

Årsredovisning **2014**



Innehåll

	GD har ordet.....	4
	Året i korthet.....	6
KAPITEL 1		
Uppdrag och utveckling	Uppdrag.....	9
	E-arkiv.....	12
	Kostnadseffektivitet mindre myndigheter.....	13
	Utveckling.....	14
	Kundsamverkan.....	15
	Verksamhetens resultat.....	17
KAPITEL 2		
Prestationer	Prestationer inledning.....	23
	Prestationer Ekonomiadministrativa tjänster.....	24
	Prestationer Lönerelaterade tjänster.....	28
	Prestationer E-handelstjänster.....	32
	Nyckeltal.....	36
	Kundanslutning.....	44
KAPITEL 3		
Om Statens servicecenter	Organisation.....	55
	Medarbetare och kompetensförsörjning.....	57
KAPITEL 4		
Finansiell redovisning	Resultaträkning.....	61
	Balansräkning.....	62
	Tilläggsupplysningar och noter.....	64
	Sammanställning över väsentliga uppgifter.....	71
	Intygande om intern styrning och kontroll.....	72

GD har ordet

Vi växer snabbt och går in i en ny fas

År 2014 var framgångsrikt för Statens servicecenter. Alla medarbetare gjorde ett fantastiskt arbete. Vi växte kraftigt, vi utvecklade våra tjänster, vi ökade effektiviteten i verksamheten och vi vidtog åtgärder för att uppnå en ekonomi i balans.

Under 2014 valde flera stora myndigheter att teckna överenskommelse om att ansluta sig till våra tjänster. En av dem var Arbetsförmedlingen som är en av Sveriges största myndigheter med närmare 13 000 anställda. De tecknade överenskommelse om att nyttja våra lönerelaterade tjänster från

2015. Två andra myndigheter var Tullverket, som också ska nyttja de lönerelaterade tjänsterna, samt Statens institutionsstyrelse som redan använder dem. Många nya kundmyndigheter valde också att börja använda e-handelstjänsten under 2014.

I dag är 28 procent (räknat på antalet anställda) av de statliga myndigheterna antingen redan kundmyndigheter till Statens servicecenter eller har tecknat överenskommelse om att bli det. Därmed uppnår vi 2015 regeringens mål att 25 procent av de statligt anställda ska omfattas av våra tjänster.

Under 2014 gjorde vi en stor resultatförbättring. För startåret 2012 redovisade Statens servicecenter ett underskott på 77,9 miljoner kronor. För 2014 redovisade vi ett resultat på minus 26,4 miljoner kronor. Det innebär en resultatförbättring med 51,5 miljoner kronor på två år.

Under våren 2014 uppstod en oväntad och akut situation när leverantören av lönesystemet Palasso sade upp gällande drift- och supportavtal. Efter intensiva förhandlingar kom parterna överens om ett avtal som säkerställer drift och support av Palasso till utgången av 2018.



Med denna uppgörelse kunde Statens servicecenter avvärja en mycket besvärlig situation för den statliga lönehanteringen. För Statens servicecenter är avtalet extra viktigt, eftersom vi kommer ansluta nya kundmyndigheter löpande under de kommande åren.

Vi slöt också ett avropsavtal med Evry HR Solutions som är leverantör av löne- och personalsystemet Primula. Avtalet innebär att vi genom stora transaktionsvolymer får en låg kostnad för varje enskild löneutbetalning.

Under året fick Statens servicecenter uppdraget att i nära samverkan med Riksarkivet utveckla en förvaltningsgemensam e-arkivtjänst. Vi är tack-samma för det förtroende som regeringen visade oss genom uppdraget.

Vår värdegrund, som kan sammanfattas i värdeorden leveranssäkra, effektiva och engagerade, är utgångspunkten för vårt förbättrings- och verksamhetsutvecklingsarbete. Under hösten satte organisationen fokus på aktiviteter för att ytterligare förstärka vår leveranssäkerhet. Exempel på detta är bland annat processutveckling. För att ytterligare utveckla verksamheten initierade Statens servicecenter ett uppskattat nordiskt forum för verksamhetsutbyte mellan våra motsvarigheter i de nordiska länderna.

För att påskynda arbetet med att effektivisera statens administrativa stödverksamhet anser regeringen att det krävs en starkare styrning av anslutningen av myndigheter till Statens servicecenter. Det innebär att regeringen har för avsikt att alla myndigheter på sikt ska anslutas till våra lönetjänster. Det är en stor utmaning för oss och innebär att verksamheten träder in i en ny fas. Vi kommer arbeta hårt för att denna process ska ske med hög leveranssäkerhet, kvalitet samt att den ska förstärka vår produktivitet.

Thomas Pålsson
Generaldirektör
Statens servicecenter

Året i korthet

- Förvaltningsrätten i Falun avgjorde målen om upphandlings-skadeavgifter till fördel för Statens servicecenter. Saken gällde om Statens servicecenters utnyttjande av konsultstöd i samband med uppstarten av myndigheten var förenligt med upphandlingsreglerna. Domen överklagades av Konkurrensverket.
- Regeringen gav Statens servicecenter i uppdrag att i samverkan med Riksarkivet utveckla en förvaltningsgemensam tjänst för e-arkiv.
- Regeringsskiftet medförde att Statens servicecenters hemvist flyttades från Socialdepartementet till Finansdepartementet.
- Regeringen angav i budgetpropositionen för 2015 att statliga myndigheter under regeringen senast 2019 ska ha anslutit sig till Statens servicecenters lönerelaterade bastjänster.

Statens servicecenter fortsatte att växa genom fler anslutna kundmyndigheter samtidigt som verksamheten bibehöll fokus på leveranssäkerhet och stor kostnadsmedvetenhet. Totalt ökade antalet kundmyndigheter med 20 procent jämfört med 2013. Ekonomiskt gjorde Statens servicecenter en mycket stor förbättring av tidigare resultat.

Kundmyndigheter

Av 149 kundmyndigheter med överenskommelser var 143 anslutna i produktion. Tabellen visar antal kundmyndigheter fördelade på tjänster. Om en kundmyndighet köpte tjänster inom flera områden redovisas kundmyndigheten inom respektive område.

KUNDMYNDIGHETER

Kundmyndigheter, antal	2014	2013	2012
Totalt i produktion	143	119	100
Ekonomiadministrativa tjänster	57	52	50
Lönerelaterade tjänster	98	93	87
E-handelstjänster	119	92	75
Antal myndigheter under regeringen	370 ¹	372 ²	376 ³

Resultat

Det finansiella resultatet för 2014 uppgick till minus 26,4 miljoner kronor. Intäkterna uppgick till 235,2 miljoner kronor och kostnaderna till 261,6 miljoner kronor.

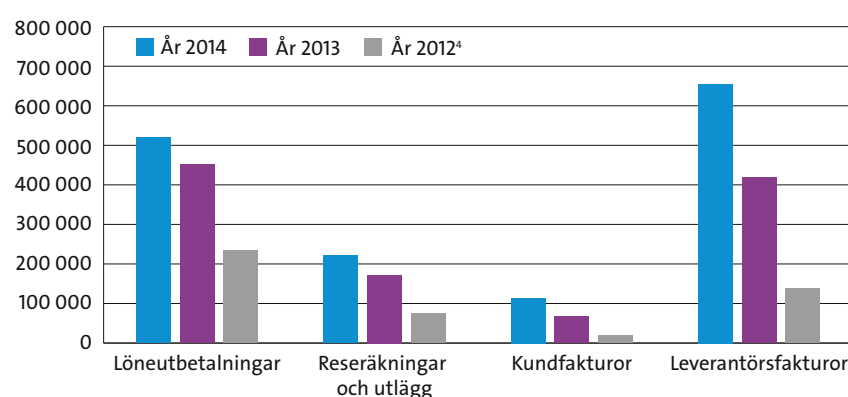
Resultat	2014	2013	2012 ⁴
Intäkter	235,2	192,5	74,6
Kostnader	261,6	251,5	152,6
Resultat	-26,4	-59,0	-77,9

- Statens servicecenter bjöd in till uppstart av ett forum för erfarenhetsutbyte mellan statliga servicecentren i Norden.
- Avgörande avtal tecknades för att säkerställa att Statens servicecentren kundmyndigheter fortsatt kan använda lönesystemet Palasso, som används av en majoritet av de statliga myndigheterna. Samtidigt tecknades ett avropsavtal med Evry HR Solutions för personal- och lönesystemet Primula under det statliga ramavtalet.
- Statens servicecenters regleringsbrev för 2015 inkom med ökad målsättning avseende hur många av de statliga anställda som ska omfattas av Statens servicecenters tjänster. 2017 ska 50 procent av antalet anställda i staten omfattas.

Ökade leveranser

Tjänsteleveranserna ökade i takt med att fler myndigheter valde Statens servicecenter som leverantör av administrativa tjänster. Levererade volymer i urval visade att 62 (52) bokslut färdigställdes. Vidare hanterades cirka 520 000 (451 000) löneutbetalningar, cirka 222 000 (172 000) reseräkningar och utlägg, cirka 114 000 (75 000⁵) kundfakturer och 655 000 (419 000) leverantörsfakturer⁶.

Hanterade volymer 2012–2014



¹ Särtryck budgetpropositionen 2015 "Statsförvaltningens utveckling" sid 13.

² Särtryck budgetpropositionen 2014 "Statsförvaltningens utveckling" sid 7.

³ Särtryck budgetpropositionen 2013 "Statsförvaltningens utveckling" sid 7.

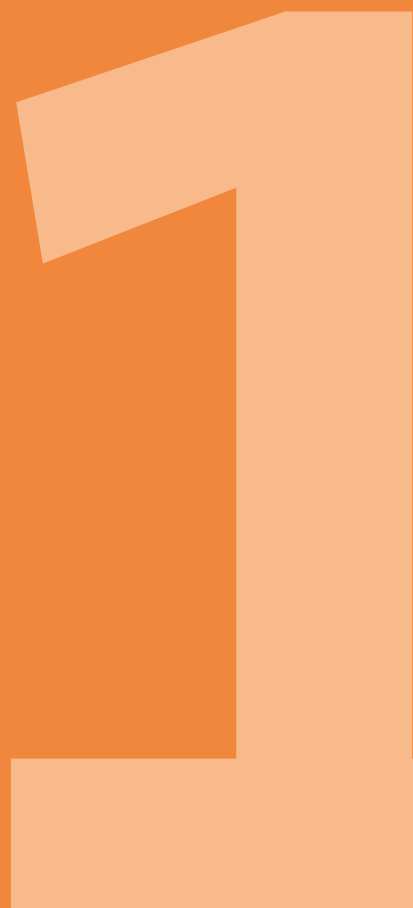
⁴ Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattade sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.

⁵ Antalet kundfakturer 2013 inkluderar ej de kundmyndigheter som gick över från Kammarkollegiets administrativa service.

