



Statens  
servicecenter

# Årsredovisning 2015



Datum: 2016-02-19  
Diarienummer: 10819-2015/1221

Statens servicecenter  
FE 15  
801 71 Gävle

Telefon: 0771-456 000  
E-post: [registrator@statenssc.se](mailto:registrator@statenssc.se)  
[www.statenssc.se](http://www.statenssc.se)

## Innehållsförteckning

<b>Inledning.....</b>	<b>4</b>
GD har ordet .....	5
Året i korthet.....	7
Om Statens servicecenter .....	10
<b>Uppdrag och verksamhetens resultat .....</b>	<b>12</b>
Uppdrag .....	13
Övergripande styrning .....	14
Utveckling .....	15
Verksamhetens resultat .....	16
<b>Prestationer och nyckeltal.....</b>	<b>23</b>
Prestationer.....	24
Nyckeltal .....	30
<b>Kundanslutning och samverkan.....</b>	<b>39</b>
Kundanslutning .....	40
Kundsamverkan .....	45
<b>Medarbetare .....</b>	<b>47</b>
<b>Regeringsuppdrag .....</b>	<b>52</b>
Uppdrag e-arkiv .....	53
Uppdrag förordningsstyrd anslutning.....	54
<b>Finansiell redovisning .....</b>	<b>55</b>
Resultaträkning .....	56
Balansräkning .....	57
Tilläggsupplysningar och noter .....	59
Sammanställning över väsentliga uppgifter .....	71
<b>Intygande om intern styrning och kontroll .....</b>	<b>72</b>
<b>Bilagor .....</b>	<b>79</b>
Bilaga 1. Kompletterande tabeller om kundanslutning .....	80

# Inledning

## GD har ordet

Vi har förbättrat vårt resultat varje år sedan starten 2012. Totalt är resultatförbättringen cirka 60 miljoner kronor på tre år. För 2015 redovisar Statens servicecenter en resultatförbättring med cirka 8 miljoner kronor jämfört med förra året och minskar årets underskott till cirka 18 miljoner kronor. Åtgärder för att nå ökade volymer och effektivisering samt fortsatt arbete med vår värdegrund har gett önskad effekt. Vi har kommit långt för att nå målet om en ekonomi i balans på årsbasis 2017.

Inom lönerelaterade tjänster har vi haft en stor volymökning under 2015. Tretton nya kundmyndigheter med cirka 19 000 anställda anslöts till tjänsteområdet under året. Arbetsförmedlingen, med knappt 13 000 anställda, anslöts i maj och i samband med detta öppnades ett nytt kontor i Eskilstuna. Vi har nu 149 kundmyndigheter och 30 procent av de statsanställda är anslutna till våra tjänster.

Produktionssystemen är viktiga för effektiva och väl fungerade leveranser till våra kundmyndigheter. Under året har vi arbetat fram nya avtal med våra leverantörer och implementeringen av effektiva produktionssystem har varit av högsta prioritet. Genom det avtal med CGI som trädde i kraft i juni 2015 har vi säkerställt fortsatt drift av lönesystemet Palasso för staten. Detta för att uppnå en bra planering av migrering av kundmyndigheterna till det nya systemet Primula. Senast 2018 ska alla kunder ha migrerats. Samtidigt har upphandlingen av kompletterande lönesystem påbörjats.

Flera stora anslutningar med verksamhetsövergång planeras. Göteborgs universitet tecknade under året en överenskommelse. Ett kontor med inriktning mot högskolesektorn etableras i nya lokaler 2016. Lönetjänsten kommer att anpassas till utbildnings- och högskolesektorn.

I juni tecknade Polismyndigheten en avsiktsförklaring avseende leverans av administrativa stödtjänster. Under december 2018 ska Polismyndighetens lönesystem Palasso ersättas av en ny systemlösning för lönerelaterade tjänster. Polismyndigheten har cirka 28 000 anställda.

En ny avgiftsmodell togs fram under året och gäller från 2016 för ekonomirelaterade och lönerelaterade tjänster. Avgifterna är beräknade utifrån vad tjänsterna kostar att producera. Under sommaren genomfördes samråd om den nya avgiftsmodellen och

under hösten kommunicerades avgiftsmodellen till kundmyndigheterna.

Den interna utvecklingen har fortsatt. Vi har exempelvis stärkt oss inom säkerhetsområdet, där en informationssäkerhetsplan och en säkerhetsorganisation arbetades fram. För att säkerställa leveranserna och de ökade volymerna har antalet medarbetare ökat med 28 procent under året. I medarbetarundersökningen som gjordes under hösten ökade motiverad medarbetar index kraftigt. Jag ser det som en signal på att medarbetare och chefer utför ett bra arbete och har utvecklats på ett mycket bra sätt tillsammans.



Thomas Pålsson  
Generaldirektör

## Året i korthet

Antalet anslutna myndigheter ökar och mätt i antalet anställda är nu cirka 30 procent av staten anslutna till någon av de tjänster myndigheten levererar. Anslutningsvolymen är därmed fem procentenheter över regleringsbrevsmålet att nå 25 procent av antalet statsanställda vid utgången av 2015.

## Kundmyndigheter

Vid utgången av 2015 var 149 kundmyndigheter anslutna till Statens servicecenter. Tabellen visar antal kundmyndigheter fördelat per tjänsteområde. Om en kund köper tjänster inom båda tjänsteområdena redovisas kundmyndigheten inom båda tjänsteområdena och räknas som en kund i totalen.

**Tabell 1. Antal kundmyndigheter 2013-2015.**

	2015	2014	2013
Ekonomirelaterade tjänster	124	120	92
Lönerelaterade tjänster	106	98	93
<b>Totalt</b>	<b>149</b>	<b>143</b>	<b>119</b>

Anm: Ekonomirelaterade tjänster består av de två tidigare tjänsteområdena Ekonomiadministrativa tjänster och E-handelstjänster. Därav har jämförelsetalen för 2013 och 2014 räknats om.

## Resultat

Det ekonomiska resultatet för 2015 var -18,1 miljoner kronor. Intäkterna uppgick till 297,1 miljoner kronor och kostnaderna till 315,2 miljoner kronor.

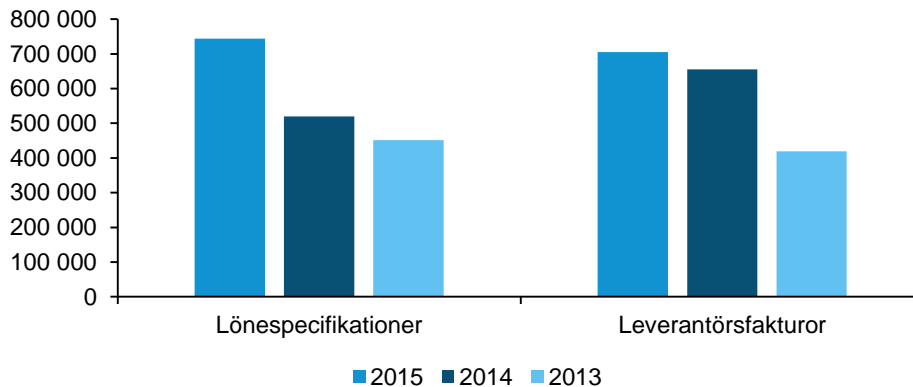
**Tabell 2. Resultat 2013-2015.**

	2015	2014	2013
Intäkter	297,1	235,2	192,5
Kostnader	315,2	261,6	251,5
<b>Totalt</b>	<b>-18,1</b>	<b>-26,4</b>	<b>-59,0</b>

## Ökade leveranser

Tjänstleveranserna ökade när fler kundmyndigheter och större volymer anslöts. Levererade volymer i urval visade att 66 (62) bokslut färdigställdes. Vidare hanterades cirka 744 000 (520 000) lönespecifikationer och cirka 705 000 (655 000) leverantörsfakturer.

Figur 1. Hanterade volymer 2013-2015.



## Väsentliga händelser

- En ny avgiftsmodell är framtagen under året. Genom den nya avgiftssättningen uppnås en ökad transparens för kundmyndigheterna i avgiftssättningen av tjänsterna. Avgifterna är beräknade utifrån vad tjänsterna kostar att utföra.
- Under hösten beslutade regeringen om Förordningen om statliga myndigheters användning av Statens servicecenter (SFS 2015:665) vilken avser anslutning av 107 kundmyndigheter till lönerelaterade bastjänster.
- Under 2014 fick Statens servicecenter i uppdrag av regeringen att i samverkan med Riksarkivet utveckla en förvaltningsgemensam tjänst för e-arkiv. I februari avrapporterades den första fasen till näringsdepartementet. Rapporten visade att det finns goda förutsättningar att skapa en förvaltningsgemensam tjänst för e-arkiv. I maj beslutade regeringen om medel för år 2015. I och med detta beslut inleddes arbetet i krav- och upphandlingsfasen (fas två) vilken redovisas under februari 2016.
- I juni tecknades ett avropsavtal med Unit4 AB avseende ekonomisystemet Agresso inklusive driftservicelösning. Vi kan nu erbjuda ekonomitjänsten inklusive systemlösning. Det finns ett stort intresse från kundmyndigheterna för denna tjänst.
- Ett nytt kontor etablerades i Eskilstuna i samband med att Arbetsförmedlingen anslöts som kund i juni 2015



- Statens servicecenter fick rätt även i Kammarrätten som i juli 2015 avgjorde målen om upphandlingsskadeavgift som överklagats dit. Myndigheten som i två mål krävts på sammanlagt 1 450 000 kr friades även i Kammarrätten helt från kravet, i det ena målet. Konkurrensverket har dock överklagat den domen till Högsta förvaltningsdomstolen och besked om prövningstillstånd kommer tidigast i februari 2016. Det andra målet avslutades i Kammarrätten med att Statens servicecenter fick betala en symbolisk avgift, lägre än den yrkade och även lägre än den Förvaltningsrätten hade satt ned den till.

## Om Statens servicecenter

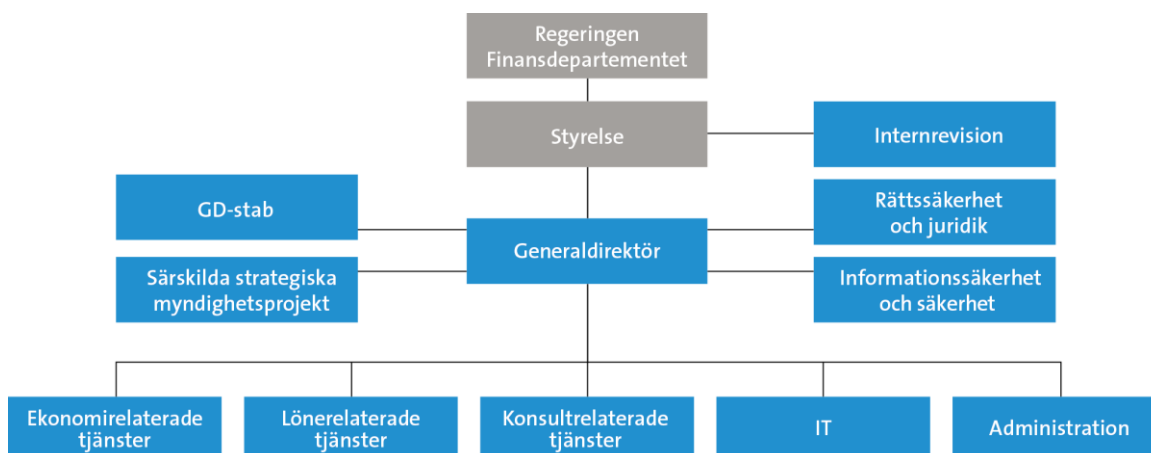
Statens Servicecenter startade den 1 juni 2012. Verksamheten bedrivs från huvudkontoret i Gävle samt Stockholm, Östersund och det nya kontoret i Eskilstuna. Statens servicecenter är organiserat i två tjänsteområden, Ekonomirelaterade tjänster och Lönerelaterade tjänster. Tre avdelningar levererar tjänsterna inom tjänsteområdena. Statens servicecenter har två stöдавdelningar och en funktion för informationssäkerhetsfrågor.

Statens servicecenter har genom sin organisationsstruktur en verksamhetsnära ledning. Avdelningscheferna, som ingår i Statens servicecenters ledningsgrupp, är placerade på de olika verksamhetsorterna för närhet till den operativa verksamheten. Under året anställdes Lena Darås som ny avdelningschef för konsultrelaterade tjänster. Generaldirektören har ortsmöten månadsvis i informations- och dialogsyfte med medarbetare.

**Figur 2. Karta som visar de orter i landet där Statens servicecenters har kontor.**



**Figur 3. Organisationsschema för Statens servicecenter.**



## Myndighetsledning

Statens servicecenter är en styrelsemyndighet under Finansdepartementet. Regeringen utser myndighetens styrelseordförande och dess ledamöter. Ulf Bengtsson avslutade sitt styrelseuppdrag i juli och Ann-Christin Nykvist utsågs till ny ledamot i styrelsen fr.o.m. augusti. Styrelsens förordnande löper till den 31 maj 2016.

### Styrelse

Birgitta Böhlin  
Styrelseordförande

Göran Gräslund  
Ledamot

Åse Lagerqvist  
Ledamot

Ann-Christin Nykvist  
Ledamot fr.o.m. 2015-08-01

Barbro Holmberg  
Ledamot

Ulf Bengtsson  
Ledamot t.o.m. 2015-07-31

Thomas Pålsson  
Ledamot, generaldirektör

### Ledningsgrupp

Thomas Pålsson  
Generaldirektör

Hans Tynelius  
Avdelningschef för Avdelningen  
lönerelaterade tjänster

Lena Darås  
Avdelningschef för Avdelningen  
konsultrelaterade tjänster

Olov Rydberg  
Avdelningschef för Avdelningen  
administration, stf. GD.

Kristina Jonsson  
Utvecklingschef

Gunilla Bruun  
Avdelningschef för Avdelningen  
ekonomirelaterade tjänster

Annica Schölund Storm  
Stabschef för GD-stab

Johan Göthberg  
Avdelningschef för Avdelningen IT

Carina Larsson  
GD-assistent

# 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 avgiftsfinansierad.

## Instruktion

Av Statens servicecenters instruktion framgår 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 2015 (S2014/8969/SFÖ) angavs följande mål för Statens servicecenter:

- Statens servicecenter ska verka för att 50 procent av staten mätt i antalet anställda är anslutna till myndighetens tjänster vid utgången av år 2017.
- Statens servicecenter ska uppnå ekonomisk balans år 2030 och under 2017 på årsbasis nå ett balanserat resultat.

