrelsen.

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

Avdelningschefer och övriga verksamhetsansvariga ansvarar för den interna styrningen och kontrollen inom sina respektive ansvarsområden. 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 handlingar. Under 2016 har utbildning av samtliga chefer genomförts gällande allmän handling och arkivbeskrivning. Vidare har en dokumenthanteringsplan färdigställts. Ett systemstöd för diarie-, ärende- och dokumenthantering planeras att anskaffas och införas under 2017.

Förvaltningsstyrning och kontinuitetsplanering

I och med att Statens servicecenter växer finns ökat behov och också krav på modeller och processer för förvaltningsstyrning. Arbete med etablering av en förvaltningsmodell för styrning av myndighetens IT-system har påbörjats och ska slutföras under 2017. Även kontinuitetsplanering är påbörjad under 2016. Under 2017 planeras för genomförande av kontinuitetsplanering och upprättande av kontinuitets- och avbrottsplaner för myndighetens kritiska processer och IT-system.

Informationssäkerhet

Under året har interna riktlinjer för informationssäkerhet fastställts. Dessa utgör grunden för Statens servicecenters ledningssystem för informationssäkerhet (LIS). Under 2017 kommer informationssäkerhetsutbildning att genomföras för samtliga medarbetare.

Under 2016 har arbetet fortsatt för att utveckla ny behörighetsmodell för att åtgärda brister i möjligheten att behörighetsstyra ärendehanteringssystemet. Brister kvarstår dock och hanteras långsiktigt i upphandlingen av nytt systemstöd för supportprocessen som ska slutföras under 2017.

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.

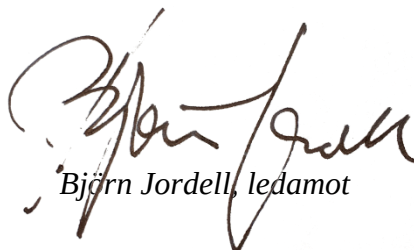
Stockholm den 20 februari 2017.



Barbro Holmberg, ordförande



Eva-Britt Gustafsson, ledamot



Björn Jordell, ledamot



Åse Lagerqvist, ledamot



Ann-Christin Nykvist, ledamot



Thomas Pålsson, generaldirektör

Tabellförteckning

Tabell 1. Antal kundmyndigheter 2014-2016.	8
Tabell 2. Resultat 2014-2016 (mnkr).....	8
Tabell 3. Verksamhetens resultat åren 2014-2016 (mnkr).....	16
Tabell 4. Intäktsfördelningen under åren 2014-2016 (mnkr).....	17
Tabell 5. Kostnadsfördelningen per kostnadsslag under åren 2014-2016...	19
Tabell 6. Ackumulerat budgeterat resultat för avgiftsbelagd verksamhet under åren 2014-2016 enligt regleringsbrevet (mnkr).....	21
Tabell 7. Ackumulerat utfall per tjänsteområde 2016 (mnkr).	21
Tabell 8. Prognos för åren 2016-2030 (mnkr).	23
Tabell 9. Totalt antal hanterade volymer inom ekonomirelaterade tjänster 2014-2016.	27
Tabell 10. Kostnadsfördelning ekonomirelaterade tjänster (mnkr).	27
Tabell 11. Totalt antal hanterade volymer inom lönerelaterade tjänster 2014- 2016.....	29
Tabell 12. Kostnadsfördelning lönerelaterade tjänster (mnkr).	30
Tabell 13. Leverantörsfakturer per årsarbetare 2016 jämfört med 2015.	32
Tabell 14. Lönespecifikationer per årsarbetare 2014-2016.	34
Tabell 15. Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem. ..	34
Tabell 16. Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighetsstorlek.....	35
Tabell 17. Antal anslutna myndigheter åren 2014-2016.	43
Tabell 18. Antal anställda i anslutna myndigheter 2014-2016.	44
Tabell 19. Prognos över antal anslutna myndigheter åren 2016-2018.	45
Tabell 20. Prognos över antal anställda i anslutna myndigheter åren 2016- 2018 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet	45
Tabell 21. Medarbetare fördelade på verksamhetsort.	51