⁶ Antalet leverantörsfakturer inkluderade ej volymen leverantörsfakturer i systemet Contempus. Flera av dessa migrerade till Visma under 2013–2014.

KAPITEL 1

Uppdrag och utveckling



Uppdrag

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

Instruktion

Av Statens servicecenters instruktion framgår att:

- 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 2014 angavs följande mål för Statens servicecenter:

- Statens servicecenter ska verka för att 25 procent av staten, mätt i antalet anställda, är anslutna till myndighetens tjänster vid utgången av år 2015.
- Statens servicecenter ska uppnå ekonomisk balans 2022.

Planer för att nå målen för anslutningstakt och ekonomisk balans ska redovisas till regeringen. Statens servicecenter ska även redovisa till regeringen hur samverkan med kundmyndigheterna skett samt nyckeltal för kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Övergripande styrning

Statens servicecenters övergripande styrmodell består av sex delar. Dessa är uppdrag, vision, verksamhetsidé, strategier, mål och värdegrund. Styrmodellen kompletteras med styrkort för att följa upp verksamheten. Styrkortet följer upp fem områden. Dessa är resultat, kund och service, inre effektivitet, personal och utveckling.

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 25 procent av staten mätt i antalet anställda är anslutna till myndighetens tjänster vid utgången av 2015 och 50 procent vid utgången av 2017. Statens servicecenter ska uppnå ekonomisk balans år 2030 enligt regleringsbrevet för 2015.
Värdegrund utöver den statliga värdegrunden Leveranssäkra, effektiva och engagerade.	



Susanne Vybiral
Gruppledare,
Douglas Lindberg
Ekonomihandläggare,
Statens servicecenter

E-arkiv

Pilotmyndigheter med uppdrag att först använda e-arkiv tjänsten:

- Bolagsverket
- Energimyndigheten
- Fortifikationsverket
- Länsstyrelsen i Stockholm
- Länsstyrelsen i Väster-
norrlands län
- Post- och telestyrelsen
- Statens fastighetsverk

I augusti 2014 fick Statens servicecenter i uppdrag att tillsammans med Riksarkivet utveckla en förvaltningsgemensam tjänst för e-arkiv. Sju myndigheter utsågs att vara pilotmyndigheter.

Tjänsten ska utformas så att den förenklar införandet samt sänker införande- och förvaltningskostnaderna jämfört med alternativa lösningar. E-arkivtjänsten ska innehålla funktionalitet för bevarande, kontroll av leveranser, konvertering, dokumentation av åtgärder under bevarandet samt tillgängliggöra arkivmaterialet. Tjänsten möjliggör för digital information att vara tillgänglig, förståelig och användbar över tid.

Den 22 september hölls ett uppstartsmöte hos Länsstyrelsen i Västernorrland. Deltog gjorde Riksarkivet, Mittuniversitetet, Bolagsverket och Statens servicecenter.

Därefter etablerades styrgruppen för projektet. Till styrgruppens ordförande utsågs riksarkivarie Björn Jordell, Riksarkivet. Som övriga deltagare i styrgruppen utsågs Charlotte Johansson-Ahlström, avdelningschef Statens servicecenter, Annika Bränström, generaldirektör Bolagsverket, Annika Axelborn, utvecklingschef Bolagsverket, Britt-Marie Östholm, divisionschef, Riksarkivet, Sten-Olov Altin, länsråd, Länsstyrelsen i Västernorrland samt Magdalena Bosson, länsöverdirektör, Länsstyrelsen i Stockholm.

Under hösten:

- utformades en konceptuell tjänstebeskrivning.
- togs förenklade krav fram inför en RFI (Request for Information) som genomfördes under december 2014.
- genomfördes samråd med E-delegationen, Datainspektionen och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.
- genomfördes seminarier inom området.
- påbörjades en juridisk utredning gällande hantering av handlingar.
- fungerade Statens servicecenter som stöd till pilotmyndigheterna genom workshops, exempelvis inför arbetet med nyttokalkyl och nyttorealiserings.

Under februari 2015 ska projektgruppen leverera en delrapport till Finansdepartementet.

Kostnadseffektivitet mindre myndigheter

I regleringsbrevet för 2014 gav regeringen uppdraget till Statens servicecenter att uppskatta hur de administrativa kostnaderna, hos myndigheter med färre än 100 anställda, påverkas av att administrativa tjänster utförs av Statens servicecenter, istället för alternativet att tjänsterna utförs i egen regi.

Statens servicecenter redovisade uppdraget i rapporten "Kostnadsjämförelse: Statens servicecenter – Drift i egen regi", dnr 10389-2014/1411.

Rapporten visar att kostnaderna för löneadministration och ekonomiadministration inklusive elektronisk fakturahantering, blir väsentligt lägre när tjänsterna utförs av Statens servicecenter istället för att myndigheterna utför dem i egen regi. För en typisk myndighet i detta segment beräknades kostnaden mer än halveras om myndigheten köper tjänsterna av Statens servicecenter.

Drygt 90 procent av myndigheterna med färre än 100 anställda anlitar Statens servicecenter för administrativa tjänster. Med den beräkningsmodell som användes i rapporten är den årliga besparingen för staten cirka 57 miljoner kronor. Om samtliga myndigheter inom denna kategori väljer att lägga hela sin ekonomi- och löneadministration hos Statens servicecenter ökar den totala besparingen till uppskattningsvis 84 miljoner kronor per år.

Statens servicecenter erbjuder därför myndigheter inom detta segment en helhetslösning för ekonomiadministrativa och lönerelaterade tjänster.

Utveckling

Statens servicecenters värdegrund, med ett särskilt fokus på leveranssäkerhet, var utgångspunkt för fortsatt utveckling av verksamheten. Sex projekt prioriterades: ny prismodell, kundfaktureringsprocess, översyn av service level agreement (SLA)⁷, arbetsprocesser, samverkansmodellen och informationssäkerhet.

- 1 Arbetet med *ny prismodell* bedrivs inom tre olika delprojekt, ett övergripande för ekonomiadministrativa och e-handelstjänster, ett för kundmyndigheter med färre än 150 anställda och ett för tjänsteområdet Lönerelaterade tjänster. Arbetet med framtagande av den nya övergripande prismodellen resulterade i ett förslag till principmodell som presenterades för styrelsen den 13 augusti. Arbetet fortsätter under 2015. Den nya prismodellen ska börja implementeras under 2015.
- 2 En ny process för Statens servicecenters *kundfakturerings* togs fram och kundmyndigheterna fördes succesivt över till den nya faktureringsprocessen. Processen möjliggör mer automatiserade kontroller och mindre manuell handläggning för säkerställande av effektivitet och kvalitet.
- 3 I projektet *översyn av SLA* ingick att revidera alla SLA inom samtliga tjänsteområden. Projektet syftar till att tydliggöra servicenivåer och arbeta fram mätetal. Nytt SLA för lönerelaterade tjänster och nytt SLA för gemensamma tjänster beslutades. Övriga SLA ska beslutas i början av 2015. Former för utvecklad rapportering av mätetalen till kundmyndigheterna kommer att utarbetas under 2015.
- 4 Projektet *arbetsprocesser* genomfördes som två projekt, dels inom ekonomiadministrativa och e-handelstjänster dels inom lönerelaterade tjänster. Projektet inom ekonomiadministrativa och e-handelstjänster avslutades och ett processororienterat arbetssätt infördes.
- 5 Arbetet att se över *samverkansmodellen* syftade till att förtydliga och förenkla modellen. Ett led i detta var att segmentera kundmyndigheterna. Projektet reviderade bland annat mötesfrekvenser inom olika kundsegment. Inom samverkansmodellsprojektet ingick även delprojektet att utveckla ett användbart och effektivt kundhanteringssystem. Den nya samverkansmodellen beskrivs i avsnittet kundsamverkan.
- 6 Området *informationssäkerhet* förstärktes genom att en expert projektanställdes med uppgift att driva det beslutade säkerhetsprojektet. Det konkreta arbetet startade under oktober.

⁷ Service level agreement (SLA) är en överenskommelse mellan kundmyndighet och leverantör med avsikt att garantera en viss nivå av service och support. I dessa redogörs för innehållet och kvaliteten i de tjänster som levereras till kundmyndigheterna.

Kundsamverkan

En väl fungerande kundsamverkan är en central del i Statens servicecenters verksamhet. Myndigheten arbetar efter en samverkansmodell som beskriver formerna för samarbetet med kundmyndigheterna.

Enligt 3 § i instruktionen ska Statens servicecenter kontinuerligt samverka med de myndigheter som nyttjar myndighetens tjänster i syfte att utveckla tjänsternas utformning och innehåll med avseende på kvalitet och effektivitet.

I regleringsbrevet för 2014 framgår att Statens servicecenter ska redovisa hur samverkan med kundmyndigheter sker enligt den samverkansmodell som myndigheten redovisade till regeringen (Dnr 10138-2012/1221).

Samverkansmodellen syftar till att i första hand säkerställa att;

- tjänsterna håller god kvalitet och ständigt förbättras
- tjänsterna levereras i enlighet med överenskommelser
- tjänsteutbudet utvecklas i takt med förändrade behov
- incidenter och avvikelser hanteras effektivt
- relationen och samarbetet med kundmyndigheter utvecklas

Under året genomfördes en översyn av samverkansmodellen för kundmyndigheter med fler än 150 anställda. Syftet var att förenkla och förtydliga modellen för alla användare. Under 2015 kommer motsvarande arbete genomföras avseende kundmyndigheter med färre än 150 anställda. Den nya samverkansmodellen införs i dialog med kundmyndigheterna under början av 2015.

Förändringar

- Kundmyndigheterna segmenterades efter storlek då behoven skiljer sig. Segmenteringen baserades på antalet anställda: färre än 150, 150–499, 500–2000 och fler än 2000.
- Antalet möten minskades. Detta möjliggör en tydligare förväntansnivå och bättre uppföljning att samverkan skett enligt överenskommelse.

Kundråd ett per år		Kundråd ett per år		Kundråd ett per år	
Strategiskt forum vid behov		Strategiskt forum ett per år		Strategiskt forum två per år	
Taktiskt/operativt forum två per år		Taktiskt forum två per år		Taktiskt forum två per år	
Operativa möten lönerelaterade tjänster vid behov	Operativa möten ekonomi-relaterade tjänster vid behov	Operativa möten lönerelaterade tjänster fyra per år	Operativa möten ekonomi-relaterade tjänster fyra per år	Operativa möten lönerelaterade tjänster sex per år	Operativa möten ekonomi-relaterade tjänster sex per år
Operativa kontaktpersoner löpande kontakt, en per tjänst		Operativa kontaktpersoner löpande kontakt, en per tjänst		Operativa kontaktpersoner löpande kontakt, en per tjänst	
150–499 anställda		500–2000 anställda		> 2000 anställda	

Samverkan 2014

Under 2014 genomfördes totalt fyra kundråd med deltagare från olika kundmyndigheter. Strategiska frågor om systemlösningar inom både lönerelaterade- och ekonomiadministrativa tjänster stod på agendan liksom Statens servicecenters regeringsuppdrag för e-arkiv.