Enligt regleringsbrevet ska Statens servicecenter göra en bedömning av kundanslutningstakt 2015 - 2017 och lämna en prognos för verksamhetens kostnader och intäkter för åren 2015 – 2030. Statens servicecenter ska vidare redogöra för eventuella riskfaktorer som kan påverka verksamheten och dess finansiella resultat. Statens servicecenter ska även redovisa mått på kostnadseffektivitet i utförda tjänster genom nyckeltalen antal lönespecifikationer per anställd och antal leverantörsfakturer per anställd. Vidare ska utvecklade nyckeltal redovisas som mått på kvalitet och service i utförda tjänster. 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 värdegrund är utgångspunkten för det utvecklingsarbete som bedrivs inom myndigheten.

Verksamhetsplaneringen utgår från ett av värdegrundsorden och utifrån detta prioriteras utvecklingsprojekten för kommande år.

Värdegrundsarbetet pågår på alla orter genom workshops med medarbetarna som leds av generaldirektören.

Under 2015 var fokus på värdeordet leveranssäkra. Följande projekt har prioriteras under 2015 som myndighetsgemensamma utvecklingsprojekt.

- Planera anslutningsprojekten för förordningsstyrd anslutning till lönerelaterade bastjänster.
- Införa den nya systemlösningen Primula inom lönerelaterade tjänster.
- Leverera projektet e-arkiv enligt uppdrag från regeringen.
- Arbeta med att ta fram en informationssäkerhetsplan.
- Upphandla en systemlösning för ekonomirelaterade tjänster.
- Sätta upp en servicedesk särskilt för IT-relaterade ärenden.
- Införa en myndighetsövergripande hantering för interna behörigheter.

Samtliga utvecklingsprojekt ovan har bedrivits under året och levererat resultat enligt planering.

Under hösten 2015 genomfördes värdegrundsarbetet inför 2016 utifrån värdeordet effektiva. Genom detta värdegrundsarbete planeras bland annat ett projekt för att utveckla en myndighetsövergripande metod för processarbete och ett projekt för en ny supportprocess och systemlösning för kundsupporten.

## Verksamhetens resultat

Statens servicecenter redovisade ett resultat på -18,1 miljoner kronor för 2015. Intäkterna uppgick till 297,1 miljoner kronor och kostnaderna till 315,2 miljoner kronor.

Intäkterna ökade under 2015 jämfört med 2014 på grund av ökat antal kunder och volymer samt ökning av avgiftsnivåerna. Ledningen har under året arbetat med att hålla tillbaka kostnadsökningarna trots flera större anslutningar av kunder och flera utvecklingsinsatser.

Statens servicecenter har förbättrat sitt resultat med 59,8 miljoner kronor sedan starten i juni 2012, vilket är en resultatförbättring med 77 procent.

Enligt Statens servicecenters regleringsbrev för 2015 är målet att uppnå ekonomisk balans år 2030 och balanserat resultat på årsbasis år 2017. Sedan föregående år har resultatet förbättrats med 8,3 miljoner kronor vilket är en ökning med cirka 31 procent.

**Tabell 3. Verksamhetens resultat åren 2013-2015 (mnkr).**

	2015	2014	2013
Intäkter	297,1	235,2	192,5
Kostnader	315,2	261,6	251,5
<b>Totalt</b>	<b>-18,1</b>	<b>-26,4</b>	<b>-59,0</b>

### Intäkterna

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

Intäkterna ökade med 61,9 miljoner kronor vilket motsvarar en ökning med cirka 26 procent jämfört med år 2014. Sedan 2013 har intäkterna ökat med totalt 104,6 miljoner kronor. Det innebär en ökning med cirka 54 procent mellan åren 2013 och 2015. Ökningen av intäkter beror på ökade volymer då flera nya kundmyndigheter valt att ansluta sig till Statens servicecenter samt att befintliga kunder köpt fler tjänster. Antalet kundmyndigheter har totalt ökat med cirka 25 procent sedan 2013.



**Tabell 4. Intäktsfördelningen mellan tjänsteområdena under åren 2013-2015 (mnkr).**

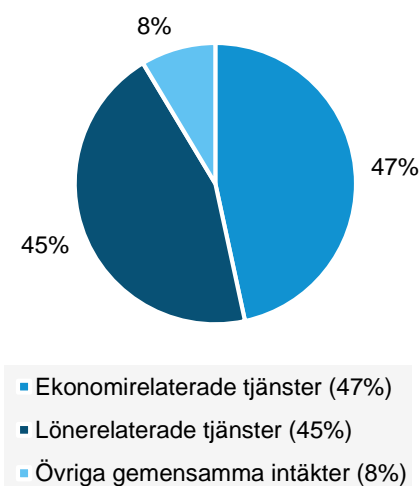
	2015	2014	2013
Ekonomirelaterade tjänster	138,5	127,6	95,7
Lönerelaterade tjänster	133,0	75,6	64,2
Övriga gemensamma intäkter	25,6	32,0	32,6
<b>Totalt</b>	<b>297,1</b>	<b>235,2</b>	<b>192,5</b>

Anm: Ekonomirelaterade tjänster består av de två tidigare tjänsteområdena Ekonomiadministrativa tjänster och E-handelstjänster. Därav har jämförelsetalen för 2013 och 2014 räknats om.

För tjänsteområdet Ekonomirelaterade tjänster ökade intäkterna med 10,9 miljoner kronor sedan föregående år. Det beror främst på att sju kunder anslutit sig till tjänsten samt att avgifterna höjdes. Flera mindre kunder inom ekonomirelaterade tjänster har utökat sina tjänster och blivit så kallade fullservicekunder. De anslutningar till leverantörsfakturatjänsten som skedde tidigare år har nu gett helårseffekt 2015.

Intäktsökningen för det lönerelaterade tjänsteområdet har varit stor då volymökningarna varit kraftiga. Det lönerelaterade tjänsteområdet ökade hanteringen av löner med cirka 21 000 löner per månad vid en jämförelse mellan januari och november 2015. Från föregående år har antalet lönespecifikationer ökat med 43 procent vilket resulterat i en intäktsökning med 57,4 miljoner kronor. Under 2015 anslöts 13 kundmyndigheter till tjänsteområdet. En av de största kundmyndigheterna var Arbetsförmedlingen som anslöts 1 juni 2015 med cirka 13 000 anställda. Intäktsökningen beror också på att några myndigheter tecknat överenskommelser med Statens servicecenter om tillgång till Palassosystemet.

Övriga gemensamma intäkter bestod till största delen av vidarefakturerade IT-kostnader för tillhandahållandet av systemstöd från Försäkringskassan och Skatteverket. Dessa intäkter har minskat något efter att Statens servicecenter slutit avtal direkt med leverantören CGI.

**Figur 5. Intäktsfördelningen mellan tjänsteområdena under 2015.**

## Erhållna bidrag

Under 2015 har regeringen beslutat om bidrag för särskilda utvecklingsinsatser. Totalt har Statens servicecenter erhållit bidrag om 10,5 miljoner kronor.

- E-arkiv (N2015/3928/EF, Fi2015/04582/SFÖ, N2015/06629/EF), 4,5 miljoner kronor.
- Kompletterande lönesystem 5,0 miljoner kronor. (Fi2015/166)
- Bidrag för vissa kostnader i centrala anslutningsprojekt, (Fi2015/04582/SFÖ), 1 miljon kronor.

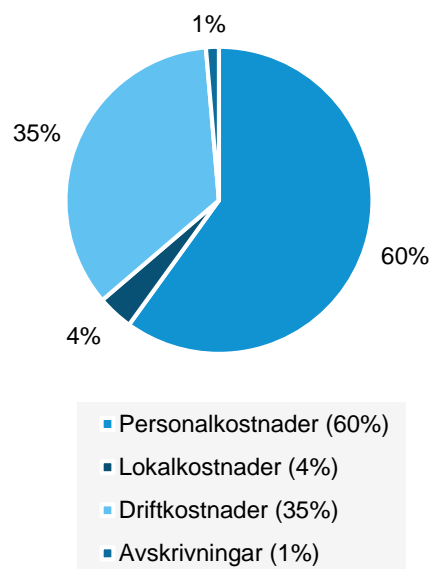
## Kostnaderna

Kostnaderna har ökat med 53,6 miljoner kronor sedan föregående år. Den största kostnadsposten är personalkostnader som uppgick till cirka 60 procent av de totala kostnaderna. Genom verksamhetsövergång flyttade cirka 20 medarbetare från Arbetsförmedlingen till Statens servicecenter. Ett nytt kontor etablerades i samband med detta i Eskilstuna. I takt med att volymerna och verksamheten ökat har även nya medarbetare rekryterats vilket har krävt utökade lokaler och kostnader för dessa.

Även kostnaderna för drift har ökat i takt med att verksamheten och volymerna ökar. Den största delen av dessa kostnader avser datatjänster för våra IT-system. Cirka 89 procent av driftskostnaderna bestod av datatjänster. Det nya CGI avtalet avseende Palasso som trädde i kraft första juni 2015 innebar kraftigt ökade kostnader. Nya avgifter som fullt ut kompenseras för detta kommer att gälla först från 1 januari 2016.

Avskrivningskostnaderna har ökat bland annat på grund av att aktivering och driftsättning skett av den nya lönetjänsten med stöd av Primula.

**Figur 6. Kostnadsfördelning på kostnadsslag under 2015.**



**Tabell 5. Kostnadsfördelningen per kostnadsslag under åren 2013-2015 (mnkr).**

	2015	2014	2013
Personalkostnader	189,0	152,8	148,9
Lokalkostnader	11,9	9,9	9,9
Driftkostnader	110,0	94,8	89
Finansiella kostnader	0,0	0,8	1,4
Avskrivningar	4,3	3,2	2,3
<b>Totalt</b>	<b>315,2</b>	<b>261,6</b>	<b>251,5</b>

## Resultat per tjänsteområde

Myndighetens gemensamma kostnader fördelas till de två tjänsteområdena baserat på antal anställda inom respektive tjänsteområde. Tidigare år har även tidredovisningen utgjort en fördelningsnyckel då fördelningen till tre tjänsteområden krävde fler fördelningsnycklar. I år har en förenkling gjorts då Statens servicecenter nu har två tjänsteområden. De myndighetsgemensamma kostnaderna uppgick till cirka 98,6 miljoner kronor. De består av myndighetsledning, IT, lokaler och andra gemensamma kostnader.

## Ekonomiskt ackumulerat resultat 2013-2015

Ekonomirelaterade tjänster redovisar ett balanserat resultat för 2015 med ett marginellt överskott efter fördelning av gemensamma intäkter och kostnader. Under året har fokus legat på effektivisering och utveckling. Bland annat har satsningar gjorts på utveckling av en ny ekonomitjänst inklusive systemstöd. Anslutningen till tjänsten leverantörfakturahanteringen under tidigare år har nu gett full helårseffekt.

Tjänsteområdet Lönerelaterade tjänster uppvisar ett underskott för 2015 efter fördelning av gemensamma intäkter och kostnader. Verksamhetens kostnader ökade till följd av ökade systemkostnader och större volymer. Den nya avgiftsmodellen som gäller från 1 januari 2016 förväntas ge kostnadstäckning för bland annat ökade systemkostnader.

Under hösten 2015 har ett arbete pågått med att migrera kunder från Palasso till Primula och inga nya anslutningar har skett.

Tjänsteområdet har också satsat resurser under året på att utveckla en bemanningstjänst och en rekryteringstjänst som beräknas kunna erbjudas kunderna under 2016. Det finns en stor efterfråga på tjänsterna.

**Tabell 6. Ackumulerat resultat under åren 2013-2015 (mnkr).**

Beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet enligt regleringsbrevet.

	2013	2014	2015			
	Ack. Resultat	Resultat	Intäkter	Kostnader	Resultat	Ack. utg. värde
Tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-142,8	-32,8	274,6	292,0	-17,4	-192,9

#### Utfall per tjänsteområde 2015

	2013	2014	2015			
	Ack. Resultat	Resultat	Intäkter	Kostnader	Resultat	Ack. utg. värde
Ekonomirelaterade tjänster	-99,9	-8,1	156,1	155,5	0,5	-107,5
Lönerelaterade tjänster	-42,9	-18,3	141,1	159,7	-18,6	-79,8
<b>Totalt utfall</b>	<b>-142,8</b>	<b>-26,4</b>	<b>297,1</b>	<b>315,2</b>	<b>-18,1</b>	<b>-187,3</b>

Anm: Ekonomirelaterade tjänster består av de två tidigare tjänsteområdena Ekonomiadministrativa tjänster och E-handelstjänster. Därav har jämförelsetalen för 2013 och 2014 räknats om.

Utfallet för 2014 visar en resultatförbättring med 6,4 miljoner kronor jämfört med budgeterat vilket påverkar det ackumulerade resultatet positivt. Anslutningen av Arbetsförmedlingen inträffade tidigare än vad som antogs vid budgettillfället. Detta har medfört att både intäkter och kostnader för personal har ökat jämfört med budget.

Intäktsökning 22,5 miljoner kronor 2015 jämfört med budget kan även delvis förklaras av icke budgeterade bidragsintäkter.

Kostnaderna har ökat med 23,2 miljoner kronor jämfört med budget. Förutom ökade personalkostnader är en ytterligare bidragande orsak ökade systemkostnader.

Ovanstående är de huvudsakliga förklaringsfaktorerna till att resultatet blev något lägre än budgeterat.

## **Prognos 2016-2030**

Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet för 2015 redovisa en prognos för verksamhetens kostnader och intäkter för åren 2016-2030. 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 redogöras för eventuella riskfaktorer som kan påverka verksamheten och dess finansiella resultat.

Planeringen är gjord utifrån regleringsbrevets förutsättningar. Det ekonomiska resultatet har förbättrats varje år sedan starten. För 2016 planeras ett mindre underskott och för 2017 ett nollresultat på årsbasis. Intäkterna ökar kraftigt de kommande åren. Det beror på den stora anslutningsvolymen som planeras inom framförallt lönerelaterade tjänster. Störst är intäktsökningarna under 2017 när Polismyndigheten planeras att eventuellt ansluta sig till båda tjänsteområdena. Från år 2022 minskar intäktsökningarna. Då planeras de allra flesta myndigheter vara anslutna till lönerelaterade tjänster.

I intäktsberäkningar ingår de avgifter som kundmyndigheterna ska betala för att ansluta sig eller migrera till lönesystemet Primula. Enligt skrivelse från Ekonomistyrningsverket (dnr 3.7-62/2016) ska utgifter för systemanpassningar hänförliga till kundmyndigheter tas upp som immateriella anläggningstillgångar. Dessa utgifter är beräknade som avskrivningskostnader och intäkter av avgifter under perioden 2016 till 2026.