Tabell 22. Sjukfrånvaro i procent.....	53
Tabell 23. Resultaträkning (tkr).	60
Tabell 24. Tillgångar (tkr).	61
Tabell 25. Kapital och skulder (tkr).....	62
Tabell 26. Ansvarsförbindelser (tkr).	62
Tabell 27. Redovisning mot anslag (tkr).....	63
Tabell 28. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag.	66
Tabell 29. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag	66
Tabell 30. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr).	77

Figurförteckning

Figur 1. Hanterade volymer 2014-2016.	9
Figur 2. De orter i landet där Statens servicecenter har kontor.	10
Figur 3. Organisationsschema för Statens servicecenter.	10
Figur 4. Statens servicecenters styrmodell.	14
Figur 5. Förklaringsfaktorer till NKI för användare.	36
Figur 6. Utfall användare värdegrund per kundgrupp.	37
Figur 7. Förklaringsfaktorer till NKI för kontaktpersoner.....	37
Figur 8. Utfall kontaktpersoner värdegrund per kundgrupp	38
Figur 9. Andelen inkommande samtal som tagits emot inom 120 sekunder varje månad under 2016.	39
Figur 10. Antal skapade ärenden 2016.	40
Figur 11. Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek.	42
Figur 12. Statens servicecenter omarbetade samverkansmodell.	47
Figur 13. Antal operativa-, taktiska- och strategiska möten fördelat på 2016 års fyra kvartal.	48
Figur 14. Enkätrespondenternas ställning till frågan om de är nöjda med svaren de fått på sina frågor under förevarande möte.	48
Figur 15. Enkätrespondenternas ställning till frågan om de upplevt sig väl bemötta och upplevt ett engagemang från Statens servicecenters representanter.	49
Figur 16. Värde för området personlig arbetssituation i medarbetarundersökningen. Utveckling mellan åren 2014-2016.	52

Bilagor

Bilaga 1. Kompletterande tabeller om kundanslutning

Tabell A. Kundmyndigheter som anslutit sig till Statens servicecenter under året.

Nya kundmyndigheter	Ekonomirelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Boverket		X
Centrala studiestödsnämnden		X
Göteborgs universitet		X
Mittuniversitetet		X
Kustbevakningen		X
Naturvårdsverket		X
Totalt	0	6

Tabell B. Befintliga kundmyndigheter som under året utökat antalet tjänster de köper.

	Ekonomirelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Blekinge tekniska högskola		X
Rättsmedicinalverket		X
Myndigheten för tillgängliga medier	X	
Konkurrensverket	X	
Totalt	2	2

Tabell C. Bortfall av kundmyndigheter under 2016.

	Ekonomirelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Valmyndigheten	X	X
Ersättningsnämnden	X	X
Marknadsdomstolen	X	X
Totalt	3	3

Tabell D. Förteckning över myndigheter som var kund hos Statens servicecenter vid utgången av 2016.

	Ekonomirelaterade 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
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
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
Konstnärsnämnden	X	X
Konsumentverket	X	X
Kronofogdemyndigheten	X	X
Kungliga biblioteket	X	X

Kungliga skogs- och lantbruksakademien (stiftelse)		X
Kustbevakningen		X
Lantmäteriet	X	X
Livrustkammaren & Skoklosters slott med stiftelsen Hallwylska muséet	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	
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 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 med Prins Eugenes Waldemarsudde		X
Naturhistoriska riksmuseet		X
Naturvårdsverket		X
Nordens välfärdscenter (stiftelse)		X
Nordiska Afrikainstitutet	X	X
Nämnden för statligt stöd till trossamfund	X	X
Patent och registreringsverket / Patentbesvärsrätten		X
Pensionsmyndigheten	X	X
Polarforskningssektariatet	X	X
Post- och telestyrelsen	X	
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	
Revisorsnämnden	X	X
Riksantikvarieämbetet	X	
Riksarkivet	X	
Riksgäldskontoret	X	
Riksutställningar	X	X
Rymdstyrelsen	X	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
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
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
Tullverket		X
Universitets- och högskolerådet		X
Universitetskanslersämbetet	X	X
Upphandlingsmyndigheten	X	X
Uppsala Monitoring Centre (stiftelse)		X
Överklagandenämnden för studiestöd	X	X