För kundmyndigheter med fler än 150 anställda skedde samverkan och strategiska möten utifrån behov samt anpassades utifrån att det fortsatt var en stor anslutningstakt av nya kundmyndigheter.

På taktisk nivå genomfördes möten för kundmyndigheter enligt samverkansmodellen och för nya kundmyndigheter som anslöt sig under året, efter behov.

Den operativa dialogen för kundmyndigheter ägde rum kontinuerligt enligt samverkansmodellen och för nya kundmyndigheter skedde en tätare dialog genom den operativa kontaktpersonen.

2014 bildades avdelningen Konsultrelaterade tjänster. Avdelningens uppdrag är att leverera tjänster till myndigheter med färre än 150 anställda. Under 2014 genomfördes flera samverkansmöten då flera kundmyndigheters överenskommelser skrevs om. Under 2015 ska en ny samverkansmodell tas fram och införas för dessa kundmyndigheter. Modellen bygger på en behovsstyrd samverkan på de olika nivåerna.

Verksamhetens resultat

Statens servicecenter redovisar ett resultat på -26,4 miljoner kronor för 2014. Intäkterna uppgick till 235,2 miljoner kronor och kostnaderna till 261,6 miljoner kronor.

Intäkterna ökade kraftigt under 2014 jämfört med 2013 på grund av ökat antal kundmyndigheter och ökade volymer. Ledningen beslutade 2013 om ett åtgärdsprogram för ekonomi i balans som även avsåg 2014. Detta resulterade i att kostnadsökningar hölls tillbaka.

Enligt Statens servicecenters regleringsbrev för 2014 är målet att uppnå ackumulerad ekonomisk balans år 2022.

Resultat (mnkr)	2014	2013	2012 ⁸
Intäkter	235,2	192,5	74,6
Kostnader	261,6	251,5	152,6
Totalt	-26,4	-59,0	-77,9

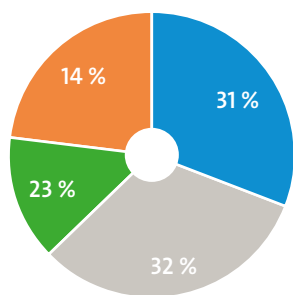
Intäkterna

Statens servicecenters verksamhet finansieras med avgifter. Avgiftsintäkterna debiterades kundmyndigheterna för utförande av bastjänster, tilläggstjänster och specialtjänster inom de tre tjänstområdena Ekonomiadministrativa tjänster, E-handelstjänster och Lönerelaterade tjänster.

Intäkterna uppgick till totalt 235,2 miljoner kronor vilket var en ökning med 42,7 miljoner kronor, motsvarande en ökning med 22 procent jämfört med år 2013. Intäktsökningen berodde på ökade volymer då flera nya myndigheter valde att ansluta sig till Statens servicecenter samt att befintliga kundmyndigheter köpte fler tjänster. Det var inom e-handelstjänsten och den lönerelaterade tjänsten som ökningen var störst.

⁸ Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattade sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.

INTÄKTSFÖRDELNING



- Ekonomiadministrativa tjänster
- Lönerelaterade tjänster
- E-handelstjänster
- Övriga

Tjänsteområde (mnkr)	2014	2013	2012 ⁹
Ekonomiadministrativa tjänster	73,3	67,6	18,4
Lönerelaterade tjänster	75,6	64,2	30,6
E-handelstjänster	54,3	28,1	6,2
Övriga gemensamma intäkter	32,0	32,6	19,3
Totalt	235,2	192,5	74,6

Den största ökningen av intäkter var inom tjänsteområdet E-handel. Intäkterna ökade med 93 procent mellan 2013 och 2014 vilket motsvarade en ökning med 26,2 miljoner kronor. 28 nya kundmyndigheter anslöts till tjänsten e-handel under 2014. Av de nya kundmyndigheterna var 20 stycken länsstyrelser, vilka även stod för den största volymökningen. Dessutom genererade flera av kundmyndigheterna som anslöts sent under 2013 helårseffekt år 2014.

Tjänsteområdet Lönerelaterade tjänster ökade antalet lönespecifikationer med 69 000 stycken från år 2013. Under 2014 anslöts elva nya kundmyndigheter. Två av de större var Försvarets materielverk och Statens institutionsstyrelse.

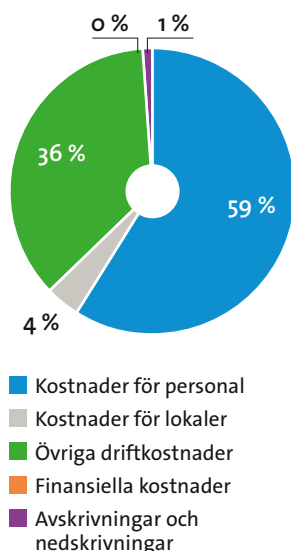
För de ekonomiadministrativa tjänsterna var anslutningstakten låg. Intäktsökningen mellan åren 2013 och 2014 berodde dels på att nya kundmyndigheter anslöts dels på att nya överenskommelser tecknades med de kundmyndigheter som tidigare tillhörde Kammarkollegiets administrativa service (cirka 90 stycken). I slutet av 2014 återstod ett fåtal överenskommelser för undertecknande för dessa kundmyndigheter.

Övriga gemensamma intäkter på 32,0 miljoner kronor bestod till största delen av vidarefakturerade IT-kostnader för tillhandahållandet av systemstöd från Försäkringskassan och Skatteverket.

Bidragsintäkter

Under 2014 beslutade regeringen om bidrag för särskilda utvecklingsinsatser. Statens servicecenter tog under 2014 emot ett bidrag med 1,5 miljoner kronor från Regeringskansliet (N2014/3763/ITP). Bidraget ska täcka kostnader för att utveckla den förvaltningsgemensamma tjänsten e-arkiv. Myndigheten erhöll också ett bidrag (S2014/8593/SFÖ) på 2,0 miljoner kronor från Regeringskansliet. Bidraget avser att täcka kostnader för uppdraget att utveckla verksamheten och planera för en bred anslutning av Statens servicecenters lönerelaterade bastjänst. Dessa medel har inte nyttjats under 2014. Under året nyttjade även Statens servicecenter bidraget på 1,5 miljoner kronor som erhöles under 2013 (S2013/8538/SFÖ) för arbetet med att bland annat utveckla myndighetens prismodell samt mäta tjänsternas kostnadseffektivitet.

⁹ Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattade sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.

KOSTNADSFÖRDELNING
PÅ KOSTNADSSLAG

Kostnaderna

Kostnaderna uppgick till totalt 261,6 miljoner kronor vilket är en ökning med fyra procent sedan 2013. Kostnadsökningar hölls tillbaka trots stora volymökningar och anslutning av nya kundmyndigheter. Detta på grund av effektivisering i tjänsteproduktionen och i anslutningsprojekten samt stor återhållsamhet gällande kostnaderna i övrigt.

Det åtgärdsprogram som beslutades under hösten 2013 gav effekt 2014. Programmet innebar bland annat anställningsstopp samt översyn av driftskostnaderna. Den största kostnadsposten 2014 var personalkostnaderna som uppgick till 152,8 miljoner kronor. Genom åtgärdsprogrammet ökade personalkostnaderna endast med 3 procent mellan åren 2013 och 2014.

Av driftskostnaderna 2014 bestod 78 procent av systemkostnader. Statens servicecenter köpte till största delen datatjänster av externa leverantörer samt av Skatteverket och Försäkringskassan. Ökningen av driftkostnader berodde bland annat på inköp av konsulttjänster i de projekt som bedrevs. Det avsåg bland annat utveckling av Statens servicecenters prismodell. IT-avdelningen bedrev också ett utvecklingsarbete med att uppgradera infrastrukturen för att säkerställa leveranser och support från leverantörer.

Avskrivningar uppgick till 3,2 miljoner kronor. Ett projekt bedrevs för att utveckla en ny lönerelaterad bastjänst i lönesystemet Primula. Tjänsten driftsätts under våren 2015. De finansiella kostnaderna minskade till följd av Riksgäldens sänkning av räntan till noll procent.

Kostnader (mnkr)	2014	2013	2012 ¹⁰
Personalkostnader	152,8	148,9	50,3
Lokalkostnader	9,9	9,9	2,7
Driftskostnader	94,8	89	98,4
Finansiella kostnader	0,8	1,4	0,5
Avskrivningar	3,2	2,3	0,6
Totalt	261,6	251,5	152,6

Kostnaderna för de olika tjänsteområdena finns under avsnittet för respektive prestationsområde.

Resultat per tjänsteområde

Myndighetens gemensamma kostnader fördelas till de tre tjänsteområdena baserat på antal anställda och direkt tid i produktionen per tjänsteområde och avdelning. De myndighetsgemensamma kostnaderna uppgick till totalt 85,4 miljoner kronor. De består av kostnader för myndighetsledning, administration, IT, lokaler och andra gemensamma kostnader.

¹⁰ Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattade sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.

Ekonomiskt ackumulerat resultat 2012–2014

	2012 ¹¹ Utg. värde	2013 Resultat	2014 Intäkter	2014 Kostnader	2014 Resultat	2014 Ack. utg. värde
Ekonomiadministrativa tjänster	-33,5	-18,0	91,2	91,2	0,0	-51,5
E-handelstjänster	-23,0	-25,4	55,7	63,8	-8,1	-56,5
Lönerelaterade tjänster	-27,3	-15,6	88,3	106,5	-18,3	-61,2
Totalt tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-83,8	-59,0	235,2	261,6	-26,4	-169,2

Ekonomiadministrativa tjänster redovisade ett nollresultat. Inom tjänsteområdet var anslutningstakten låg. Under året låg stort fokus på utveckling och effektivisering. En bidragande orsak till resultatförbättringen var de nya överenskommelserna som tecknades under året med befintliga kundmyndigheter som gav en intäktsökning.

Lönerelaterade tjänster hade hög anslutningstakt vilket bidrog till ökade kostnader och en viss resultatförsämring i jämförelse mot föregående år. Intäktsökningen för dessa anslutningar gav inte helårseffekt för 2014. För en nyansluten kundmyndighet förväntades full effektivitet i produktionen först efter en tid.

E-handelstjänster gjorde en kraftig resultatförbättring vilket berodde på den ökade volymen av leverantörsfakturor i systemet Visma Proccedo. Tjänsteområdet höll också tillbaka kostnadsökningar.

Det totala ackumulerade resultatet för 2014 var -169,2 miljoner kronor.

Prognos 2014–2022

Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet för 2014 lämna en prognos för åren 2014–2022 beträffande verksamhetens kostnader och intäkter och redogöra hur den förhåller sig till målet att uppnå ekonomisk balans 2022. I regleringsbrevet för 2015 förlängde regeringen tiden för målet om ekonomisk balans från 2022 till senast 2030.