I nedanstående tabell redovisas prognos för intäkter, kostnader, resultat och ackumulerat resultat för åren 2016 – 2030. För 2015 redovisas faktiskt utfall.

Riskfaktorer som kan påverka verksamheten och dess finansiella resultat är att den planerade anslutningsplanen inte kan hållas samtidigt som kundmyndigheterna ska migreras till nya

produktionssystem. Det kan påverka effektiviteten i tjänsteleveransen och avgiftsintäkterna. Det finns även en risk att systemleverantörerna som tillhandahåller produktionssystemen inte har kapacitet att medverka i anslutningarna i den takt som Statens servicecenter efterfrågar.

**Tabell 7. Prognos för åren 2016-2030 (mnr).**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Intäkter	297,1	350,7	527,5	654,6	745,2	856,7	983,0	1 047,1
Kostnader	315,2	355,5	527,5	648,9	736,4	846,9	972,3	1 030,1
Resultat	-18,1	-4,8	0	5,7	8,8	9,8	10,7	17,0
<b>Ackumulerat resultat</b>	<b>-187,3</b>	<b>-192,1</b>	<b>-192,1</b>	<b>-186,4</b>	<b>-177,6</b>	<b>-167,8</b>	<b>-157,1</b>	<b>-140,1</b>

**Forts.**

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Intäkter	1 079,8	1 094,8	1 103,6	1 115,9	1 134,8	1 146,1	1 157,6	1 169,1
Kostnader	1 061,8	1 075,8	1 084,6	1 097,9	1 116,8	1 129,1	1 140,6	1 152,1
Resultat	18,0	19,0	19,0	18,0	18,0	17,0	17,0	17,0
<b>Ackumulerat resultat</b>	<b>-122,1</b>	<b>-103,1</b>	<b>-84,1</b>	<b>-66,1</b>	<b>-48,1</b>	<b>-31,1</b>	<b>-14,1</b>	<b>2,9</b>

## **Prestationer och nyckeltal**

## Prestationer

Från och med 2015 delar Statens servicecenter in sin verksamhet i tjänsteområdena Ekonomirelaterade tjänster och Lönerelaterade tjänster. Ekonomirelaterade tjänster består av de två tidigare tjänsteområdena Ekonomiadministrativa tjänster och E-handelstjänster.

Inom avsnitten för Ekonomirelaterade tjänster och Lönerelaterade tjänster beskrivs vilka tjänster som levereras, vad som är utmärkande för 2015, volymer för de största tjänsterna och kostnaderna för tjänsteområdet. Nyckeltalen för tjänsteområdena presenteras i ett särskilt avsnitt.

För varje kundmyndighet upprättas en överenskommelse som beskriver tjänsteleveransen. Uppföljning av leveransen till kundmyndigheten sker enligt samverkansmodellen. Myndigheter med i huvudsak färre än 150 anställda har överenskommelse, avgiftslista och samverkansmodell särskilt anpassad för dessa kundmyndigheter.

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

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

## Prestationer Ekonomirelaterade tjänster

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

Tjänsteområdet hanterade 124 kundmyndigheter 2015. Volymerna räknat i antal leverantörsfakturer och antal bokslut har ökat medan antalet kundfakturer har minskat.

### Året 2015

Antal kundmyndigheter har ökat genom att sju myndigheter har anslutits under året, varav sex är helt nya kunder. Under året har



arbete lagts ned på att stabilisera leveransen till det stora antalet kundmyndigheter som anslöts under 2014. Hög anslutningstakt har ökat trycket i verksamheten, vilket inledningsvis påverkat effektiviteten och leveransen. Tjänsteleveransen bedöms nu mer stabil och antalet avvikelser är få i förhållande till överenskommen servicenivå.

Arbetet med att utveckla och förbättra arbetsprocesserna har varit i fokus under året. En del i det arbetet innefattar framtagande och införande av enhetliga eskaleringsrutiner och rutinbeskrivningar samt gemensamma former för arbetet med förbättringar. Vidare har åtgärder vidtagits för en ökad säkerhet vid handläggningen av betalningar. Central hantering har etablerats för upplägg av leverantörer för att säkerställa hög kvalitet och god kontroll.

Användningen av elektroniska beställningar och elektroniska fakturor (e-handel) hos kundmyndigheterna har ökat. Kundmyndigheterna erhåller stöd att tekniskt ansluta leverantörer till e-handelssystemet för att göra det möjligt att lägga elektroniska beställningar. En inspirationsdag kring e-handel arrangerades som ett led i arbetet med att stötta myndigheter i sitt e-beställarbete.

I juni 2015 avropade Statens servicecenter ett ekonomisystem med driftservice från det statliga ramavtalet. Under hösten har ett intensivt arbete bedrivits med att sätta upp systemlösningen och göra det möjligt att ansluta de första kundmyndigheterna till den nya tjänsten från och med januari 2016. Intresset för anslutning är stort både bland befintliga kundmyndigheter och myndigheter som vill ansluta sig som ny kund.

Under 2015 har initiativ tagits till en enhetlig systemförvaltningsorganisation inom tjänsteområdet. En förvaltningsstyrgrupp har inrättats där diskussioner sker kring hur aktiviteter ska prioriteras samt hur interna resurser ska frigöras för att möjliggöra förvaltningsaktiviteter.

Ett projekt har startats upp tillsammans med Polismyndigheten i syfte att utreda förutsättningarna för en framtida anslutning till Statens servicecenter.

### **Hanterade volymer Ekonomirelaterade tjänster**

Statens servicecenter levererade ekonomirelaterade tjänster till fyra fler kundmyndigheter än föregående år. Det är 66 kundmyndigheter (54 procent) som köper alla eller nästan alla tjänster och för vilka

Statens servicecenter gör bokslut. Övriga kundmyndigheter köper enstaka tjänster exempelvis leverantörsfakturahantering. Nedgången av kundfakturor förklaras i huvudsak av en kundmyndighets volymnedgång.

**Tabell 8. Totalt hanterade volymer 2013-2015.**

Typ av tjänst	2015	2014	2013
Antal leverantörsfakturor	705 306	655 216	418 832
Kundfakturor, elektroniska, antal	95 336	101 116	68 073
Kundfakturor, manuella, antal	11 539	13 178	6 751
Bokslut, antal	66	62	52

Anm. 1: I volymerna för 2014 ingick volymerna för samtliga kundmyndigheter. I volymrapporteringen för 2013 avseende kundfakturor ingick Kronofogdemyndigheten, Skatteverket, Statens servicecenter, Pensionsmyndigheten, Försäkringskassan, Inspektionen för vård och omsorg och Tillväxtanalys. De kundmyndigheter som gick över från Kammarkollegiets administrativa service ingick inte i volymrapportering avseende kundfakturor för 2013 och tidigare.

Anm. 2: Antalet leverantörsfakturor inkluderade ej volymen leverantörsfakturor i systemet Contempus. Flera av dessa migrerade till Visma under 2013–2014.

### Kostnader för Ekonomirelaterade tjänster

Kostnaderna uppgick till 155,5 miljoner kronor efter fördelning av gemensamma kostnader vilket är en marginell ökning sedan tidigare år. Ökningen av direkta personalkostnader förklaras främst av avtalsenliga löneökningar. Antalet årsarbetskrafter har också ökat något.

Övriga gemensamma indirekta kostnader omfattade gemensamma kostnader för exempelvis administration, myndighetsledning, IT och lokaler.

**Tabell 9. Kostnadsfördelning Ekonomirelaterade tjänster (mnr).**

Tjänsteområde	2015	2014	2013
Direkta personalkostnader	75,0	70,4	66,0
Driftkostnader	2,2	3,1	3,9
Systemkostnader	29,2	30,5	24,8
Servicedeskkostnader	2,9	2,7	3,2
Övriga indirekta kostnader	46,3	48,3	53,8
<b>Totalt</b>	<b>155,5</b>	<b>155,0</b>	<b>151,7</b>

Anm: Ekonomirelaterade tjänster består av de två tidigare tjänsteområdena Ekonomiadministrativa tjänster och E-handelstjänster. Därav har jämförelsetalen för 2013 och 2014 räknats om.

## Prestationer Lönerelaterade tjänster

Inom lönerelaterade tjänster erbjuds löneadministration, rese- och utläggshantering, tidredovisning, intresseavdrag och beslutsskrivning.

Under 2015 hanterades lönetjänster för 106 myndigheter. Totalt hanterades cirka 744 000 lönespecifikationer vid Statens servicecenter. Det är en ökning på 43 procent jämfört med året innan. I slutet av året hanterades cirka 70 000 lönespecifikationer per månad.

### Året 2015

Totalt har 13 nya myndigheter anslutits till lönerelaterade tjänsten under året. Ett nytt kontor etablerades i Eskilstuna i samband med att Arbetsförmedlingen anslöts som kund i juni 2015.

Under 2015 var det fortsatt fokus på effektiviseringar, framförallt gällande uppsättning av elektronisk rapportering av löneunderlag. Vidare har gemensamma processer arbetats fram inom tjänsteområdet.

Det nya lönesystemet Primula har implementerats som ett nytt produktionssystem inom lönerelaterade tjänster. Fem kundmyndigheter har migrerats till detta system under året. Den standardmodell som arbetats fram avseende gemensam teknisk uppsättning i systemet har verifierats och testats. Den ska användas som en standarduppsättning i Primula för anslutande kundmyndigheter.

En plan avseende migreringar av både nya och befintliga kundmyndigheter från Palasso till Primula är framtagen. Planeringen tar även hänsyn till de nya kundmyndigheterna som enligt förordningen ska anslutas till Statens servicecenter under 2015 och 2016. Avtalet för lönesystemet Palasso löper ut 2018-12-31 och det är högt prioriterat att migrera de kundmyndigheter som använder detta system innan dess.

Ett omfattande projekt startades under året med syfte att ta fram tjänster kring rekrytering och bemanningsplanering. Tjänsterna planeras att pilottestas och erbjudas Primulakunderna under 2016.

Under året har också några stora kundprojekt startats. Göteborgs universitet tecknade överenskommelse med Statens servicecenter under 2015 och driftsätts under 2016. Ett omfattande projekt har bedrivits för att analysera och anpassa den baslönetjänst som finns idag till de behov som Göteborgs universitet har. Under arbetet har en referensgrupp bestående av andra högskolor och universitet deltagit, däribland Lunds universitet.

Projekt pågår i samverkan med Polismyndigheten och Regeringskansliet i syfte att utreda förutsättningar för en eventuell framtida anslutning.

### Hanterade volymer

Tabellen över årets totalt hanterade volymer visar att det skett en ökning av volymer från föregående år med cirka 224 000 lönespecifikationer för helåret. Vid en jämförelse mellan januari och november 2015 ökar volymerna med ca 21 000 lönespecifikationer i månaden. Det största tillskottet vad gäller volym tillkom i juni när Arbetsförmedlingen anslöts med cirka 13 000 lönespecifikationer.

Tabellen nedan visar antalet totalt producerade lönespecifikationer under perioden januari – december 2015. Majoriteten av kunderna använder avvikelserapportering som tjänst medan några kunder använder närvarorapportering med eller utan tidrapportering i lönesystemet.

**Tabell 10. Hanterade volymer inom lönerelaterade tjänster 2013-2015.**

	2015	2014	2013
Antal lönespecifikationer	743 950	519 795	450 876

## Kostnader för lönerelaterade tjänster

Kostnaderna för tjänsteområdet har efter fördelning av gemensamma kostnader ökat med 50 procent sedan 2014.

Personalkostnaderna har ökat i takt med att tjänsteområdet utökat bemanningen för att möta de växande volymerna som anslutits under året. Dessa kostnader har ökat med 63 procent sedan 2014 vilket motsvarar en ökning med 22,4 miljoner kronor. Även kostnaderna för support har ökat för att möta det växande behovet, där antalet ärenden ökat med 71 procent sedan föregående år.

Systemkostnaderna avsåg drift av främst lönesystemen POL, Palasso och Primula. Utökade systemkostnaderna beror främst på ökade volymer och högre kostnader mot leverantören CGI för att förlänga Palassoavtalet.

Övriga indirekta kostnader omfattade myndighetens gemensamma kostnader från t.ex. gemensam administration, lokaler, myndighetsledning och IT.

**Tabell 11. Kostnadsfördelning inom lönerelaterade tjänster (mnr).**

	2015	2014	2013
Direkta personalkostnader	57,8	35,4	34,7
Driftkostnader	5,4	5,3	2,5
Systemkostnader	33,4	20,6	24,7
Servicedeskkostnader	10,7	8,2	7,5
Övriga indirekta kostnader	52,3	37,0	30,4
<b>Totalt</b>	<b>159,7</b>	<b>106,5</b>	<b>99,8</b>

## Nyckeltal

Enligt Statens servicecenters regleringsbrev avseende 2015 ska myndigheten redovisa mått på kostnadseffektivitet i utförda tjänster genom nyckeltalen ”antal lönespecifikationer per anställd” och ”antal leverantörsfakturer per anställd” samt analysera och kommentera dessa. Statens servicecenter ska även genom utvecklade nyckeltal redovisa mått på kvalitet och service i utförda tjänster, som kan ligga till grund för jämförelse över tid.

Nyckeltalen för lönespecifikationer och leverantörsfakturer per anställda mäter effektiviteten i de största tjänsteleveranserna.

### Utvecklade nyckeltal för kvalitet och service

Nyckeltal för kvalitet och service har redovisats sedan myndighetens start. Under året har en översyn gjorts av de tidigare redovisade nyckeltalen. Detta för att utvärdera om nya nyckeltal ska utvecklas eller om de tidigare använda nyckeltalen för kvalitet och service kan användas fortsatt för jämförelse över tid.

Utgångspunkten för översynen var att nyckeltalen ska spegla det som är väsentligt för verksamheten och viktigt för kunden. Nyckeltalet ska vara möjligt att följa över tid för att följa utvecklingen inom kvalitet och service. Nyckeltalen ska också, där det är möjligt, mätas utifrån ansvar så att åtgärder kan sättas in när så behövs.

Tidigare har redovisade nyckeltal för kvalitet varit kundundersökning, stickprovskontroller, EA-värdet och revisionsberättelser för våra kunder. En utvecklad kundundersökning, en så kallad NKI (Nöjd kund index), bedöms som det bästa sättet att få fram ett nyckeltal för att följa kvaliteten i utförda tjänster. Genom ett NKI framgår kundmyndigheternas bedömning av kvalitet. Även upplevd service framgår av NKI. Därför har en NKI satts upp och mäts för första gången under 2015.

EA-värdet, som Ekonomistyrningsverket mäter, tillsammans med Riksrevisionens revisionsberättelse för våra kundmyndigheter mäter på ett bra sätt kvaliteten i ekonomitjänsterna i de delar som Statens servicecenter levererar. Därför redovisas utfallet av EA-värdet och revisionsberättelserna för våra kundmyndigheter. Eventuella avvikelser som beror på Statens servicecenters leverans kommenteras.

Nyckeltal för service har tidigare redovisats som hur stor andel av inkommande ärenden i första och andra linjens support som har besvarats inom utlovad svarstider enligt överenskommelsen SLA (Service Level Agreement). Efter översyn av dessa nyckeltal bedöms de som fortsatt välfungerande för att följa servicen i utförda tjänster. De utgår ifrån den service som är utlovad till kundmyndigheterna. Överenskommen servicenivå är att ta emot inkommande samtal inom 120 sekunder. Detta nyckeltal på service redovisades inte i föregående årsredovisning. Kundmyndigheternas upplevda service mäts även via kundundersökningen (NKI), som redovisas under avsnittet kvalitet.

## **Kostnadseffektivitet**

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

Beräkningen av nyckeltalen baseras på tidredovisningen för 2015. För att beräkna antalet årsarbetskrafter används 1600 timmar som bas vilket föreslås i Ekonomistyrningsverkets rapport ”Beräkna och använda nyckeltal för stödfunktioner och lokaler”, dnr 49-1006/2009.

### **Kostnadseffektivitet Ekonomirelaterade tjänster**

Nyckeltalet antal leverantörsfakturer per årsarbetare uppgick till 27 974 stycken.

Under 2015 ökade volymerna med cirka 50 000 leverantörsfakturer. Produktiviteten har ökat i och med att befintlig personal har hanterat volymökningen. Ökningen har varit möjligt bland annat genom att arbetsprocesserna har setts över, samt att tjänsteleveransen till ett stort antal kundmyndigheter som anslöts i slutet av 2014 har passerat driftsättningsfasen och tjänsteleveransen har stabiliserats.

Inför 2015 gjordes en översyn av tidkoderna i syfte att möjliggöra bättre uppföljning av verksamhetens processer. På grund av de ändrade tidredovisningskoderna är jämförelse mellan åren inte möjlig att göra. Under 2015 har nyckeltalet analyserats kvartalsvis för att följa hur de ändrade tidkoderna påverkar nyckeltalet och säkerställa att förändringarna inte är normala säsongsvariationer.

## Kostnadseffektivitet Lönerelaterade tjänster

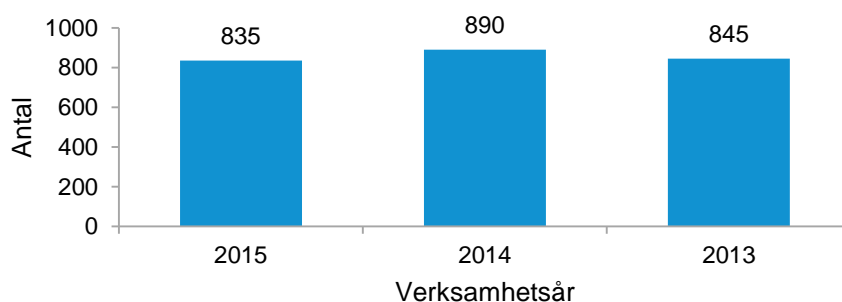
Nyckeltal för kostnadseffektivitet inom tjänsteområdet lönerelaterade tjänster beräknas utifrån antal lönespecifikationer per årsarbetare. Statens servicecenter använder den nyckeltalsdefinition som tagits fram av Ekonomistyrningsverket gällande lönehandläggning.

Nyckeltalet för antal löner per årsarbetare inom lönerelaterade tjänster för 2015 uppgick till 835 lönespecifikationer. Den stora kundanslutningen under året medförde utmaningar att hålla hög effektivitet. Under året har det nya lönesystemet Primula implementerats hos fem stycken kundmyndigheter vilket varit resurskrävande. Även anslutning av nya kundmyndigheter krävde resurser.

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.

För att bygga upp produktionskapacitet har nya medarbetare anställts och introducerats i arbetet. Det har skett redan innan en ny kundmyndighet anslutits och påverkar nyckeltalet negativt under perioden.

**Figur 7. Lönespecifikationer per årsarbetare 2013-2015.**



Anm.: Nyckeltalen är beräknade exklusive servicedesk för lönerelaterade tjänster.



## Kvalitet

För Statens servicecenter innebär kvalitet leverans av tjänster, i rätt tid och på rätt sätt i enlighet med ingångna överenskommelser med kundmyndigheterna. I kundmyndigheternas överenskommelser (SLA) redogörs för innehållet och kvaliteten i tjänsterna som levereras.

## Kundundersökning

Statens servicecenter genomförde under hösten en NKI-mätning. Årets mätning omfattar användare av tjänsterna och kontaktpersonerna på operativ, taktisk och strategisk nivå som kundmyndigheten utsett enligt samverkansmodellen. Tidigare undersökningar har vänt sig till kontaktpersoner med fokus på samverkan medan årets undersökning lägger tyngdpunkten på målgruppen användare, supporten och tjänsterna. Undersökningen omfattade kundnöjdheten i relation till Statens servicecenters värdeord; leveranssäkra, effektiva, engagerade samt en översiktlig utvärdering av respektive tjänsteområde.

NKI mätning bygger på en vedertagen definition och är ett mått på kundernas övergripande nöjdhet med Statens servicecenter. NKI-värdet byggs upp av frågorna;

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

För användarna gjordes ett obundet slumpmässigt urval och svarsfrekvensen var 45 procent med 1720 svar vilket är ett bra resultat för denna målgrupp. För kontaktpersonerna var svarsfrekvensen 67 procent och 165 svar.

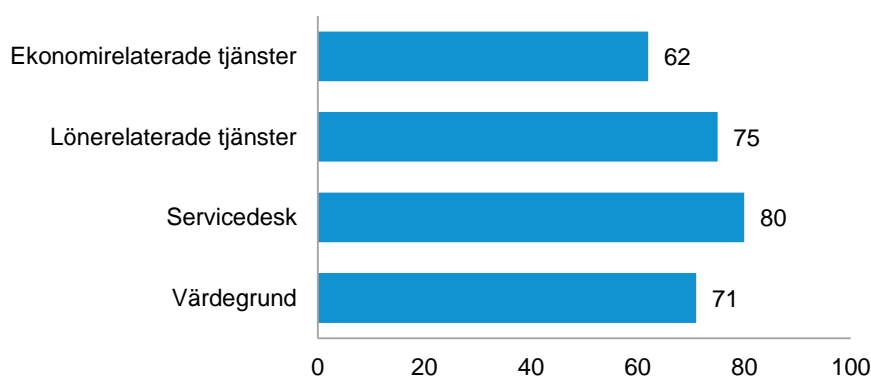
Respondenterna liksom metoden är annorlunda än tidigare år vilket gör att årets mätning blir bas för jämförelse med kommande års kundmätningar.

### Resultat för användare

NKI-värdet för gruppen användare är totalt 68, vilket bedöms som ett bra värde. NKI-värde under 60 bedöms vanligen som lågt och ett NKI värde över 70 bedöms vanligen som högt.

För de olika delområdena som ingått i mätningen ligger servicedesk högst med ett värde på 80 på en 100 gradig skala. Användarna är överlag nöjda med bemötandet vid kontakter med servicedesk och flertalet instämmer i att de får svar på sina frågor i rimlig tid. Användare av lönerelaterade tjänster är mer nöjda än användare av ekonomirelaterade tjänster som också fått det lägsta värdet, 62. Användare på kundmyndigheter med 2 000 eller fler anställda ger högre värde än övriga kundmyndigheter.

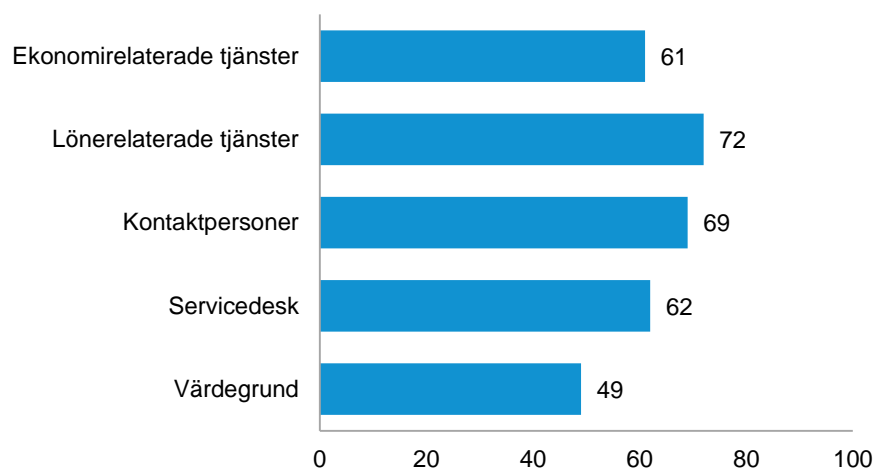
**Figur 8. Förklaringsfaktorer till NKI för användare.**



I underliggande kommentarer kan utläsas att det finns ett stort missnöje gällande användarvänlighet för produktionssystemen vilket kan vara en förklaringsfaktor till värdet för ekonomirelaterade tjänster.

#### Resultat för kontaktpersoner

Generellt är NKI-värdet lägre för kontaktpersonerna. Det sammanfattade NKI-värdet för dessa är 48, vilket är lågt. Värdet för delområdena och frågorna är väldigt varierande. Kontaktpersonerna hos kundmyndigheterna är nöjda med de lönerelaterade tjänsterna med ett resultat på 72 och med utsedda kontaktpersoner hos Statens servicecenter med 69 som resultat. Majoriteten av kontaktpersonerna är nöjda med bemötandet i kontakten med Statens servicecenter både gällande servicedesk och kontaktpersoner enligt samverkansmodellen. De är mindre nöjda jämfört med användarna vad gäller att få svar på sina frågor inom rimlig tid. Frågorna om hur väl Statens servicecenter lever upp till sin värdegrund får ett lågt resultat av kontaktpersonerna.

**Figur 9. Förklaringsfaktorer till NKI för kontaktpersoner.**

Resultatet från enkäten kom i december och Statens servicecenter analyserar nu resultatet för att göra en åtgärdsplan i syfte att förbättra den långsiktiga kundnöjdheten.

### EA-värdet och ren revisionsberättelse

Ekonomistyrningsverket mäter och publicerar årligen EA-värde för alla statliga myndigheter. Statens servicecenter utför löpande redovisning och bokslut åt 66 kundmyndigheter, varav 47 stycken omfattas av EA-värderingen. De flesta kundmyndigheter (39 stycken eller 83 procent) fick högsta betyg. De kunder som inte fick högsta betyg (8 stycken eller 17 procent) var i ett fall delvis relaterad till Statens servicecenters leverans. Genomgång av Ekonomistyrningsverket sammanställningen av EA-värdet utgjorde grund.

Samtliga kundmyndigheter fick en ren revisionsberättelse i de delar som berörde Statens servicecenters tjänsteleverans.

Resultatet av EA-värderingen och revisionsberättelse 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). I den statistik som visas nedan ingår inte flertalet av de kundmyndigheter som har under 150 anställda och har andra överenskommelser gällande service.

Kundsupportorganisationen är organiserad i en första och en andra linjes support för att göra det enklare för kundmyndigheten att snabbt få svar på sitt ärende. Kundsupportorganisationen arbetar med tre servicenivåer:

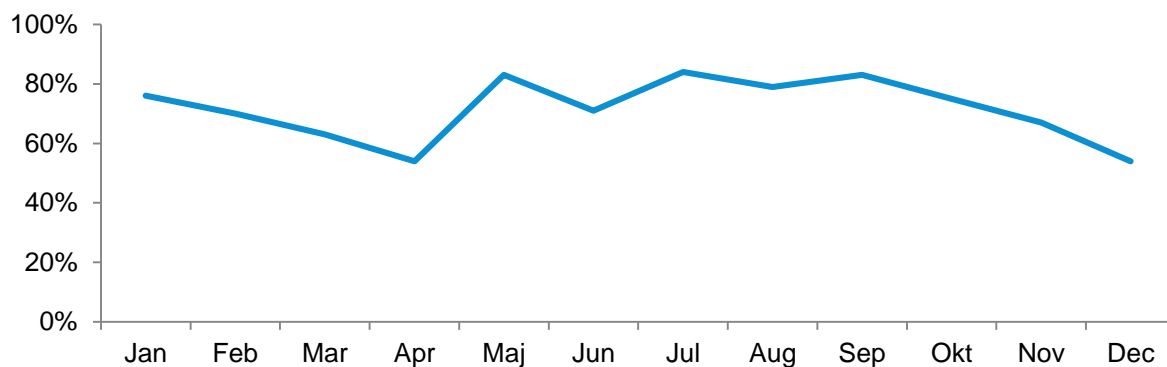
- Samtliga inkommande samtal till servicedesk ska tas emot inom 120 sekunder
- 8 arbetstimmars svarstid för enklare ärenden som besvaras i första linjen.
- 16 arbetstimmar svarstid för ärenden av mer handläggande och utredande karaktär som besvaras i andra linjen.

Under året har servicekapaciteten till kundmyndigheterna utökats genom att etablera en ny servicedesk-it. Den hanterar frågor och incidenter från medarbetarna och användarna hos kundmyndigheterna kopplat till IT-tjänstestöd. Uppföljning av servicenivåer för servicedesk-IT planeras till nästa år.

### **Ta emot samtal inom 120 sekunder**

Statistiken nedan visar servicenivå för 2015 avseende målet att 80 procent av inkomna samtal tas emot inom 120 sekunder för samtliga tjänsteområden. Målet att ta emot inkomna samtal enligt överenskommen servicenivåtid uppnåddes dock inte avseende lönerelaterade ärenden. De två främsta orsakerna till detta var dels ökad mängd frågor i samband med anslutning av nya kundmyndigheter och dels på grund av systemstörningar. Rekrytering pågår för att möta behovet då bemanningen varit låg under delar av året.