Planeringen av verksamheten är gjord utifrån 2015 års regleringsbrevs förutsättningar. Enligt styrelsens beslut om åtgärdsprogram för ekonomi i balans beräknas intäkterna öka och kostnadsökningar hållas tillbaka genom effektivare arbetssätt. Under 2014 bedrevs utvecklingsprojekt för att tydliggöra arbetsprocesser och arbetssätt.

Den ekonomiska uppföljningen utvecklades under 2014. Det ekonomiska utfallet följdes per enhet månadsvis och en mer genomgående uppföljning av verksamheten genomfördes kvartalsvis och rapporterades till styrelsen.

Prismodellen sågs över för att ge enklare och tydligare prissättning av tjänsterna. Genom den nya prismodellen kommer också lönsamheten i tjänsterna följas upp på ett tydligare sätt.

¹¹ Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattade sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.

Statens servicecenter fick i regleringsbrevet för 2015 i uppdrag att redovisa en plan för anslutning av myndigheter under regeringen till Statens servicecenters lönerelaterade bastjänster. Senast den 1 mars 2015 ska planen redovisas för åren 2015 och 2016 och senast den 1 september 2015 för åren 2017-2019. Utifrån denna planering beräknas även intäkterna i prognosen. Den högsta ökningstakten planeras för åren 2014 till 2017. Kostnaderna ökar även under denna period men inte i samma omfattning som intäkterna eftersom verksamheten planerat effektiviseringar i arbetssätt.

I nedanstående tabell redovisas prognos för intäkter, kostnader, resultat och ackumulerat resultat för åren 2014–2022 utifrån de nya förutsättningarna om ekonomisk balans 2030. För 2014 redovisas faktiskt utfall.

Riskfaktorer som kan påverka verksamheten och dess finansiella resultat är att den planerade höga anslutningstakten kan medföra att verksamheten inte kan bedrivas lika kostnadseffektivt när stora volymer ska anslutas.

Mnkr	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Intäkter	235,2	273,9	369,7	462,1	554,6	693,2	831,9	848,5	857,0
Kostnader	261,6	291,3	378,6	461,9	549,7	687,0	825,0	841,0	849,0
Resultat	-26,4	-17,4	-8,9	0,2	4,9	6,2	6,9	7,5	8,0
Ackumulerat resultat	-169,2	-186,6	-195,5	-195,3	-190,4	-184,2	-177,3	-169,8	-161,8

KAPITEL 2

Prestationer



Prestationer inledning

Inom respektive avsnitt för tjänsteområdena Ekonomiadministrativa tjänster, Lönerelaterade tjänster och E-handelstjänster beskrivs det som var utmärkande 2014. Nyckeltalen för tjänsteområdena presenteras samlat i ett eget avsnitt.

Inom respektive tjänsteområde hanteras bastjänster, tilläggstjänster samt specialtjänster. För respektive kundmyndighet upprättas en särskild överenskommelse som beskriver hur tjänsteleveransen ska hanteras i varje processteg. Detta följs upp med kundmyndigheterna enligt en samverkansmodell.

Myndigheter med i huvudsak färre än 150 anställda har en överenskommelse, prislista och kommer att få en samverkansmodell särskilt anpassade för dessa kundmyndigheter. Prestationer för detta kundsegment inkluderar ekonomiadministrativa tjänster, lönerelaterade tjänster och e-handelstjänster.

Inom Lönerelaterade tjänster genomfördes ett omfattande arbete i samband med att stora volymer anslöts. Många kundmyndigheter anslöts till e-handelstjänsten. Dessutom fördes ett flertal kundmyndigheter, som tidigare använt systemet Contempus, över till systemet Visma Proceedo.

Statens servicecenters servicedesk hanterar inkommande ärenden och frågor från kontaktpersoner och medarbetare hos kundmyndigheterna. Tjänsten är inkluderad i respektive tjänsteområde. Servicenivåerna mättes och följdes upp löpande under året.

I vald kostnadsfördelningsmodell fördelades de totala kostnaderna och intäkterna till respektive tjänsteområde. Som fördelningsnyckel användes antalet anställda och direkta produktionstimmar.

Prestationer Ekonomiadministrativa tjänster

”Under året hanterade vi ökade volymer till lägre kostnad samtidigt som vi fokuserade på att ytterligare effektivisera arbetssätt och processer.”

Gunilla Bruun,
Avdelningschef
Ekonomirelaterade
tjänster

Inom Ekonomiadministrativa tjänster erbjuds löpande redovisning, bokslut, kundfakturer, betalningar, anläggningsredovisning och tidredovisning. Statens servicecenter levererade ekonomiadministrativa tjänster till 57 kundmyndigheter, vilket var fem fler än föregående år. Totalt tillkom åtta nya kundmyndigheter. Tre myndigheter avvecklades och tjänsterna avslutades.

Under 2014 hanterades cirka 114 000 kundfakturer och 62 bokslut upprättades.

Året 2014

Arbetsprocesser

År 2014 lades fokus på att kartlägga och beskriva verksamhetens arbetsprocesser. Detta resulterade i förslag på standardiserade arbetssätt, förbättringsförslag inom respektive process och förslag till förtydliganden i överenskommelserna med kundmyndigheterna.

Långsiktig systemlösning

Under våren utredde Statens servicecenter förutsättningarna för att göra ett avrop från ramavtalet för ekonomisystem. Utredningens slutsats var att de affärsmässiga- och informationssäkerhetsriskerna inte gjorde det lämpligt att nyttja det befintliga ramavtalet för ekonomisystem. Statens servicecenter har i dialog med ESV (Ekonomistyrningsverket) påbörjat ett arbete att upphandla en långsiktig systemlösning.

”Till kunder med färre än 150 anställda satsar vi på helhetslösningar samt affärsmässigt stöd så att kundmyndigheten kan fokusera mer på kärnverksamheten.”

Mattias Gustafsson,
Avdelningschef
Konsulttjänster

Helhetsåtagande för mindre kundmyndigheter

För kundmyndigheter med i huvudsak färre än 150 anställda är Statens Servicecenters fokus att leverera helhetslösningar. Dessutom erbjuds ett affärsmässigt stöd. Detta resulterade bland annat i konsultuppdrag som ekonomichef, verksamhetscontroller samt ekonomihandläggare hos några av Statens servicecenters kundmyndigheter.

Under året valde sju myndigheter, som tidigare enbart köpt delar av Statens servicecenters tjänsteerbjudande, att utöka sina inköp och ansluta sig fullt ut.

Överenskommelser för myndigheter med färre än 150 anställda omförhandlades under året. Detta för att nå full kostnadstäckning samt för att tydliggöra tjänstepaketeringen.

Tjänsteerbjudande

Bastjänster

Bastjänsten för Ekonomiadministrativa tjänster inkluderar fyra delar inom EA-tjänster. Grundtanken är att bastjänsten ska innehålla stora delar av det kundmyndigheter efterfrågar gällande ekonomiadministration. Bastjänsten för ekonomiadministrativa tjänster delas upp i följande delar:

- **Redovisning och bokslut**
I leveransen ingår löpande bokföring, redovisning och bokslutsarbete. Detta innebär att upprätta och underhålla kod- och objektplan, omföringar, inbetalningar, rapportering till statsredovisningssystemet, manuella utbetalningar, inläsningar av filer, skatteinbetalningar och avstämningar.
- **Kundfakturerings**
Leveransen omfattar hantering av kundreskontra, att upprätta kundfakturer, kreditfakturer, hantera inkommande betalningar, uppdatera kundregister, krav- och påminnelsehantering. Övriga aktiviteter är upplägg av nya kundmyndigheter, skapa räntefaktura samt hantering av förfallna fakturer.
- **Anläggningsredovisning**
Leveransen innefattar administration av anläggnings-tillgångar och lån. I leveransen ingår bland annat att uppdatera anläggningsregister, att på begäran framställa anläggningsprognoser, att framställa

rapportunderlag, administration av ej aktiverade anläggningstillgångar och att administrera lån.

Tilläggstjänster

Tilläggstjänsterna är tjänster som ska kunna användas som ett extra komplement till bastjänsterna, men som ska väljas var för sig av kundmyndigheten. Det kan röra sig om behörighetshantering och upplägg/avslut resurser, upplägg, ändring och avslut av användare (konsulter) samt deras behörigheter, generell systemsupport, dokumentation och övrigt systemförvaltningsarbete.

Specialtjänster

Specialtjänster är tjänster som utförs hos kund på plats alternativt hos Statens servicecenter. Det är tjänster för myndigheter som inte har en egen ekonomi eller redovisningsfunktion. Det kan vara rådgivningsuppdrag eller uppdrag för ekonomi- och redovisningskonsulter för fullservicekunder vilka ansvarar för redovisning på plats hos myndighet. Specialtjänsterna kan avropas på timbasis. Exempel på specialtjänster är bokslut inklusive upprättande av de finansiella delarna med start och avslut av myndigheter, revidera ekonomi-handbok, rådgivningsuppdrag och ersätta ekonomi-ansvarig eller redovisningsansvarig.

Hanterade volymer Ekonomiadministrativa tjänster

Under 2014 ökade volymerna för de ekonomiadministrativa tjänsterna. Ökningen berodde delvis på åtta nya kundmyndigheter i produktion.

Ökningen av elektroniska kundefakturor förklarades av den tilläggstjänst för elektroniska fakturor som Kronofogdemyndigheten tecknade 2013 och som fick fullt genomslag 2014.

Totalt hanterade volymer 2012–2014¹²

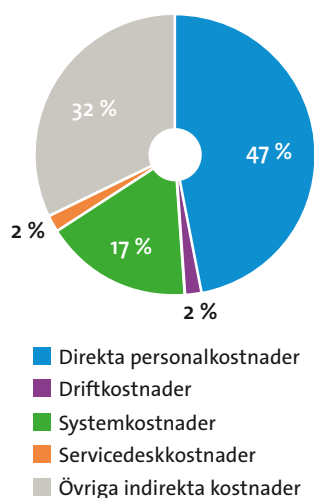
Typ av tjänst	2014	2013 ¹³	2012 ¹⁴
Kundefakturor, elektroniska, antal	101 116	68 073	15 929
Kundefakturor, manuella, antal	13 178	6 751	3 152
Bokslut, antal	62	52	
Skattedeklarationer, antal	662		
Hermeskörningar inkl. avst., antal	779		

¹² I volymerna för 2014 ingick volymerna för samtliga kundmyndigheter. I volymrapporteringen för 2012 avseende kundefakturor ingick Kronofogdemyndigheten, Skatteverket, Statens servicecenter, Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan. För 2013 tillkom Inspektionen för vård och omsorg och Tillväxtanalys. De kundmyndigheter som gick över från Kammarkollegiets administrativa service ingick inte i volymrapportering avseende kundefakturor för 2012 och 2013.

¹³ Hanterade volymer för skattedeklarationer och Hermeskörningar finns specificerat för år 2014. Dessa volymer mättes ej under år 2013 och 2012 därav saknas jämförelsesiffror.

¹⁴ Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattade sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.

KOSTNADSFÖRDELNING EKONOMIADMINISTRATIVA TJÄNSTER



Kostnader för Ekonomiadministrativa tjänster

Kostnaderna för tjänsteområdet uppgick till 91,2 miljoner kronor efter fördelning av gemensamma kostnader. Det innebär att kostnaderna minskade totalt med 7,0 miljoner kronor jämfört med 2013. Direkta personalkostnader uppgick till 42,9 miljoner kronor. Tjänsteområdet minskade personalkostnaderna jämfört med 2013 och arbetade med att förbättra och effektivisera. Direkta systemkostnader för 16,0 miljoner kronor avsåg Försäkringskassans och Skatteverkets drift, främst av ekonomisystemet Agresso. Statens servicecenter nyttjade deras system för att leverera ekonomitjänsten till några kundmyndigheter. Systemkostnaderna ökade med 2,1 miljoner kronor jämfört med 2013, främst beroende på ett ökat avtalspris. Övriga gemensamma indirekta kostnader omfattade gemensamma kostnader, exempelvis administration, lokaler, IT och myndighetsledning.

Tjänsteområde (mnkr)	2014	2013	2012 ¹⁵
Direkta personalkostnader	42,9	44,9	12,3
Driftkostnader	1,9	2,0	1,0
Systemkostnader	16,0	13,9	6,6
Servicedeskkostnader	1,4	1,6	0,4
Övriga indirekta kostnader	29,0	35,8	32,2
Totalt	91,2	98,2	52,5

¹⁵ Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattade sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.

Prestationer

Lönerelaterade tjänster

”Vi erbjuder myndigheter en komplett lönetjänst som sköter hela lönehanteringen. Kundmyndigheter ska känna sig trygga med våra leveranser.”

Hans Tynelius,
Avdelningschef
Lönerelaterade tjänster

Myndigheter erbjuder en komplett lönetjänst, som möjliggör för Statens servicecenter att sköta hela lönehanteringen.

Under 2014 hanterades totalt cirka 520 000 lönespecifikationer. Det motsvarade 18 procent av de statligt anställda. 98 stycken kundmyndigheter var anslutna till Lönerelaterade tjänster i slutet av 2014. Cirka 222 000 reseräkningar och utlägg hanterades. Totalt anslöt sig elva nya kundmyndigheter till tjänsteområdet.

Statens servicecenter levererade totalt cirka 48 000 lönespecifikationer per månad till anslutna kundmyndigheter vid årets utgång.

Året 2014

Under 2014 fortsatte arbetet med effektiviseringar och anpassningar. Ett nytt löne- och personalsystem förbereddes baserat på det ramavtal som tecknats mellan leverantören Evry HR Solutions och ESV.

Avropsavtal slöts mellan Evry och Statens servicecenter som möjliggjorde att ett uppsättningsprojekt påbörjades i maj. Syftet med projektet var att skapa en standardiserad ny lönetjänst, i syfte att förenkla och minimera tid och kostnad för övergången till Primulasystemet. Ett antal myndigheters löner planeras att levereras i Primula under våren 2015.

Ett omfattande arbete bedrevs för att teckna ett förlängningsavtal mellan leverantören CGI och Statens servicecenter avseende systemet Palasso. Detta beroende på att avtalet sades upp under våren av CGI. Lönesystemet Palasso används av en majoritet av de statliga myndigheterna. Även Statens servicecenter använder systemet för nuvarande löneleveranser. Det förlängningsavtal som tecknades med CGI avseende Palasso innebär att Statens servicecenter kan använda systemet fram till och med 2018. Det möjliggör en kontrollerad övergång för Statens servicecenters kundmyndigheter från Palasso till det nya systemet Primula.

Hantrade volymer 2014

Totalt hanterades cirka 520 000 lönespecifikationer. Från föregående år ökade antalet lönespecifikationer med cirka 69 000 stycken. Det innebar en ökning med cirka 9 000 lönespecifikationer, vid en jämförelse mellan antalet lönespecifikationer som hanterades i januari 2014 och december 2014.

Volymen för bastjänsten löneadministration visar antalet totalt producerade lönespecifikationer under perioden januari–december 2014. Majoriteten av kundmyndigheterna använde avvikelserapportering som tjänst medan några kunder använde närvarorapportering med eller utan tidrapportering i lönesystemet. Antalet manuella reseräkningar fortsatte att minska då fler myndigheter gick över till maskinell egenrapportering.

Tjänsteerbjudande

Bastjänster

Bastjänsten för lön inkluderar de flesta moment inom lön. Grundtanken är att bastjänsten ska innehålla stora delar av det kundmyndigheter efterfrågar gällande löne-relaterade tjänster. Det finns tre olika grundlönätjänster.

- Den vanligaste grundlönätjänsten är *avvikelsehantering*. I denna tjänst hanteras enbart lönepåverkande händelser, här registreras exempelvis semester, sjukdom och annan frånvaro, övertid med mera av medarbetaren som sedan attesteras av ansvarig chef för löneutbetalning.
- Den andra grundlönätjänsten innehåller *närvarorapportering*. All närvaro rapporteras in i lönesystemet av medarbetare via kom- och gåfunktion som gör det möjligt för systemet att automatiskt beräkna flex-saldo, enkel och kvalificerad övertid etc.
- Den tredje grundlönätjänsten är *schemalagd arbetstid*. Den är avsedd för verksamheter som har oregelbundna arbetstider där man arbetar exempelvis sju dagar i veckan stora delar av dygnet. Detta kan sedan integreras med bemanningsplaneringssystem. Exempel på en sådan verksamhet är kundcenterverksamhet.

Det finns tre grundlönätjänster som är komplement till varandra, vilken lönätjänst som väljs är beroende på vilken verksamhet som kundmyndigheten har. Det finns även tidredovisning att koppla till mot tjänsten närvaro-

rapportering. Då kan användaren tidrapportera all sin tid i lönesystemet och slipper använda flera system.

Elektronisk reseräknings- och utläggshantering är inkluderad som standard i lönätjänsten, både för inrikes och utrikesresor. Beräkning erhålls för traktamente och restid utifrån det avtal som finns på myndigheten. Utlägg kan avse ersättningar som inte kopplas till resa exempelvis friskvård, läkemedel och läkarbesök.

Hantering av tjänstepension som tidigare var en tjänst för Statens servicecenter togs över av Statens tjänstepensionsverk (SPV).

Beslutsskrivning ingår inte i bastjänsten men tjänsten kan tecknas separat och används för att exempelvis skriva nyanställningsbeslut. Det finns också en tjänst för ändringsbeslut exempelvis om en medarbetare byter organisatorisk hemvist.

Tilläggstjänster

Det finns en tilläggstjänst, intresseavdrag, som hanterar avdrag på lönen gällande till exempel parkering, konstklubb med mera.

Specialtjänster

Det finns ett antal specialtjänster som kundmyndigheterna kan välja att använda och dessa avropas på timbasis. Det gäller bland annat statistik och rapporter och stöd vid omorganisation.

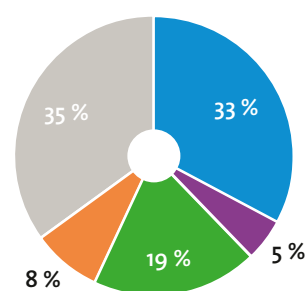
Hanterade volymer 2012–2014¹⁶

Typ av tjänst	2014	2013	2012 ¹⁷
Löneadministration, antal lönespecifikationer	519 795	450 876	235 058
Rese- och utläggsredovisning	211 300	145 920	75 938
<i>Tilläggs tjänst</i>			
Res och utläggshantering, manuell	11 014	25 910	30 641

Kostnader för Lönerelaterade tjänster

Kostnaderna för tjänsteområdet uppgick efter fördelning av gemensamma kostnader till 106,5 miljoner kronor vilket var en ökning med cirka 7 procent jämfört med föregående år. Samtidigt ökade volymerna med cirka 15 procent jämfört med 2013. Det var en ökning med totalt 69 000 lönespecifikationer. I slutet av året övertog myndigheten personal från Statens institutionsstyrelse vilket ökade personalkostnaderna. Driftkostnaderna ökade jämfört med 2013. Det berodde på att verksamheten bemannades av fler konsulter för att säkerställa leveranserna. Direkta systemkostnader uppgick till 20,6 miljoner kronor och avsåg drift, främst av lönesystemen Palasso och Pol. År 2013 var systemkostnaderna högre än 2014 vilket främst berodde på högre projektkostnader. Övriga gemensamma indirekta kostnader omfattade myndighetsgemensamma kostnader från till exempel gemensam administration, lokaler, IT och myndighetsledning.

KOSTNADSFÖRDELNING
LÖNERELATERADE TJÄNSTER



- Direkta personalkostnader
- Driftkostnader
- Systemkostnader
- Servicedesk
- Övriga indirekta kostnader

Kostnader (mnkr)	2014	2013	2012 ¹⁷
Direkta personalkostnader	35,4	34,7	17,5
Driftkostnader	5,3	2,5	0,6
Systemkostnader	20,6	24,7	12,1
Servicedeskkostnader	8,2	7,5	0,5
Övriga indirekta kostnader	37,0	30,4	39,2
Totalt	106,5	99,8	69,9

¹⁶ I volymerna ingår alla myndigheter som köper lönetjänsten även de kundmyndigheter med färre än 150 anställda där Statens servicecenter arbetat med ett helhetsåtagande av den administrativa tjänsten.

¹⁷ Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattade sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.

Gunilla Helling
Enhetschef,
Statens servicecenter



Prestationer E-handelstjänster

”Leveranssäkerhet prioriteras. Vi ökade vår systemkompetens för att möta kundmyndigheternas behov av kvalificerad systemsupport.”

Gunilla Bruun,
Avdelningschef
Ekonomirelaterade tjänster

Antalet myndigheter som använde e-handelstjänsten fortsatte att öka under 2014. Vid utgången av året var antalet kundmyndigheter 119 stycken vilket innebar en ökning med 30 procent. Antalet hanterade leverantörsfakturer uppgick till cirka 655 000 stycken.

Senast den 1 juli 2014 skulle alla statliga myndigheter med fler än 50 anställda hantera e-beställningar enligt regeringens beslut. Inom tjänstområdet E-handelstjänster erbjuds Statens servicecenters kundmyndigheter möjlighet att utföra e-beställningar baserat på Visma Commerce e-handelssystem Proceedo. I tjänsten ingår även elektronisk fakturahantering.

Året 2014

Det var framför allt leverantörsfakturatjänsten som ökade under året. Förutom att genomföra ett stort antal anslutningsprojekt, låg fokus på att säkerställa leveranser till nyanslutna kundmyndigheter. Migreringen av befintliga kundmyndigheter som bytte från systemet Contempus till Visma Proceedo fortsatte under 2014. Totalt under året genomfördes 38 migreringsprojekt samt 28 kundmyndigheter anslöt sig till e-handelstjänsten.