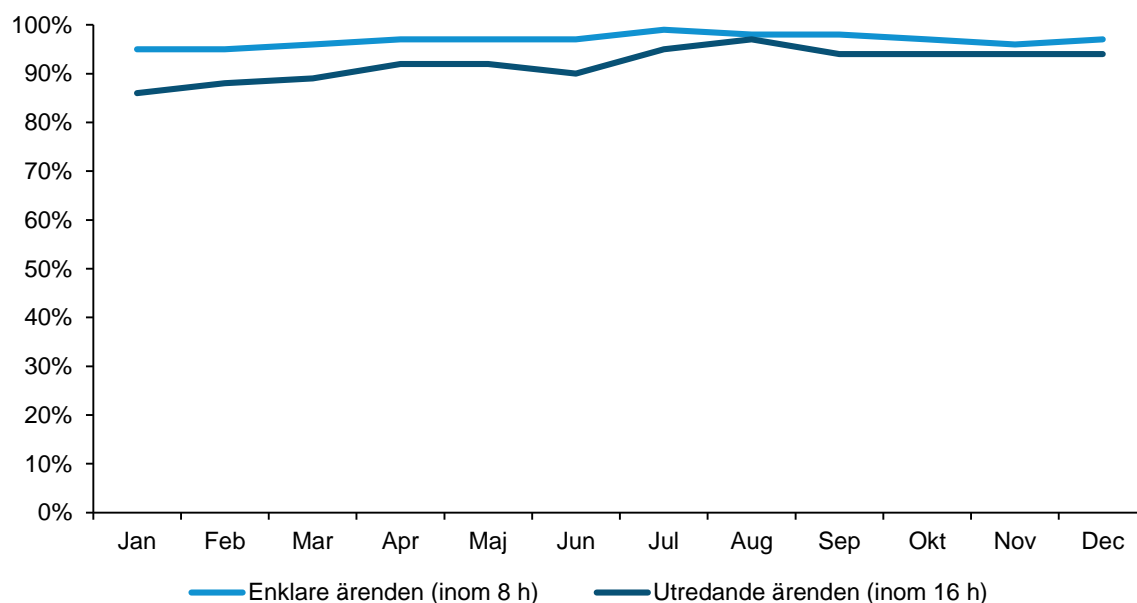
**Figur 10. Andelen inkommande samtal som tagits emot inom 120 sekunder varje månad under 2015.**



### Besvarad inom utsatt tid

Målet är att 95 procent av alla enklare ärenden ska besvaras inom 8 arbetstimmar, 85 procent av alla ärenden av mer utredande karaktär som ska besvaras inom 16 arbetstimmar. Nedan visas statistik över svarstider totalt för tjänsteområdena. Statens servicecenter når målen för samtliga ärenden och tjänsteområden.

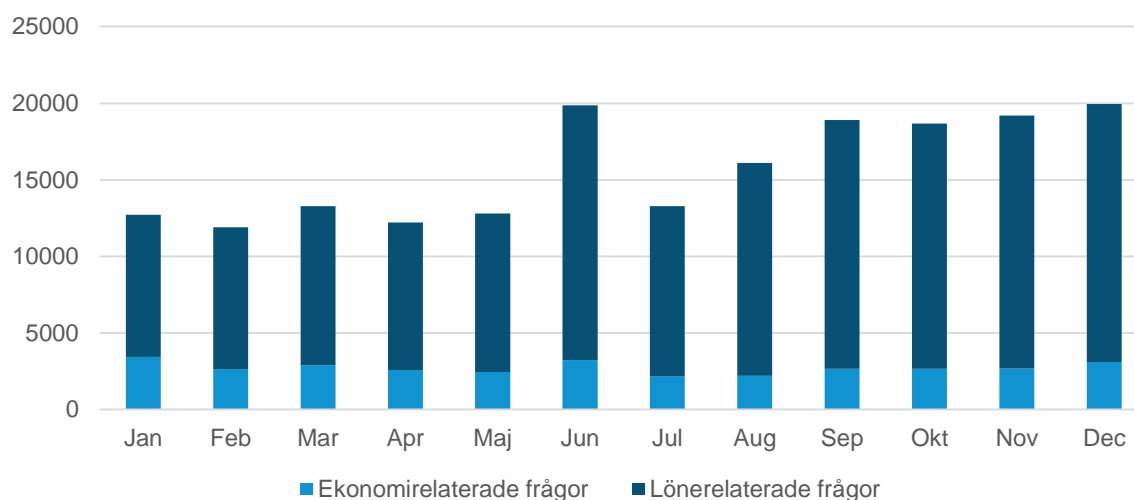
**Figur 11. Andel ärenden varje månad under 2015 som i enlighet med SLA besvarats inom utsatt tid för enklare respektive utredande ärenden.**



## Antal ärenden

Figur 12 visar volymen av ärenden under året för respektive tjänsteområde. Volymen var störst inom de lönerelaterade tjänsterna. Generellt var den totala volymen av ärenden som högst i slutet av året samt under juni månad. Inflödet av antal ärenden påverkades även av systemstörningar eller andra förändringar i verksamheten som inverkade på leveransen av tjänsterna till kundmyndigheterna. När Arbetsförmedlingen anslöts under juni påverkades inflödet av ärenden avsevärt. Totalt hanterades cirka 189 000 (126 000) ärenden. Av dessa var cirka 156 000 (91 000) lönerelaterade ärenden och cirka 33 000 (34 000) ekonomirelaterade ärenden.

**Figur 12. Antal skapade ärenden 2015.**



Antalet ärenden har ökat under 2015 inom både ekonomi och lön. Anledningen är en ökad anslutning av nya kunder men även att kunderna väljer att använda servicedesk för att få svar på sina frågor. Statens servicecenter har också under året aktivt arbetat med att öka antalet ärenden som går via kundwebb och servicedesk för att få en väg in av frågor och underlag.

# Kundanslutning och samverkan

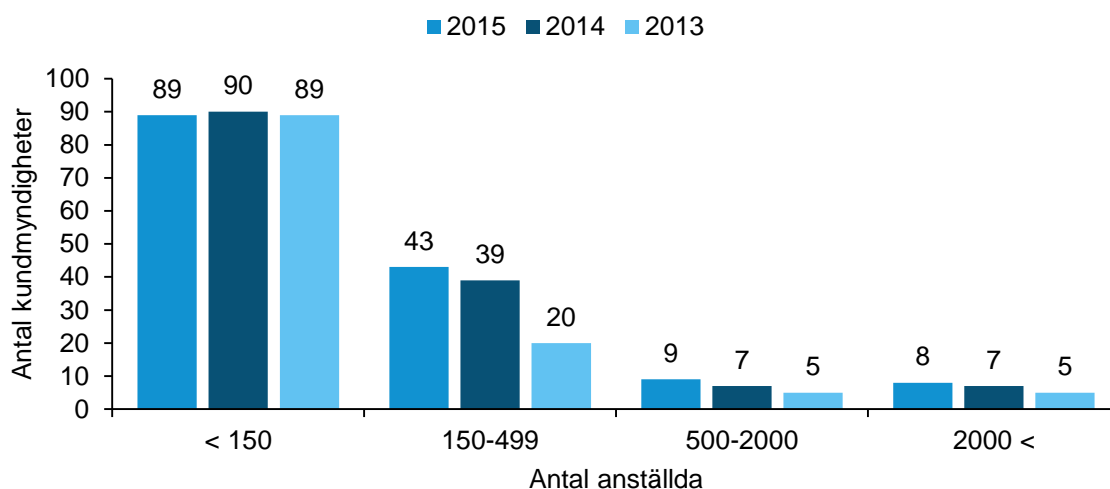
## Kundanslutning

Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet för 2015 redovisa en bedömning av kundanslutningstakten totalt samt uppdelat per tjänsteområde för åren 2015-2017 mätt i antalet anställda och antal myndigheter. Målet vid utgången av 2017 är att nå 50 procent av antalet anställda inom staten.

### Kundmyndigheter och kundanslutning 2015

Vid utgången av år 2015 har Statens servicecenter 149 anslutna kundmyndigheter i produktion som tillsammans utgör cirka 71 000 anställda. Detta motsvarar cirka 30 procent av det totala antalet anställda i staten och innebär att målet om att nå 25 procent av antalet statsanställda vid utgången av år 2015 är uppnått. Under året har avsiktsförklaring tecknats med Polismyndigheten och med Regeringskansliet och projekt har startats i syftet att utreda möjligheten till en anslutning till Statens servicecenter under år 2017.

Figur 13. Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek.



Under året anslöts totalt tolv helt nya kunder till Statens servicecenter. Fyra av dessa myndigheter valde att gå in med både ekonomi- och lönetjänsten, se tabell A i bilaga 1.

Fyra befintliga kundmyndigheter har under året utökat sin tjänsteleverans med nya tjänster inom ytterligare ett tjänsteområde, se tabell B i bilaga 1.



Flera kunder har även utökat sina tjänster inom det befintliga tjänsteområdet, exempelvis med tillfälliga konsultuppdrag.

Fem myndigheter som varit kunder hos Statens servicecenter under året avvecklades eller sammanslogs med andra myndigheter, se tabell C i bilaga 1.

Då Statens servicecenter har anslutit tolv nya kunder under året och sex kundmyndigheter fallit bort, innebär detta att nettoökningen mellan åren blir totalt sex myndigheter:

**Tabell 12. Antal anslutna myndigheter åren 2013-2015.**

	<b>Förändring 2015 jfr 2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Ekonomirelaterade tjänster	4	124	120	92
Lönerelaterade tjänster	8	106	98	93
<b>Totalt</b>	<b>6</b>	<b>149</b>	<b>143</b>	<b>119</b>

Trots att fokus legat på att anpassa tjänster till nytt systemstöd och uppbyggnad av nya tjänster har volymerna ökat räknat i antalet anställda i anslutna kundmyndigheter. Volymen har ökat med över 18 000 statsanställda. Det är något lägre än vad som tidigare planerats.

**Tabell 13. Antal anställda i anslutna myndigheter 2013-2015.**

	<b>Förändring 2015 jfr 2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Ekonomirelaterade tjänster	1 176	44 948	43 798	36 768
Lönerelaterade tjänster	18 742	63 005	44 263	35 336
<b>Totalt</b>	<b>18 107</b>	<b>71 199</b>	<b>53 092</b>	<b>38 815</b>

Anm.: Ekonomirelaterade tjänster består av de två tidigare tjänsteområdena Ekonomiadministrativa tjänster och E-handelstjänster. Därav har jämförelsetalen för 2013 och 2014 räknats om.

År 2015 blev också starten för en utökning inom utbildningsområdet. Överenskommelse är tecknad med Göteborgs universitet för

lönerelaterade tjänster med driftstart och etablering av nytt kontor i Göteborg från och med kvartal 2 år 2016. Blekinge Tekniska Högskola driftsattes som kund inom ekonomirelaterade tjänster under år 2015 och utökar med lönerelaterade tjänsten nästkommande år.

### **Ekonomirelaterade tjänster**

Från och med 2015 redovisas e-handel och ekonomiadministration gemensamt som ekonomirelaterade tjänster. Det ekonomirelaterade tjänsteområdet omfattas nu av 124 kundmyndigheter som tillsammans uppgår till cirka 45 000 anställda. Detta resultat överensstämmer med det som tidigare planerats. Totalt har sju kundmyndigheter anslutits till ekonomirelaterade tjänster under året, varav sex var helt nya kunder till Statens servicecenter.

### **Lönerelaterade tjänster**

Lönerelaterade tjänster har ökat betydligt både gällande antal lönespecifikationer och antalet kundmyndigheter. Den 1 juni anslöts Arbetsförmedlingen och samtidigt utökade Statens servicecenters verksamhet att även inkludera ett kontor i Eskilstuna med arbetsplatser i Luleå och Linköping.

Antalet kundmyndigheter som köper lönerelaterade tjänster ökade med totalt 13 myndigheter varav tio är helt nya kunder. Tjänsteområdet omfattas nu av 106 kundmyndigheter som tillsammans uppgår till cirka 63 000 anställda.

### **Kundanslutningsplan 2016-2017**

Under kommande år ökar anslutningstakten och i slutet av 2016 beräknas 155 stycken myndigheter vara anslutna till någon av Statens servicecenters tjänster. Dessa myndigheter motsvarar 35 procent av det totala antalet anställda i statsförvaltningen. Regeringens beslut att via förordning styra anslutningen av myndigheters löneadministration till Statens servicecenter liksom avsiktsförklaringen med Polismyndigheten gör att målet att nå 50 procent av antalet anställda inom staten vid utgången av 2017 bedöms som realistiskt. I slutet av år 2017 beräknas 171 myndigheter vara anslutna till Statens servicecenter som tillsammans motsvarar 54 procent av antalet statsanställda.

**Tabell 14. Prognos över antal anslutna myndigheter åren 2016-2017.**

	Utfall	Plan	
	2015	2016	2017
Ekonomirelaterade tjänster	124	124	134
Lönerelaterade tjänster	106	114	129
<b>Totalt</b>	<b>149</b>	<b>155</b>	<b>171</b>

**Tabell 15. Prognos över antal anställda i anslutna myndigheter åren 2015-2017 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet.**

	Utfall		Plan			
	Anställda 2015	Procent av staten 2015	Anställda 2016	Procent av staten 2016	Anställda 2017	Procent av staten 2017
Ekonomirelaterade tjänster	44 948	19 %	45 422	19 %	81 577	35 %
Lönerelaterade tjänster	63 005	27 %	73 714	31 %	117 200	50 %
<b>Totalt</b>	<b>71 199</b>	<b>30 %</b>	<b>81 012</b>	<b>35 %</b>	<b>125 765</b>	<b>54 %</b>

Anm.: Procentvärdena i tabellen har beräknats utifrån totalt antal anställda i staten 2014 exklusive antalet timanställda vilket uppgick till 234 693 personer. Tidigare år har antalet anställda i staten redovisats inklusive antalet timanställda. Fortsättningsvis kommer den nya beräkningsmetoden att användas.

Källa: Arbetsgivarverket.

### Ekonomirelaterade tjänster

Från och med 2016 erbjuder Statens servicecenter för första gången den totala ekonomitjänsten inklusive systemstöd. Många mindre kundmyndigheter har visat intresse för den nya ekonomitjänsten inklusive systemstöd och ett 30-tal befintliga kunder beräknas anslutas till den nya tjänsten under 2016. Ett flertal befintliga kundmyndigheter inom ekonomitjänsten kommer då att utöka sitt nyttjande av Statens servicecenters tjänster från att endast idag köpa e-beställ eller leverantörsfakturahantering till att köpa hela ekonomitjänsten. Dialog med potentiella kundmyndigheter kommer att intensifieras under året

och minst sex avsiktsförklaringar beräknas kunna tecknas med kundmyndigheter med sikte att ansluta dessa under 2017 till 2019.

### **Lönerelaterade tjänster**

Anslutningen av nya kundmyndigheter till det lönerelaterade området beräknas för 2016 uppgå till nio. Det finns redan idag kännedom om att en myndighet som köper lönerelaterade tjänster kommer att avvecklas. Detta innebär att tjänsteområdet beräknas att öka med åtta kunder år 2016. Stora resurser kommer under 2016 att läggas på att migrera befintliga kunders lönesystem till Primulasystemet. Totalt ligger elva kunder i planen för migrering till det nya systemstödet.