Genom att ansluta sig till Statens servicecenters e-handelstjänst fick kundmyndigheterna möjlighet att göra elektroniska beställningar. Intresset för e-beställningar var fortsatt högt men anslutningen av leverantörer för att möjliggöra elektroniska beställningar gick långsamt.

Till skillnad från Statens servicecenters övriga tjänster var övergången till e-beställningar ett arbete som främst genomfördes av den enskilda kundmyndigheten. Framför allt via införande av nya inköpsrutiner för kundmyndighetens beställare samt registrering av leverantörsavtal och anslutning av leverantörer till Visma Proceedo. Ett antal aktiviteter genomfördes under året för att stötta kundmyndigheterna i detta arbete.

Statens servicecenter satte upp gemensamma integrationer till leverantörer för ett antal statliga ramavtal som gjordes tillgängliga för alla kundmyndigheter. De som ansluter sig till en sådan tjänst kan göra elektroniska avrop på dessa ramavtal direkt i Visma Proceedo. Dock innebär detta en anslutnings- och driftskostnad som kundmyndigheten är tvungen ställa i relation till den effektivitetsförbättring anslutningen innebär samt omfattningen av de avrop som de förväntades göra från ramavtalet.

Hanterade volymer E-handelstjänster

Under 2014 hanterades cirka 655 000 leverantörsfakturor. Det var en ökning med cirka 236 000 leverantörsfakturor jämfört med föregående år. Ökningen berodde huvudsakligen på att ett stort antal myndigheter anslöts i slutet av 2013 där volymökningarna slog igenom 2014 samt att anslutningstakten var fortsatt hög under första halvåret 2014. Volymökningarna totalt berodde även på migrering av befintliga kundmyndigheter från Contempus till Visma Proceedo.

Tjänsteerbjudande

Bastjänster

Statens servicecenter erbjuder en komplett e-handelslösning från beställning till integration mot ekonomisystem och betalning. Myndigheter med färre än 50 anställda och som inte omfattas av förordningskravet att införa e-beställningar kan välja att endast köpa elektronisk fakturahantering.

- I bastjänsten för e-beställningar ingår systemstöd för elektroniska beställningar vilket inkluderar fritext, formulär eller helintegrerade lösningar mot myndighetsspecifika leverantörer. Tjänsten möjliggör även tillgång till ett antal gemensamma ramavtalsleverantörer. Administration av kunds specifika avtal ingår liksom administration av abonnemang och kataloger.
- I bastjänsten för leverantörsfakturahantering med elektroniskt arbetsflöde erbjuds hantering med eller utan förslagskontering och kontroller. I bastjänsten ingår skanning och tolkning av pappersfakturor, upplägg och kontroll av leverantörer, ankomstregistrering av fakturor, underhåll av arbetsflöde från godkännande av faktura till slutattest och definitivbokföring. Tjänsten med kontering omfattar även ankomstkontroll och hantering av fakturor som saknar referens, förslagskontering, kontroll av representation, hyrbil, anläggningstillgångar, periodiseringar och påminnelsehantering.

Tilläggstjänster

Som tilläggstjänst vid fakturahantering erbjuds bland annat manuellt skannande fakturor, extra kontroller av fakturor, kontering med myndighetsspecifik kontoplan, utökad påminnelsehantering och åldersanalys av leverantörsfakturor. För e-beställningar erbjuds framtagande av myndighetsspecifika formulär för inköp och rapporter.

Specialtjänster

Som specialtjänst erbjuds kundmyndigheterna stöd vid införande av e-beställningar.

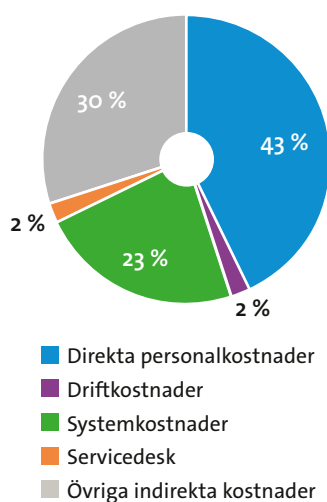
Totalt hanterade volymer 2012–2014¹⁸

Typ av tjänst totalt	2014	2013	2012 ¹⁹
<i>Leverantörsfakturahantering</i>			
Antal leverantörsfakturer	655 216	418 832	136 914

Kostnader för E-handelstjänster

Kostnaderna för tjänsteområdet uppgick till 63,8 miljoner kronor vilket var en ökning med 10,3 miljoner kronor jämfört med föregående år. Ökningen berodde på ökade personalkostnader samt ökade systemkostnader då volymerna av leverantörsfakturahantering och anslutningen till leverantörsfakturatjänsten ökade kraftigt. Trots den stora ökningen av volymer hölls ökningen av personalkostnaderna tillbaka. Direkta systemkostnader i form av drifts- och anslutningskostnader ökade då fler befintliga och nya kundmyndigheter anslöt sig. Driftskostnaderna minskade vilket till största delen berodde på att färre konsulter anlätades för att säkerställa leveranser jämfört med föregående år. Övriga gemensamma indirekta kostnader omfattade myndighetsgemensamma kostnader från till exempel administration, lokaler, IT och myndighetsledning.

KOSTNADSFÖRDELNING
E-HANDELSTJÄNSTER



Kostnader (mnkr)	2014	2013	2012 ¹⁹
Direkta personalkostnader	27,5	21,1	6,4
Driftkostnader	1,2	1,9	0,8
Systemkostnader	14,5	10,9	1,6
Direkta servicedeskostnader	1,3	1,6	0,2
Övriga indirekta kostnader	19,3	18,0	21,2
Totalt	63,8	53,5	30,2

¹⁸ Antalet leverantörsfakturer inkluderade ej volymen leverantörsfakturer i systemet Contempus. Flera av dessa migrerade till Visma under 2013–2014.

¹⁹ Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattade sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.



Johanna Landström
HR-generalist,
Douglas Lindberg
Ekonomihandläggare,
Statens servicecenter

Nyckeltal

Enligt Statens servicecenters regleringsbrev (S2014/7851/SFÖ) avseende 2014 ska myndigheten redovisa, kommentera och analysera de nyckeltal som redovisades i "Rapport regeringsuppdrag nyckeltal" (dnr 10138-2012/1221). I rapporten redovisades nyckeltal för mått på kostnadseffektivitet, kvalitet och service för utförda tjänster.

Enligt förordning (2012:208) med instruktion ska Statens servicecenter i sin verksamhet säkerställa ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service vilket utgör grundstenarna i de tjänster som Statens servicecenter levererar.

I nyckeltalsrapporten (dnr 10138-2012/1221) till regeringen föreslogs nyckeltal för Statens servicecenters tre tjänsteområden avseende kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Nyckeltalen syftade till att mäta effektiviteten i verksamheten över tid.

Några nyckeltal som presenterades i rapporten är inte mätbara och tjänsterna inte möjliga att skilja från varandra. Nyckeltalen som föreslogs i rapporten till regeringen 2012 gjordes i ett initialt skede då myndigheten startade och då fanns inte samma erfarenhet om myndighetens verksamhet. Under hösten förde Statens servicecenter en dialog med Regeringskansliet. Detta resulterade i att regleringsbrevet 2015 förändrades jämfört med regleringsbrevet för 2014 avseende nyckeltalsuppföljning.



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 de får betala. 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- eller kvalitetsnivå.

Beräkningen av nyckeltalen baserades på tidredovisningen som medarbetarna rapporterade in i Agresso. Tidredovisningen användes i samtliga beräkningar av kostnadseffektiviteten för tiden januari–december 2014. För att beräkna antalet årsarbetskrafter användes 1600 timmar som bas vilket föreslås i ESV:s rapport "Beräkna och använda nyckeltal för stödfunktioner och lokaler", dnr 49-1006/2009.

Kostnadseffektivitet Ekonomiadministrativa tjänster

I nyckeltalsrapporten till regeringen föreslogs nyckeltalen kundfakturer per årsarbetare och antal anläggningstillgångar per årsarbetare. Dessa nyckeltal har inte varit möjliga att ta fram. Detta beror delvis på att kundmyndigheterna hanteras enligt olika överenskommelser då tjänsterna ser olika ut. Den information som behövs för beräkning av nyckeltalen går inte att hämta ur tidredovisningen. För anläggnings-tillgångar innebär kundmyndigheternas olika redovisningsprinciper ett problem. Detta innebär att nyckeltalet inte blir rättvisande.

Kostnadseffektivitet Lönerelaterade tjänster

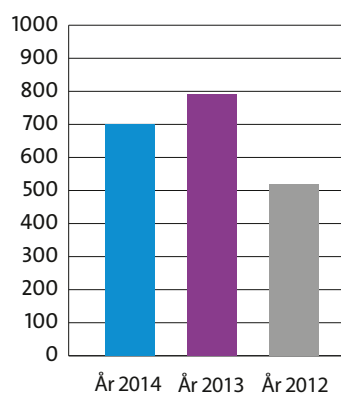
Nyckeltal inom tjänsteområdet lönerelaterade tjänster beräknades utifrån antalet lönespecifikationer per årsarbetare. Statens servicecenter använder nyckeltalsdefinitionen som togs fram av Ekonomistyrningsverket (ESV) gällande lönehandläggning. Antal timmar i löneproduktionen som motsvarade nyckeltalsdefinitionen hämtades från tidredovisningen under januari–december 2014. Utfallet inkluderade även personal för Statens servicecenters servicedesk som hanterade lönefrågor från medarbetare och chefer.

Nyckeltalet för antal lönespecifikationer per årsarbetare inom Lönerelaterade tjänster för 2014 var 700 lönespecifikationer. Ökad kundanslutning under året med många nya myndigheter innebar utmaningar. Vid införande av nya myndigheter tillkommer arbete med anpassningar och justeringar av systemstödet för att likforma processer och rutiner mot Statens servicecenters standard.

En annan utmaning var att hålla hög effektivitet med den bredd av myndigheter som Statens servicecenter hanterar, alltifrån myndigheter med fem anställda till myndigheter med 13 000 anställda. En större myndighet med fler anställda är ofta mer effektiv att hantera. Anledningen är att många moment i lönehanteringen genomförs varje månad oavsett myndighetens storlek. Majoriteten av kundmyndigheterna som Statens servicecenter anslutit under 2014 har varit myndigheter med några hundra anställda, vilket gör det svårare att få en hög effektivitet i handläggningen.

LÖNERELATERADE TJÄNSTER

Antal lönespecifikationer per årsarbetare



För att bygga upp produktionskapacitet behöver nya medarbetare anställas och introduceras i arbetet redan innan en ny kundmyndighet ansluts vilket påverkar nyckeltalet under en period. Anställning och introduktion av nya medarbetare är kostsamt. Arbeta bedrivs för att få en effektiv hantering med korta ledtider och bra introduktionsprogram. Andra åtgärder som Statens servicecenter arbetar med för att höja effektiviteten är kopplade till ökad grad av elektronisk egenrapportering samt att få befintliga processer mer effektiva. Exempelvis pågår arbete tillsammans med systemleverantören för att utveckla en ny sjukhantlingsprocess i befintliga systemstöd.

Nyckeltalet innehåller arbetade timmar både hos lönehandläggarna och servicedesk. Antalet lönespecifikationer per årsarbetare, exklusive servicedesk, uppgick till 890 lönespecifikationer 2014.

Nyckeltalen för beslutsskrivning som föreslogs i rapporten till regeringen redovisas inte då det endast är låga volymer.

Kostnadseffektivitet e-handelstjänster

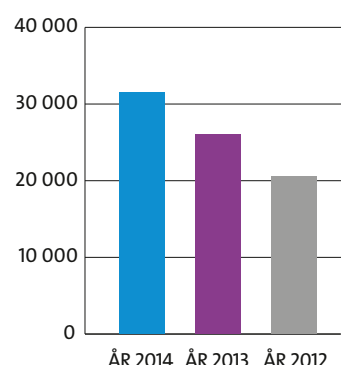
Nyckeltalet för antal leverantörsfakturor per årsarbetare var 31 445 stycken vilket var en ökning med 5 002 fakturor per årsarbetare. Ökningen motsvarade cirka 19 procent från föregående år.

Beräkningen av nyckeltalet justeras jämfört med föregående år. I nyckeltalet för 2014 ingår inte tid i servicedesk. Tid i servicedesk togs bort då uppföljningen under året visade att det är mycket svårt att särskilja tid relaterad till fakturahanteringen. Nyckeltalet för 2013 justerades för att möjliggöra jämförelse mellan åren. Det nya nyckeltalet för antalet leverantörsfakturor per årsarbetare 2013 var 26 443 (exklusive servicedesk).

Ökningen av antalet fakturor per årsarbetare berodde främst på att antalet kundmyndigheter ökade under 2014 och att de ökade volymerna i så stor utsträckning som möjligt hanterades med befintlig personal. Nyckeltalen för leverantörsfakturor redovisas inte med eller utan kontering som föreslogs i rapporten då det inte går att särskilja i tidredovisningen.

E-HANDELSTJÄNSTER

Leverantörsfakturor per årsarbetare



Kvalitet

För Statens servicecenter innebär kvalitet leverans av tjänster, i rätt tid och på rätt sätt i enlighet med ingångna överenskommelser med kundmyndigheterna. Med alla kundmyndigheter träffas ett så kallat service level agreement (SLA). I dessa redogörs för innehållet och kvaliteten i de tjänster som levereras till kundmyndigheterna. SLA följs upp i samverkansmodellen med kundmyndigheterna.

Kvaliteten under 2014 mättes i en kundundersökning där kundmyndigheterna bland annat tillfrågades om hur de uppfattade kvaliteten på tjänsterna.

Kundundersökning 2014

Under november genomfördes en undersökning bland kontaktpersoner hos befintliga kundmyndigheter för att mäta deras uppfattning och hur väl Statens servicecenter levde upp till deras förväntningar. Fyra perspektiv utvärderades (samverkan/engagemang, support, tjänstekvalitet och anslutning).

Resultatet visade att:

- 80 (92) procent ansåg att samverkan, (kontakten med kundansvarig eller särskild kontaktperson/ansvarig konsult) fungerade godtagbart, bra eller mycket bra.
- 84 (92) procent upplevde allmänt kontakterna och supporten godtagbar, bra eller mycket bra.
- 75 (91) procent upplevde att kontakter som krävde återkoppling var godtagbar, bra eller mycket bra.

Sammantaget vände sig årets kundundersökning till ett större urval kontaktpersoner och kundmyndigheter. Detta gav en mer nyanserad bild av vad kundmyndigheterna ansåg om Statens servicecenter. Generellt låg årets utfall under föregående års resultat.

Upplevd kvalitet i tjänsterna mättes i undersökningen per tjänsteområde. Resultatet visar att 57 procent (Ekonomiadministrativa tjänster), 56 procent (Lönerelaterade tjänster) och 54 procent (E-handelstjänster) upplevde kvaliteten i tjänsteområdena var godtagbar, bra eller mycket bra. Motsvarande siffra för föregående år var 80 procent totalt för alla tjänstområden. Tillväxten i tjänsteområdet E-handelstjänster var stor under 2014 vilket kan vara en del av förklaringen till det lägre utfallet.

Uppgifter om undersökningen

- Utvärdering enligt fyrgradig skala (mindre bra, godtagbart, bra/mycket bra, ingen uppfattning)
- Tillfrågade: 243 stycken (175) kontaktpersoner på 138 (114) kundmyndigheter
- Respondenter: 138 (68) kontaktpersoner, 61 (54) procent

Stickprovskontroller

För att systematiskt följa upp kvaliteten i leveranserna togs nyckeltal fram från särskilt utvalda stickprovskontroller som ingick i internkontrollplanen. Stickprovskontrollerna var slumpmässigt utvalda och syftade till att indikera om leveranserna höll den kvalitet som eftersträvades. Kontrollen syftade även till att indikera om rekommendationer, föreskrifter och om lagstiftningen inom området efterföljdes samt att upptäcka brister och felaktigheter i rutiner och processer. Internkontrollplanen omarbetades under 2014 vilket innebar att färre antal kundmyndigheter omfattades av stickprovskontrollen. I den nya internkontrollplanen utförs nyckelkontroller i arbetsprocesser där risker har identifierats för fel och oegentligheter. Nyckeltalen som togs fram omfattade hela året. Kontrollerna gjordes löpande under året och följdes upp tertialvis.

De utvalda stickprovskontrollerna visas i tabellen nedan.

STICKPROVSKONTROLLER

Arbetsområde	Totalt 2014	Antal stickprov	Avvikelse i %	Totalt 2013	Antal stickprov	Avvikelse i %
<i>Ekonomiadministrativa tjänster</i>	Antal fel			Antal fel		
Kundfaktura mot underlag	1	220	0,5	6	245	2,4
Inköp av anläggningstillgångar	0	93	0	6	217	2,8
<i>E-handelstjänster</i>						
Bokföringskontroll leverantörsfaktura	0	215	0	4	260	1,5
<i>Lönerelaterade tjänster</i>						
Lönehandlingar	3	409	0,7	2	857	0,2

Inom Ekonomirelaterade tjänster gjordes stickprovskontroller för anläggningsredovisning. Kontrollen innebar att ett urval av anläggningar kontrollerades om de hade klassificerats enligt gällande regelverk. Särskilda stickprovskontroller gjordes även för kundfaktureringen där kvaliteten kontrollerades genom att ett urval av kundfakturorna granskades mot fakturaunderlag. Inom Lönerelaterade tjänster kontrollerades utvalda lönehändelser, inom E-handelstjänster gjordes utvalda stickprovskontroller av leverantörsfakturer. Det vill säga kontroll av om kontering av den ekonomiska händelsen var riktig. Inom samtliga tjänsteområden hittades få avvikelser som var hänförliga till handläggningsfel inom Statens servicecenter.

Eventuella avvikelser i stickproven redovisades i befintliga samverkansforum. Respektive tjänsteområde ansvarade för att vidta de åtgärder som krävdes inom respektive område.

Det är svårt att göra en bedömning om kvalitetsnivån utifrån underlaget då antalet stickprov minskades från föregående år.

EA-värdet

Ekonomistyrningsverket (ESV) mäter och publicerar årligen EA-värde för alla statliga myndigheter. Statens servicecenter uppfyllde målet att i de delar i tjänsteleveransen som var relaterade till EA-värderingen, fick de flesta kundmyndigheter som omfattas av EA-värdering högsta betyg. De kunder som ej fick högsta betyg var ej relaterat till Statens servicecenters leverans. En kundmyndighet uppnådde dock ej högsta betyg vilket delvis berodde på Statens servicecenters tjänsteleverans. Genomgång av ESV-sammanställningen av EA-värdet utgjorde grund.

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

Service

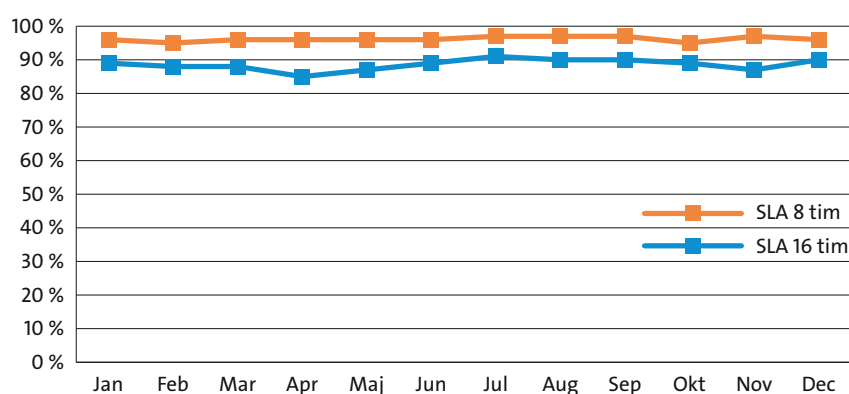
En viktig del i Statens servicecenters verksamhet är att säkerställa en överenskommen och förväntad servicenivå. Frågor via telefon, kundwebb och e-post registrerades i myndighetens ärendehanteringssystem för att följa upp att ärenden besvarades i tid och i enlighet med fastställda servicenivåer. Servicenivåerna är överenskomna och dokumenterade i respektive kundmyndighets service level agreement (SLA). I den statistik som visas ingår de kundmyndigheter som tecknat nya överenskommelser hos Statens servicecenter sedan de anslöts.

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 arbetade med två servicenivåer

- 8 arbetstimmars svarstid för enklare ärenden
- 16 arbetstimmar svarstid för ärenden av mer handläggande och utredande karaktär.

Målet är att 95 procent av alla ärenden ska besvaras inom 8 arbetstimmar respektive 16 arbetstimmar. Nedan visas statistik över svarstider totalt för alla tjänsteområden. Totalt besvarades 95 procent av alla ärenden inom 8 arbetstimmar vilket är enligt avtalad servicenivå. Andra linjen nådde inte upp till målnivån 95 procent. En bidragande orsak var att det inkom många systemfrågor där en extern leverantör kontaktades vilket ledde till långa ledtider och hög arbetsbelastning för systemadministratörerna på Statens servicecenter. Aktiviteter vidtogs såsom en utökning av antalet systemadministratörer på myndigheten.

SLA - BESVARAD INOM UTSATT TID ALLA TJÄNSTEOMRÅDEN TOTALT 8 RESPEKTIVA 16 TIMMAR 2014



I GENOMSNITT

96 % (96 %*)

av alla ärenden besvaras inom 8 arbetstimmar.