Förordningsstyrningen för det lönerelaterade tjänsteområdet har resulterat i en säkrare prognos för år 2017, där Statens servicecenter löpande arbetar med att teckna avsiktsförklaringar med de myndigheter som finns i planen för att ytterligare säkerställa regeringsmålen.

## Kundsamverkan

Under året har samverkan skett enligt den modell som fastställdes 2014. Organisatoriskt knöts kundansvaret närmare tjänsteområdena och den nybildade staben har ansvar för bland annat kundråden.

**Tabell 16. Samverkansmodell för kundmyndigheter med 150 eller fler anställda.**

	150-499 anställda	500-2000 anställda	>2000 anställda
Kundråd	Ett per år	Ett per år	Ett per år
Strategiskt forum	Vid behov	Ett per år	Två per år
Taktiskt forum	Två per år	Två per år	Fyra per år
Operativa möten för ekonomirelaterade tjänster	Vid behov	Fyra per år	Sex per år
Operativa möten för lönerelaterade tjänster	Vid behov	Fyra per år	Sex per år
Löpande kontakt med operativa kontaktpersoner	En kontaktperson per tjänst	En kontaktperson per tjänst	En kontaktperson per tjänst

Anm.: För kundmyndigheter med 150-499 anställda hålls, istället för taktiska forum, forum där såväl taktiska som operativa frågor tas upp.

Tabellen visar en miniminivå för antalet möten per år. Samverkan sker i den omfattning och med den frekvens som krävs för att uppnå ett väl fungerande samarbete. Behovet kan skilja beroende på hur länge samarbetet pågått och tjänsteleveransens omfattning.

För kundmyndigheter med i huvudsak färre än 150 anställda sker samverkan efter behov. Dessa kundmyndigheter hanteras inte enligt ovan beskrivna samverkansmodell.

## Kundsamverkan 2015

Under 2015 genomfördes närmare 140 möten på taktisk och strategisk nivå enligt samverkansmodellen. Utöver dessa genomfördes även ett antal operativa möten i samverkan samt övriga möten för att lösa kundspecifika frågor.

Statens servicecenters generaldirektör bjöd under oktober in till kundråd för myndigheter över 150 anställda. Totalt deltog 46 personer

från 31 myndigheter. Årets kundråd fokuserade på förändrade avgifter och ny avgiftsmodell. På kundrådet informerades även om upphandling av nya systemstöd inom ekonomi- och lönerelaterade tjänster. Även reflektioner från kundmyndigheterna kring hur Statens servicecenters tjänster fungerar och behov av utveckling togs upp.

Avgiftsförändringen var även temat för mötet med alla länsråd som genomfördes under december 2015. Samverkan med länsstyrelserna skedde vidare under november genom att kontaktansvariga liksom avdelningschefen för ekonomirelaterade tjänster deltog vid träff för Länsstyrelsernas ekonominätverk.

För kunder under 150 anställda genomfördes två informationsdagar. På försommaren deltog 70 personer från 58 myndigheter i en informationsträff där bl.a. nya systemstöd inom ekonomi- och lönerelaterade området presenterades. Vid ytterligare ett tillfälle i december var fokus bokslut och totalt 69 personer deltog från 63 myndigheter.

Statens servicecenter deltog både som föreläsare och med monter på ESV-dagen vilket gjorde att både befintliga och potentiella kundmyndigheter hade möjlighet att ställa frågor och diskutera Statens servicecenters verksamhet.

Kundmyndigheter bjöds in till en inspirationsdag för e-handel för att sprida erfarenheter, lyfta andras framgångsfaktorer och kunskap om e-beställningstjänsten.

I samverkan med några av våra största kundmyndigheter har nya överenskommelser tagits fram. Statens servicecenter tecknade överenskommelser som löper tillsvidare med Skatteverket, Kronofogdemyndigheten och Försäkringskassan. Genom ett intensivt samarbete med representanter på operativ, taktisk och strategisk nivå kunde överenskommelserna komma tillstånd och undertecknas under december 2015.

# Medarbetare

Statens servicecenters starka tillväxt under 2015 har inneburit att antalet medarbetare har ökat från 273 anställda till 350 anställda. Det är en ökning med 28 procent. Ökningen har i huvudsak skett inom tjänsteområdet lönerelaterade tjänster. Av det totala antalet anställda var 277 kvinnor och 73 män. Medelåldern för de anställda uppgick till 45,9 år.

Ökningen av medarbetare har skett både genom extern rekrytering och genom verksamhetsövergång. Den 1 juni 2015 övertog Statens servicecenter verksamhet i form av lönerelaterade tjänster från Arbetsförmedlingen vilket innebar att 21 medarbetare gick över till Statens servicecenter.

**Tabell 17. Medarbetare fördelade på kontorsplacering.**

	2015	2014	2013
Eskilstuna	24	-	-
Gävle	121	104	100
Stockholm	78	66	69
Östersund	127	103	94
<b>Totalt</b>	<b>350</b>	<b>273</b>	<b>263</b>

Anm.: Statens servicecenters kontor i Eskilstuna etablerades under 2015 och därav finns inga äldre jämförelsetal.

## Kompetensförsörjning

Kompetensförsörjningen utgår från de behov som finns och en bedömning görs bland annat utifrån planeringen av kundanslutningarna. Statens servicecenters kompetensförsörjning sker dels via verksamhetsövergångar, främst vid övertagande av verksamheter från större myndigheter dels genom extern rekrytering.

För att trygga framtida rekryteringar har samarbete skett med Arbetsförmedlingen och utbildningsanordnare inom våra huvudsakliga verksamhetsområden, lönerelaterade tjänster och ekonomirelaterade tjänster. Praktikplatser inom dessa områden är en viktig del i att marknadsföra och introducera nya medarbetare till verksamheten. Flera av cheferna har på olika sätt varit engagerade i YH-utbildningarna inom främst området lönerelaterade tjänster. Dessa utbildningar finns bl.a. på två av de största verksamhetsorterna Östersund och Gävle. Myndigheten har även haft så kallade lärlingsplatser i samarbete med Gävle kommuns vuxenutbildning.

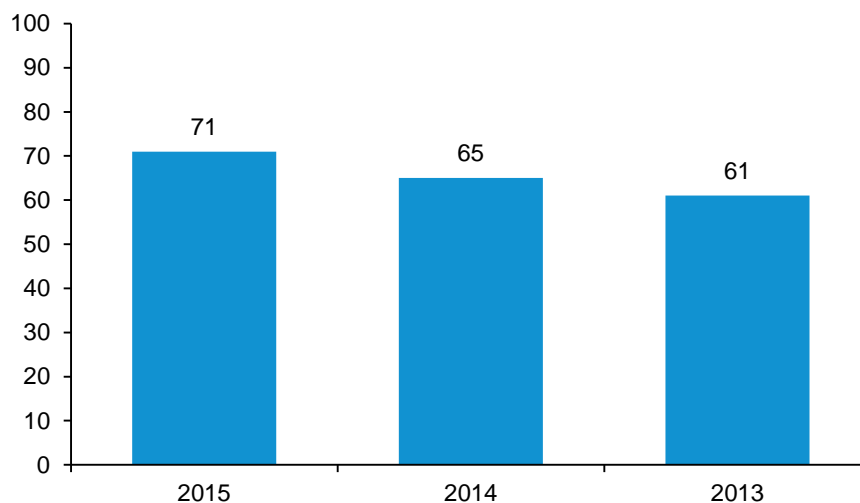


## Attraktiv arbetsgivare

För kunna svara upp mot myndighetens starka tillväxt har extern rekrytering varit en viktig komponent. Statens servicecenter är en attraktiv arbetsgivare med ett stort antal sökande till lediga anställningar.

Statens servicecenter har för tredje året i rad genomfört en medarbetarundersökning under 2015. Resultatet har återigen förbättrats inom de flesta områden. Motiverad Medarbetar Index, MMI, har ökat från 60 till 66, vilket är en stor förbättring. Resultatet är nu på samma nivå som genomsnittet av motsvarande medarbetarundersökningar i riket. Även ledarskapsindex har betydligt högre resultat än tidigare, från en genomsnittlig nivå, 69, till ett resultat klart över snittet, 73. Många frågor, framförallt inom området Organisation och ledning, har resultat som är högre än jämförbara referensvärden. Inom området Personlig arbetssituation, som har stor påverkan på MMI totalt, har vi haft en stark positiv utveckling under den tid som medarbetarundersökningen genomförts.

**Figur 14. Värde för området Personlig arbetssituation i medarbetarundersökningen. Utveckling mellan åren 2013-2015.**



## Ledarskap

Som ett led i att vara en attraktiv arbetsgivare ingår att utveckla ledarskapet. Utvecklingsaktiviteter har genomförts i anslutning till myndighetens ledningsgruppsmöten för de chefer som ingår i denna grupp. För cheferna på nästa nivå, första linjens chefer, genomförs gemensamma chefsmöten fyra gånger per år. En inventering av första

linjens chefers utvecklingsbehov samt prioriteringsordning på planerade utvecklingsaktiviteter har tagits fram.

## Lönebildning

Under året har lönerrevision för åren 2014 och år 2015 genomförts. Statens servicecenter har i år, som vid tidigare års lönerrevisioner, tillämpat förhandlingsmodellen lönesättande samtal för samtliga medarbetare som är organiserade inom OFR/S och Saco-S.

## Arbetsmiljö och hälsa

Sjukfrånvaron är fortfarande på en låg nivå, även om den stigit något. Sjukfrånvaron är generellt högre för kvinnor än män vilket även är fallet inom Statens servicecenter. Inom Statens servicecenter uppgår andelen kvinnor till 79 procent. Vid jämförelse av sjukfrånvaro utifrån kön ligger Statens servicecenter därför bättre till än när jämförelser görs på totalen.

Under året har förnyat avrop av företagshälsovård genomförts som lett till en och samma leverantör av företagshälsovård vid myndighetens samtliga orter.

**Tabell 18. Sjukfrånvaro i procent.**

	2015	2014	2013
Totalt	4,1	3,5	4,0
Kvinnor	4,7	4,0	4,7
Män	1,6	1,1	0,9
Anställda 29 år och yngre	3,0	1,1	1,7
Anställda 30-49 år	4,1	3,7	4,0
Anställda 50 år och äldre	4,3	3,5	4,3
Andel långtidssjukskrivna av totalt sjukskrivna (60 dagar eller mer)	49,3	44,6	51,6

## Mångfald- och likabehandlingsarbete

Statens servicecenter tog 2014 fram en ”Plan för lika rättigheter och möjligheter 2014-2016”. Planen är tydligt kopplad till arbetsmiljöpolicy och bidrar till att höja kvaliteten i arbetsmiljöarbetet. Under 2015 har myndigheten bl.a. arbetat med att öka chefers och medar-

betares medvetenhet om hur diskriminering och trakasserier kan förebyggas och förhindras samt om regelverken kring detta.

## **Samverkan i utveckling**

Samverkan med arbetstagarorganisationerna enligt det lokala samverkansavtalet som togs fram under 2013 fortsätter. Samverkan utvärderas årligen av parterna. Kommunikationen inom samverkansformen har uppfattas som bra av deltagarna.

## **Bedömning**

Statens servicecenter har fortsatt att utveckla och förbättra verksamheten samtidigt som tillväxttakten har varit fortsatt hög. Myndigheten har fullföljt sina åtaganden och medarbetarindex har ökat. Statens servicecenter har attraherat sökande med efterfrågad kompetens. Sammantaget bedömer myndigheten att rätt kompetens har förvaltats och tillförts myndigheten så att de uppdrag som åligger myndigheten enligt instruktion och reglingsbrev har kunnat tillgodoses på ett effektivt och engagerat sätt.

# Regeringsuppdrag

## Uppdrag e-arkiv

I augusti 2014 fick Statens servicecenter i uppdrag av regeringen att i samverkan med Riksarkivet utveckla en förvaltningsgemensam tjänst för e-arkiv, N2014/3415/ITP, N2013/3701/ITP.

Den 25 februari 2015 avrapporterade Statens servicecenter den första analysfasen i projektet till Näringsdepartementet. Rapporten visade att det finns goda förutsättningar att skapa en förvaltningsgemensam tjänst för e-arkiv:

- Det blir en minskad investeringskostnad och en besparing för staten som helhet.
- Genom att etablera ett gemensamt e-arkiv istället för sju separata e-arkiv för pilotmyndigheterna, sparar staten flera tiotals miljoner kronor.
- Det finns etablerade arbetssätt för e-arkivering.
- Marknaden är mogen och det finns system och leverantörer.
- Sju pilotmyndigheter har skrivit på en avsiktsförklaring om att ansluta sig till tjänsten.

Rapporten visade även att det krävs två förutsättningar för fortsatt arbete:

- Regeringen behöver undanröja de juridiska hindren genom en förordningsändring.
- Statens servicecenter och Riksarkivet förordar att projektet går vidare till krav- och upphandlingsfas, under förutsättning att regeringen bidrar med tillräcklig finansiering.

Den 7 maj 2015 beslutade regeringen om medel för år 2015. I och med detta beslut inleddes arbetet i krav- och upphandlingsfasen (fas 2).

Under året har fokus legat på att utreda de juridiska frågorna samt kravarbete och projektet har arbetat intensivt med det viktiga grundarbetet att specificera och detaljera krav inför den kommande upphandlingen.

En viktig del i lösningen, som ska ske inom befintligt regelverk, är att säkerställa att det inte sker ett röjande av sekretessreglerad information genom leveranser till e-arkivtjänsten. I arbetet har framkommit att om det ska vara möjligt för Statens servicecenter att etablera den förvaltningsgemensamma tjänsten krävs att regeringen beslutar om en förordningsreglerad anslutning.

## Uppdrag förordningsstyrd anslutning

I regleringsbrevet för 2015 fick Statens servicecenter i uppdrag att redovisa en plan för anslutning av myndigheter under regeringen till Statens servicecenters lönerelaterade tjänster.

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 efter hörande av berörda myndigheter utarbeta och till regeringen redovisa en plan för anslutningen av myndigheter under regeringen till Statens servicecenters lönerelaterade bastjänster. Arbetet skulle redovisas i två steg.

Rapporteringen till Regeringskansliet (Finansdepartementet) skulle ske senast den 1 mars avseende en plan för åren 2015 och 2016 samt senast den 1 september en tentativ plan för åren 2017–2019.

Med hänsyn till den korta utredningstiden för avlämnande av den första planen genomfördes en enkät (hos de myndigheter som i dag inte är kunder hos Statens servicecenter). Enkäten kompletterades med bilaterala dialoger. Med utgångspunkt av de insamlade uppgifterna togs en anslutningsplan fram. Samtliga i föreslagen plan hade angett sig positiva till en anslutning. Planen lämnades i en rapport den 24 februari 2015.

Fas 2 av uppdraget bestod i att ta fram en tentativ plan för perioden 2017-2019. Här gjordes först en kompletterande enkät och därefter genomfördes dialogmöten med alla kvarstående myndigheter, totalt 74 myndigheter. Med utgångspunkt i de insamlade uppgifterna togs förslag till anslutningsplan fram. En övervägande andel önskade en anslutning under senare delen av perioden varför Statens servicecenter i rapporten föreslog en förlängning av avslutningsperioden med två år till år 2021. Enligt nu föreslagna anslutningsplaner 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.

# Finansiell redovisning

## Resultaträkning

Tabell 19. Resultaträkning (tkr).

	Not	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	289 713	231 831
Intäkter av bidrag	2	6 924	3 334
Finansiella intäkter		487	6
<b>Summa</b>		<b>297 124</b>	<b>235 171</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Kostnader för personal	3	-189 004	-152 837
Kostnader för lokaler		-11 947	-9 916
Övriga driftkostnader	4	-109 968	-94 800
Finansiella kostnader	5	-41	-808
Avskrivningar och nedskrivningar		-4 265	-3 227
<b>Summa</b>		<b>-315 225</b>	<b>-261 589</b>
<b>Verksamhetsutfall</b>		<b>-18 101</b>	<b>-26 418</b>
<b>Årets kapitalförändring</b>	6	<b>-18 101</b>	<b>-26 418</b>



## Balansräkning

Tabell 20. Tillgångar (tkr).

	Not	2015-12-31	2014-12-31
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>			
Balanserade utgifter för utveckling	7	16 059	8 470
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	8	138	201
<b>Summa</b>		<b>16 197</b>	<b>8 671</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	9	1 538	937
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	10	6 649	5 152
<b>Summa</b>		<b>8 187</b>	<b>6 089</b>
<b>Kortfristiga fordringar</b>			
Kundfordringar	11	365	661
Fordringar hos andra myndigheter	12	35 611	30 133
Övriga kortfristiga fordringar		0	0
<b>Summa</b>		<b>35 976</b>	<b>30 794</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Förutbetalda kostnader	13	6 132	6 795
Upplupna bidragsintäkter		0	0
Övriga upplupna intäkter	14	857	1 559
<b>Summa</b>		<b>6 989</b>	<b>8 354</b>
<b>Kassa och bank</b>			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		0	0
<b>Summa</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>67 349</b>	<b>53 909</b>

Tabell 21. Kapital och skulder (tkr).

	Not	2015-12-31	2014-12-31
<b>Myndighetskapital</b>	15		
Balanserad kapitalförändring		-169 199	-142 781
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	6	-18 101	-26 418
<b>Summa</b>		<b>-187 300</b>	<b>-169 199</b>
<b>Avsättningar</b>			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	16	856	849
Övriga avsättningar	17	868	694
<b>Summa</b>		<b>1 724</b>	<b>1 543</b>
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgäldskontoret	18	20 401	13 348
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	19	177 314	163 865
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	20	5 872	4 933
Leverantörsskulder		12 149	10 528
Övriga skulder	21	3 629	2 445
<b>Summa</b>		<b>219 365</b>	<b>195 118</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Upplupna kostnader	22	23 323	19 333
Oförbrukade bidrag	23	6 199	2 462
Övriga förutbetalda intäkter	24	4 038	4 651
<b>Summa</b>		<b>33 560</b>	<b>26 447</b>
<b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>67 349</b>	<b>53 909</b>

Tabell 22. Ansvarsförbindelser (tkr).

	Not	2015-12-31	2014-12-31
Övriga ansvarsförbindelser	25	750	1 450
<b>Summa</b>		<b>750</b>	<b>1 450</b>

## Tilläggsupplysningar och noter

### Tilläggsupplysningar

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

### Redovisningsprinciper

Tillämpade redovisningsprinciper

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

I enlighet med Ekonomistyrningsverket föreskrifter till 10 § FBF (Förordning om myndigheters bokföring) tillämpar myndigheten brytdagen den 5 januari. Efter brytdagen har fakturor överstigande 100 tkr bokförts som periodavgränsningsposter. Motsvarande beloppsgräns föregående år var 50 tkr.

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

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	Kontorsmaterial

## 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 23. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag**

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Thomas Pålsson Generaldirektör	1 175 988	54 240 kr	Ledamot i Kammarkollegiets insynsråd, styrelseordförande i Redaktionspoolen Ann Pålsson AB, styrelseordförande i Sohlman förlag & agentur AB

**Tabell 24. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag**

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Birgitta Böhlin (ordförande)	65 000 kr	-	Styrelseordförande i Almi Företagspartner AB, Apoteksgruppen AB, Lernia AB
Ulf Bengtsson t.o.m. 2015-07-31	18 958 kr	-	Generaldirektör Arbetsgivarverket, styrelseledamot i Statens tjänstepensionsverk
Göran Gräslund	32 500 kr	-	Särskild utredare på Regeringskansliet, styrelseledamot i Metalls arbetslöshetskassa, styrelsesuppleant i Lärarnas arbetslöshetskassa, suppleant i Pressens Opinionsnämnd
Barbro Holmberg	32 500 kr	-	Styrelseledamot i Lantmäteriet, ledamot av Riksdagens arvodesnämnd
Åse Lagerqvist	32 500 kr	-	CFO & Vice VD i Swedish Space Corporation, styrelseledamot i Universal Space Network Inc. styrelseledamot i ECAPS AB, styrelseledamot i NanoSpace AB
Ann-Christin Nykvist from 2015-08-01	13 542 kr	-	Tillförordnad GD Upphandlingsmyndigheten

**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 avgifter och andra ersättningar (tkr).

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Intäkter av uppdragsverksamhet	289 910	231 106
Övriga intäkter och andra ersättningar	-197	725
<b>Summa</b>	<b>289 713</b>	<b>231 831</b>

#### Not 2. Intäkter av bidrag (tkr).

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Bidrag för e-arkiv fas 2	3 112	0
Bidrag förordningsstyrd anslutning lönerelaterade tjänster	1 361	0
Bidrag för centrala anslutningsprojekt	1 000	0
Bidrag för nytt HR-system	828	0
Bidrag för e-arkiv fas 1	462	1 288
Bidrag avseende lönebidrag/hystartsbidrag	161	446
Bidrag för utvecklingsarbete	0	100
Bidrag för översyn av prismodellen	0	1 500
<b>Summa</b>	<b>6 924</b>	<b>3 334</b>

#### Not 3. Kostnader för personal (tkr).

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Lönekostnader (exklusive arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	125 362	100 851
Arvoden	163	187
Övriga kostnader för personal	63 479	51 799
<b>Summa</b>	<b>189 004</b>	<b>152 837</b>

Anm.: Jämförelsetal 2014 har ändrats för att specificera S4112, Arvoden till styrelse.

**Not 4. Övriga driftkostnader (tkr).**

	<b>2015-01-01 - 2015-12-31</b>	<b>2014-01-01 - 2014-12-31</b>
Köp av tjänster	105 062	90 640
Resor	3 386	2 680
Övrigt	1 520	1 480
<b>Summa</b>	<b>109 968</b>	<b>94 800</b>

Anm.: Köp av tjänster har ökat med 14 422 tkr sedan föregående år. Ökningen beror till största delen av ökade volymer som medfört högre systemkostnader för lönetjänsterna samt nytt avtal med CGI som säkerställer fortsatt drift i Palasso för staten.

**Not 5. Finansiella kostnader (tkr).**

	<b>2015-01-01 - 2015-12-31</b>	<b>2014-01-01 - 2014-12-31</b>
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	0	690
Ränta på lån i Riksgäldskontoret	0	66
Övriga finansiella kostnader	41	52
<b>Summa</b>	<b>41</b>	<b>808</b>

Anm.: Räntekostnaden är lägre i år beroende på Riksgäldens sänkta räntesatser.

**Not 6. Årets kapitalförändring (tkr).**

	<b>2015-01-01 - 2015-12-31</b>	<b>2014-01-01 - 2014-12-31</b>
Avgiftsfinansierad verksamhet, underskott	-18 101	-26 418
<b>Summa</b>	<b>-18 101</b>	<b>-26 418</b>

## Noter till balansräkningen

### Not 7. Balanserade utgifter för utveckling (tkr).

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Ingående anskaffningsvärde	12 329	9 705
Årets anskaffningar	10 689	2 624
<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>23 018</b>	<b>12 329</b>
Ingående ackumulerade avskrivningar	-3 859	-1 716
Årets avskrivningar	-3 100	-2 143
<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-6 959</b>	<b>-3 859</b>
<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>16 059</b>	<b>8 470</b>

Anm.: Årets anskaffningar avser en ny ekonomilösning med egen databas för Agresso Milestone 4 med cirka 3 839 tkr samt det lönerelaterade stödsystemet Primula med cirka 5 604 tkr.

### Not 8. Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar (tkr).

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Ingående anskaffningsvärde	3 372	3 218
Årets anskaffningar	83	154
<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>3 455</b>	<b>3 372</b>
Ingående ackumulerade avskrivningar	-3 171	-2 883
Årets avskrivningar	-146	-288
<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-3 317</b>	<b>-3 171</b>
<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>138</b>	<b>201</b>



**Not 9. Förbättringsutgifter på annans fastighet (tkr).**

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Ingående anskaffningsvärde	1 174	1 174
Utrangeringar	0	0
Årets anskaffningar	765	0
<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>1 939</b>	<b>1 174</b>
Ingående ackumulerade avskrivningar	-237	-119
Årets försäljningar/utrangeringar, avskrivningar	-164	-118
<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-401</b>	<b>-237</b>
<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>1 538</b>	<b>937</b>

**Not 10. Maskiner, inventarier, installationer m.m. (tkr).**

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Ingående anskaffningsvärde	6 941	6 109
Årets anskaffningar	2 353	832
<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>9 294</b>	<b>6 941</b>
Ingående ackumulerade avskrivningar	-1 789	-1 111
Årets avskrivningar	-856	-678
<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-2 645</b>	<b>-1 789</b>
<b>Utgående bokfört värde</b>	<b>6 649</b>	<b>5 152</b>

Anm.: I årets anskaffningar ingår uppmöblering av flera våningsplan vid kontoren i Gävle och Östersund.

**Not 11. Kundfordringar.**

Att årets kundfordringar minskat trots en ökning av antalet kunder under 2015 beror på att 2014 års jämförelsetal bestod av en fordran på Visma Commerce AB med 539 tkr för en ersättning vid avstämning av leveranser mot avtal.

**Not 12. Fordringar hos andra myndigheter (tkr).**

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Kundfordringar hos andra myndigheter	30 655	26 411
Fordran ingående mervärdeskatt	4 956	3 722
<b>Summa</b>	<b>35 611</b>	<b>30 133</b>

**Not 13. Förutbetalda kostnader (tkr).**

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Datatjänster	1 242	3 054
Förutbetalda hyreskostnader	3 112	2 276
Övriga förutbetalda kostnader	1 778	1 465
<b>Summa</b>	<b>6 132</b>	<b>6 795</b>

**Not 14. Övriga upplupna intäkter (tkr).**

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Volymfakturering efter brytdatum	509	1 093
Övriga upplupna intäkter	348	466
<b>Summa</b>	<b>857</b>	<b>1 559</b>

**Not 15. Myndighetskapital (tkr).**

	Balanserad kapitalförändring, avgiftsbelagd verksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
<b>Utgående balans 2014</b>	<b>-142 781</b>	<b>-26 418</b>	<b>-169 199</b>
Rättelser	0	0	0
<b>Ingående balans 2015</b>	<b>-142 781</b>	<b>-26 418</b>	<b>-169 199</b>
Föregående års kapitalförändring	-26 418	26 418	0
Årets kapitalförändring	0	-18 101	-18 101
<b>Summa årets förändring</b>	<b>0</b>	<b>-18 101</b>	<b>-18 101</b>
<b>Utgående balans 2015</b>	<b>-169 199</b>	<b>-18 101</b>	<b>-187 300</b>

**Not 16. Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser (tkr).**

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Ingående avsättning	849	229
Årets pensionskostnad	331	829
Årets pensionsutbetalningar	-324	-209
<b>Utgående avsättning</b>	<b>856</b>	<b>849</b>

**Not 17. Övriga avsättningar – lokalt omställningsarbete (tkr).**

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Ingående avsättning	694	394
Årets förändring	174	300
<b>Utgående avsättning</b>	<b>868</b>	<b>694</b>

**Not 18. Lån i Riksgäldskontoret (tkr).**

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Ingående balans	13 348	14 376
Under året nyupptagna lån	11 318	2 199
Årets amorteringar	-4 265	-3 227
<b>Utgående balans</b>	<b>20 401</b>	<b>13 348</b>

*Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar*

*Beviljad låneram enligt regleringsbrev* 74 000 90 000

*Utnyttjad låneram* 20 401 13 348

**Not 19. Räntekontokredit i Riksgäldskontoret (tkr).**

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Utgående skuld på räntekontot	177 314	163 865
<b>Summa</b>	<b>177 314</b>	<b>163 865</b>

*Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev* 250 000 185 000

**Not 20. Kortfristiga skulder till andra myndigheter (tkr).**

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Arbetsgivaravgifter	3 753	2 587
Leverantörsskulder till andra myndigheter	2 033	2 192
Utgående mervärdesskatt	86	154
<b>Summa</b>	<b>5 872</b>	<b>4 933</b>

**Not 21. Övriga kortfristiga skulder (tkr).**

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Personalens källskatt	3 580	2 422
Övrigt	49	23
<b>Summa</b>	<b>3 629</b>	<b>2 445</b>

**Not 22. Upplupna kostnader (tkr).**

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	14 528	11 011
Upplupna löner inklusive sociala avgifter	2 124	2 545
Upplupna kostnader för datatjänster	6 371	2 287
Avgiftsjustering Skatteverket	0	1 633
Upplupna kostnader för konsulttjänster	300	1 354
Övriga upplupna kostnader	0	503
<b>Summa</b>	<b>23 323</b>	<b>19 333</b>

**Not 23. Oförbrukade bidrag (tkr).**

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Bidrag som erhållits från annan statlig myndighet	6 199	2 462
<b>Summa</b>	<b>6 199</b>	<b>2 462</b>
Varav bidrag från statlig myndighet som förväntas tas i anspråk:		
inom tre månader	2 027	462
mer än tre månader till ett år	4 172	2 000
mer än ett år till tre år	0	0
<b>Summa</b>	<b>6 199</b>	<b>2 462</b>

**Not 24. Övriga förutbetalda intäkter (tkr).**

	<b>2015-01-01 - 2015-12-31</b>	<b>2014-01-01 - 2014-12-31</b>
Justering intäkt avgift som avser Försäkringskassan, enligt avtal	3 769	3 989
Justering volymfakturering	269	662
<b>Summa</b>	<b>4 038</b>	<b>4 651</b>

**Not 25. Övriga ansvarsförbindelser (tkr).**

	<b>2015-01-01 - 2015-12-31</b>	<b>2014-01-01 - 2014-12-31</b>
Tvist avseende upphandlingsskadeavgifter	750	1 450
<b>Summa</b>	<b>750</b>	<b>1 450</b>

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 har Konkurrensverket begärt prövningstillstånd hos Högsta Förvaltningsdomstolen vilka ännu ej meddelat sitt beslut.

## Sammanställning över väsentliga uppgifter

Tabell 25. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr).

	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31	2013-01-01 - 2013-12-31	2012-06-01 - 2012-12-31
<b>Låneram Riksgäldskontoret</b>				
Beviljad	74 000	90 000	40 000	50 000
Utnyttjad totalt	20 401	13 348	14 376	12 096
<b>Kontokrediter Riksgäldskontoret</b>				
Beviljad	250 000	185 000	146 000	100 000
Maximalt utnyttjad under året	191 821	174 269	139 168	86 040
<b>Räntekonto Riksgäldskontoret</b>				
Ränteintäkter	444	0	0	0
Räntekostnader	0	690	1 116	260
<b>Avgiftsintäkter</b>				
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>				
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	274 600	261 116	249 000	89 805
Avgiftsintäkter	289 714	231 831	191 992	74 438
<b>Anslagskredit - ej tillämplig</b>				
<b>Anslag - ej tillämplig</b>				
<b>Bemyndiganden - ej tillämplig</b>				
<b>Personal</b>				
Antalet årsarbetskrafter (st)	282	245	245	160
Medelantalet anställda (st)	321	268	249	178
<b>Driftkostnad per årsarbetskraft</b>				
	<b>1 103</b>	<b>1 051</b>	<b>1 011</b>	<b>947</b>
<b>Kapitalförändring</b>				
Årets	-18 101	-26 418	-59 030	-79 176
Balanserad	-169 199	-142 781	-83 751	-4 574

# **Intygande om intern styrning och kontroll**



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

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

### **Processen för intern styrning och kontroll**

Riskerna och åtgärderna i riskanalysen för 2015 har under året följts upp i samband med de kvartalsuppföljningar som avdelningarna redovisat till generaldirektören. De mest väsentliga riskerna har sedan redogjorts för styrelsen i samband med kvartalsuppföljningarna. Även under året tillkommande risker har identifierats i samband med kvartalsuppföljningarna. Riskanalyser är en del av myndighetens verksamhetsplaneringsprocess och inför 2016 genomfördes riskanalyser på avdelningsnivå. De mest väsentliga riskerna för 2016 sammanställdes och fastställdes av styrelsen tillsammans med verksamhetsplanen. Under året som gått har myndigheten fortsatt att utveckla, dokumentera samt införa enhetliga tjänsteprocesser med kontroller. Arbetet kommer att fortsätta under 2016.

### **Revision**

Intern- och externrevisioner är en del av den interna styrningen och kontrollen. Internrevisionsfunktionen har under 2015 utifrån fastställd revisionsplan genomfört fyra granskningsuppdrag och ett antal rådgivningsuppdrag. Internrevisionen rapporterar löpande genomförda granskningar till styrelsen. Styrelsen har fattat beslut om åtgärdsplaner med anledning av internrevisionens iakttagelser. Internrevisionen har även följt upp status avseende de åtgärder som vidtagits med anledning av den granskning som genomförts under 2015 och tidigare.

Riksrevisionens löpande granskning, granskning av årsredovisning och delårsrapport har även resulterat i åtgärdsplaner.

Rekommendationer och synpunkter från intern- och externrevision har följts upp.

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

Respektive avdelningschef har lämnat en bedömning av intern styrning och kontroll i den egna verksamheten avseende verksamhetsåret 2015.

## **Områden där åtgärder vidtagits och risknivån nu är acceptabel**

### **Verksamhets- och ekonomiuppföljning**

Uppföljning av resultat och verksamhet har skett avdelnings- och enhetsvis i anslutning till varje kvartalsskifte. Därutöver har intäkts- och kostnadsuppföljning skett månadsvis på avdelnings- och enhetsnivå. Under 2015 har ett arbete slutförts att ta fram kostnader per tjänst och en ny modell för avgiftsättning av dessa. Kodplan och rapportplan har anpassats inför 2016 för att möjliggöra en månatlig uppföljning av täckningsbidrag per tjänst och organisatorisk enhet.

### **Internkontrollplaner**

Statens servicecenter tog i mars 2015 beslut om årets internkontrollplan. Kontroller i enlighet med denna plan har genomförts och följts upp varje tertial och resultatet har delgivits Statens servicecenters kundmyndigheter.

## **Områden där risknivån är acceptabel men förbättringsåtgärder behöver vidtas**

### **Hantering av allmänna handlingar**

Statens servicecenter har sedan myndigheten startade 2012 haft ett provisoriskt diarium. Under 2013 har utbildnings- och informationsinsatser genomförts och riktlinjer för diarieföring av allmänna handlingar tagits fram. År 2015 har beslut tagits om en ny klassificeringsstruktur. Nästa år ska arkivbeskrivning och dokumenthanteringsplan färdigställas. Ett systemstöd för diarie-, ärende- och dokumenthantering planeras att anskaffas och införas 2016.

### **Informationssäkerhet**

Statens servicecenter ska följa Myndighetens för samhällsskydd och beredskap föreskrift MSBFS 2009:10. Enlig den är Statens

servicecenter skyldig att tillämpa ett ledningssystem för informationssäkerhet. Ett sådant system är ännu inte på plats, men under 2014 startades ett projekt för att påbörja införande av ett ledningssystem. Ursprunglig tidplan har förlängts samtidigt som ambitionsnivån har höjts. Vidare har viktig kompetens inom området rekryterats. Arbetet beräknas slutföras under 2016.

Det har även konstaterats att ärendehanteringssystemet vid Statens servicecenter har brister avseende bland annat avgränsning av behörigheter. Systemstödet har under 2015 utvecklats för att begränsa behörigheterna. Arbetet med att anpassa verksamheten till de nya systemförutsättningarna pågår.

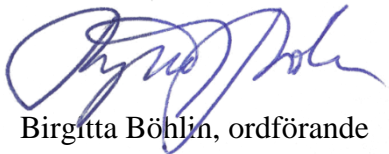
Under 2015 har en fortsatt uppbyggnad skett av den centrala behörighetsadministrationen vad avser Statens servicecenters anställdas behörigheter.

## 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 19 februari 2016.



Birgitta Böhlin, ordförande



Göran Gräslund



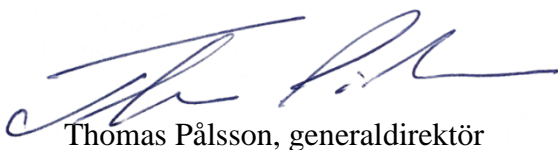
Barbro Holmberg



Åse Lagerqvist



Ann-Christin Nykvist



Thomas Pålsson, generaldirektör

## Tabellförteckning

Tabell 1. Antal kundmyndigheter 2013-2015. ....	7
Tabell 2. Resultat 2013-2015. ....	7
Tabell 3. Verksamhetens resultat åren 2013-2015 (mnkr).....	16
Tabell 4. Intäktsfördelningen mellan tjänsteområdena under åren 2013-2015 (mnkr). ....	17
Tabell 5. Kostnadsfördelningen per kostnadsslag under åren 2013-2015 (mnkr). ....	19
Tabell 6. Ackumulerat resultat under åren 2013-2015 (mnkr). ....	20
Tabell 7. Prognos för åren 2016-2030 (mnkr). ....	22
Tabell 8. Totalt hanterade volymer 2013-2015. ....	26
Tabell 9. Kostnadsfördelning Ekonomirelaterade tjänster (mnkr). ....	27
Tabell 10. Hanterade volymer inom lönerelaterade tjänster 2013-2015. ....	28
Tabell 11. Kostnadsfördelning inom lönerelaterade tjänster (mnkr). ....	29
Tabell 12. Antal anslutna myndigheter åren 2013-2015. ....	41
Tabell 13. Antal anställda i anslutna myndigheter 2013-2015. ....	41
Tabell 14. Prognos över antal anslutna myndigheter åren 2016-2017. ....	43
Tabell 15. Prognos över antal anställda i anslutna myndigheter åren 2015-2017 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet. ....	43
Tabell 16. Samverkansmodell för kundmyndigheter med 150 eller fler anställda. ....	45
Tabell 17. Medarbetare fördelade på kontorsplacering. ....	48
Tabell 18. Sjukfrånvaro i procent.....	50
Tabell 19. Resultaträkning (tkr). ....	56
Tabell 20. Tillgångar (tkr). ....	57
Tabell 21. Kapital och skulder (tkr).....	58

Tabell 22. Ansvarsförbindelser (tkr). .....	58
Tabell 23. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag .	60
Tabell 24. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag .....	61
Tabell 25. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr). .....	71

## Figurförteckning

Figur 1. Hanterade volymer 2013-2015. ....	8
Figur 2. Karta som visar de orter i landet där Statens servicecenters har kontor.....	10
Figur 3. Organisationsschema för Statens servicecenter. ....	10
Figur 4. Statens servicecenters styrmodell. ....	14
Figur 5. Intäktsfördelningen mellan tjänsteområdena under 2015. ....	17
Figur 6. Kostnadsfördelning på kostnadsslag under 2015. ....	18
Figur 7. Lönespecifikationer per årsarbetare 2013-2015. ....	32
Figur 8. Förklaringsfaktorer till NKI för användare. ....	34
Figur 9. Förklaringsfaktorer till NKI för kontaktpersoner.....	35
Figur 10. Andelen inkommande samtal som tagits emot inom 120 sekunder varje månad under 2015. ....	37
Figur 11. Andel ärenden varje månad under 2015 som i enlighet med SLA besvarats inom utsatt tid för enklare respektive utredande ärenden. ....	37
Figur 12. Antal skapade ärenden 2015. ....	38
Figur 13. Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek. ....	40
Figur 14. Värde för området Personlig arbetssituation i medarbetarundersökningen. Utveckling mellan åren 2013-2015. ....	49

# Bilagor

## Bilaga 1. Kompletterande tabeller om kundanslutning

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

Nya kundmyndigheter	Ekonomirelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Arbetsförmedlingen		X
Blekinge tekniska högskola	X	
Bolagsverket		X
Forskningsrådet för miljö, areella näringar och samhällsbyggande	X	X
Konkurrensverket		X
Moderna museet	X	X
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap		X
Naturhistoriska riksmuseet		X
Skolforskningsinstitutet	X	X
Statens beredning för medicinsk utvärdering	X	
Tullverket		X
Upphandlingsmyndigheten	X	X
<b>Totalt</b>	<b>6</b>	<b>10</b>



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

	Ekonomirelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Kungliga biblioteket		X
Statens skolverk		X
Strålsäkerhetsmyndigheten		X
Universitetskanslersämbetet	X	
<b>Totalt</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

**Tabell C. Bortfall av kundmyndigheter under 2015.**

	Ekonomirelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Avvecklingsmyndigheten för vissa myndigheter inom vård- och omsorgsområdet		X
Försvarexportmyndigheten	X	X
Försvarsmakten		
Konstakademien		X
Presstödsnämnden	X	X
Statens va-nämnd	X	X
<b>Totalt</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

Anm.: Försvarsmakten köpte övriga tjänster under 2014. Med övriga tjänster avses tjänster av engångskaraktär, exempelvis projekt eller rådgivningstjänster. Försvarsmakten ingår i bortfallet för 2015 eftersom de inte köpt något under 2015.

**Tabell D. Förteckning över myndigheter som var kund hos Statens servicecenter vid utgången av 2015.**

Anm.: I tabellen ingår två kundmyndigheter, Kustbevakningen och Naturvårdsverket, som endast köper övriga tjänster. Med övriga tjänster avses tjänster av engångskaraktär, exempelvis projekt eller rådgivningstjänster. Anställda vid dessa två kundmyndigheter uppgår till sammanlagt 1 278. Denna volym räknas bort i samtliga tabeller i Årsredovisningen.

	<b>Ekonomirelaterade tjänster</b>	<b>Lönerelaterade tjänster</b>
Allmänna reklamationsnämnden	X	X
Arbetsdomstolen	X	X
Arbetsförmedlingen		X
Arbetsgivarverket	X	X
Barnombudsmannen	X	X
Blekinge tekniska högskola	X	
Bolagsverket		X
Brottsförebyggande rådet	X	
Brottsoffermyndigheten	X	X
Centrala etikprövningsnämnden	X	
Datainspektionen	X	X
Diskrimineringsombudsmannen	X	X
Domarnämnden	X	X
e-Hälsomyndigheten	X	X
Ekonomistyrningsverket	X	X
Elsäkerhetsverket	X	X
Energimarknadsinspektionen	X	X
Ersättningsnämnden	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	X
Fortifikationsverket		X
Forum för levande historia	X	X
Försvarets materielverk		X
Försvarsunderrättelsesdomstolen	X	X
Försäkringskassan	X	X
Gentekniknämnden	X	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
Konstnärsnämnden	X	X
Konsumentverket	X	X
Kronofogdemyndigheten	X	X
Kungliga biblioteket	X	X
Kungliga skogs- och lantbruksakademien		X

Kustbevakningen		
Lantmäteriet	X	X
Livruskammaren & 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	
Marknadsdomstolen	X	X
Medlingsinstitutet	X	X
Moderna Museet	X	X

Myndigheten för delaktighet	X	X
Myndigheten för internationella adoptionsfrågor	X	X
Myndigheten för kulturanalys	X	X
Myndigheten för radio och TV	X	X
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap		X
Myndigheten för tillgängliga medier		X
Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser	X	
Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor	X	X
Myndigheten för vårdanalys	X	X
Myndigheten för yrkeshögskolan	X	X
Nationalmuseum med Prins Eugenes Waldemarsudde		X
Naturhistoriska riksmuseet		X
Naturvårdsverket		
Nordens välfärdscenter		X
Nordiska Afrikainstitutet	X	X
Nämnden för statligt stöd till trossamfund	X	X
Patent och registreringsverket / Patentbesvärsrätten		X
Pensionsmyndigheten	X	X
Polarforskningssekreteriatet	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
Rättsmedicinalverket	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 ESF-rådet	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		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		X
Valmyndigheten	X	X
Överklagandenämnden för studiestöd	X	X