I GENOMSNITT

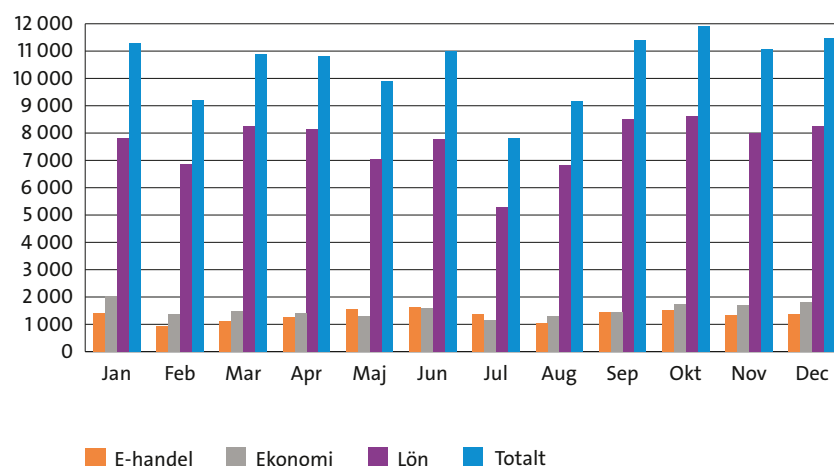
88 % (87 %*)

av alla ärenden besvaras inom 16 arbetstimmar.

*Föregående år inom parantes

Bilden nedan visar volymen av ärenden under året för respektive tjänsteområde. Volymen är framförallt störst inom Lönerelaterade tjänster. Generellt var den totala volymen av ärenden som högst i början och i slutet av året, men inflödet av ärendemängden påverkades även av systemstörningar eller andra förändringar i verksamheten som inverkade på leveransen av Statens servicecenters tjänster till kundmyndigheten. Totalt hanterades cirka 126 000 (93 000) ärenden. Av dessa var cirka 91 000 (71 000) lönerelaterade ärenden, cirka 18 000 (14 000) ekonomadministrativa ärenden och cirka 16 000 (8 000) e-handelsärenden.

ANTAL SKAPADE ÄRENDEN 2014





Ulrika Jobs Gunnarsson
Ekonomichef,
Monica Jonsson
Systemadministratör,
Statens servicecenter

Kundanslutning

Måluppfyllelse 2014

År 2014 omfattades 21 procent av de statligt anställda av Statens servicecenters tjänster

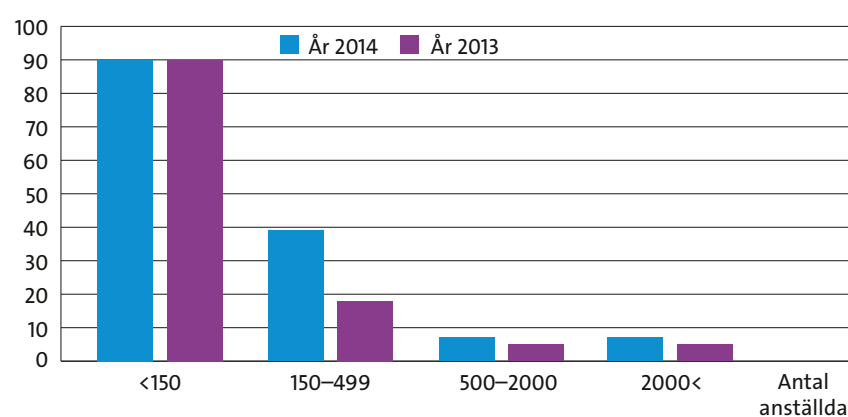
Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet för 2014 redovisa en bedömning av kundanslutningstakten totalt samt uppdelat per tjänsteområde för åren 2014–2016 mätt i antalet anställda och myndigheter. Målet vid utgången av 2015 är att nå 25 procent av antalet anställda inom staten.

Kundmyndigheter och kundanslutning 2014

Det intensiva arbetet för att utöka antalet kundmyndigheter och volymer fortsatte under året. Antalet kundmyndigheter som var anslutna i produktion var 143 stycken av totalt 370 myndigheter i staten. Kundmyndigheternas anställda var tillsammans cirka 53 000 vilket motsvarar 21 procent av totalt antal anställda i staten.

Störst ökning under året var myndigheter med mellan 150–499 anställda.

FÖRDELNING AV ANTAL KUNDMYNDIGHETER BASERAT PÅ STORLEK



**TABELLEN VISAR SAMTLIGA
AV STATENS SERVICECENTERS
KUNDMYNDIGHETER UNDER 2014.
ÄVEN KUNDMYNDIGHETER SOM
AVSLUTADES UNDER 2014 FINNS
MEDRÄKNADE I TABELLEN.**

Kolumnen "Övriga tjänster" i tabellen
avser kundmyndigheter som köper
tjänster av engångskaraktär, till exempel
projekt eller rådgivningstjänster.

Myndighet	Lönerelaterade tjänster	E-handels- tjänster	Ekonomi- administrativa tjänster	Övriga tjänster
Allmänna reklamationsnämnden	X	X	X	X
Arbetsdomstolen	X	X		
Arbetsgivarverket	X	X	X	X
Avvecklingsmyndigheten för vissa myndigheter inom vård- och omsorgsområdet	X			
Barnombudsmannen	X	X	X	X
Brottsförebyggande rådet		X		X
Brottsoffermyndigheten	X	X		X
Centrala etikprövningsnämnden		X	X	X
Datainspektionen	X	X	X	X
Diskrimineringsombudsmannen	X	X		X
Domarnämnden	X	X	X	X
eHälsomyndigheten	X	X	X	
Ekonomistyrningsverket	X	X		
Elsäkerhetsverket	X	X		
Energimarknadsinspektionen	X	X	X	X
Ersättningsnämnden	X	X	X	X
Exportkreditnämnden	X	X		X
Fastighetsmäklarinspektionen	X	X	X	X
Finanspolitiska rådet	X	X	X	X
Folke Bernadotteakademien	X	X	X	X
Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd	X			X
Fortifikationsverket	X			
Forum för levande historia	X	X	X	X
Försvarets materielverk	X			
Förvarsexportmyndigheten	X	X	X	X
Försvarmakten*				X
Förvarsunderrättelsesdomstolen	X	X	X	X
Försäkringskassan	X	X	X	X
Gentekniknämnden	X	X	X	X
Inspektionen för arbetslöshets- försäkringen	X	X		X
Inspektionen för social- försäkringen	X	X	X	X
Inspektionen för strategiska produkter	X	X	X	X
Inspektionen för vård och omsorg	X	X	X	X
Institutet för arbetsmarknad- och utbildningspolitisk utvärdering	X	X		X
Institutet för språk och folkminnen	X	X		X
Justitiekanslern	X	X	X	X

Myndighet	Lönerelaterade tjänster	E-handels-tjänster	Ekonomi-administrativa tjänster	Övriga tjänster
Kammarkollegiet	X	X		X
Kemikalieinspektionen	X	X		X
Kommerskollegium	X	X		X
Konjunkturinstitutet		X		X
Konstakademien	X			
Konstnärsnämnden	X	X		X
Konsumentverket	X	X		
Kronofogdemyndigheten	X	X	X	X
Kungliga biblioteket		X		
Kungliga skogs- och lantbruks-akademien	X			
Kustbevakningen*				X
Lantmäteriet	X	X		X
Livrustkammaren & Skoklosters slott med stiftelsen Hallwylska museet	X	X		X
Länsstyrelsen Gävleborg		X		
Länsstyrelsen Stockholm		X		
Länsstyrelsen Örebro		X		X
Länsstyrelsen Gotland		X		
Länsstyrelsen Dalarna		X		
Länsstyrelsen Jämtland		X		
Länsstyrelsen Jönköping		X		
Länsstyrelsen Kronoberg		X		
Länsstyrelsen Skåne		X		
Länsstyrelsen Uppsala		X		
Länsstyrelsen Värmland		X		
Länsstyrelsen Västerbotten		X		
Länsstyrelsen Västmanland		X		
Länsstyrelsen Västra Götaland		X		
Länsstyrelsen Norrbotten		X		
Länsstyrelsen Halland		X		
Länsstyrelsen Kalmar		X		
Länsstyrelsen Södermanland		X		
Länsstyrelsen Blekinge		X		
Länsstyrelsen Västernorrland		X		
Länsstyrelsen Östergötland		X		
Marknadsdomstolen	X	X	X	X
Medlingsinstitutet	X	X	X	X
Myndigheten för delaktighet (fd Myndigheten för handikap-politisk samordning)	X	X	X	X
Myndigheten för internationella adoptionsfrågor	X	X	X	X
Myndigheten för kulturanalys	X	X	X	X

Myndighet	Lönerelaterade tjänster	E-handels-tjänster	Ekonomi-administrativa tjänster	Övriga tjänster
Myndigheten för radio och TV	X	X	X	X
Myndigheten för tillgängliga medier	X			
Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor (f.d. Ungdomsstyrelsen)		X		X
Myndigheten för vårdanalys	X	X		X
Myndigheten för yrkeshögskolan	X	X		
Nationalmuseum med Prins Eugenes Waldemarsudde	X			
Naturvårdsverket*				X
Nordens välfärdcenter	X			
Nordiska Afrikainstitutet	X	X	X	X
Nämnden för statligt stöd till trossamfund	X	X	X	X
Patent och registreringsverket/ Patentbesvärslagen	X			
Pensionsmyndigheten	X	X	X	X
Polarforskningssekretariatet	X	X	X	X
Post- och telestyrelsen		X		
Presstödsnämnden	X	X	X	X
Regionala etikprövnings-nämnden i Göteborg		X	X	X
Regionala etikprövnings-nämnden i Linköping		X	X	X
Regionala etikprövnings-nämnden i Lund		X	X	X
Regionala etikprövnings-nämnden i Stockholm		X	X	X
Regionala etikprövnings-nämnden i Umeå		X	X	X
Regionala etikprövnings-nämnden i Uppsala		X	X	X
Revisorsnämnden	X	X	X	X
Riksantikvarieämbetet		X		X
Riksarkivet		X		
Riksgäldskontoret		X		X
Riksutställningar	X		X	X
Rymdstyrelsen	X			X
Rättsmedicinalverket		X		
Sameskolstyrelsen		X		X
Sametinget	X	X		X
Skatteverket	X	X	X	
Statens centrum för arkitektur och design	X	X	X	X
Statens fastighetsverk	X			

Myndighet	Lönerelaterade tjänster	E-handels-tjänster	Ekonomi-administrativa tjänster	Övriga tjänster
Statens försvarshistoriska museer	X	X		X
Statens geotekniska institut	X			
Statens haverikommission	X	X	X	X
Statens historiska museer	X	X		X
Statens inspektion för försvars-underrättelseverksamheten	X	X	X	X
Statens institutionsstyrelse	X			
Statens konstråd	X	X		
Statens kulturråd	X	X		
Statens maritima museer	X	X		
Statens medieråd	X	X	X	X
Statens museer för världskultur		X		X
Statens musikverk	X	X		
Statens servicecenter	X	X	X	
Statens skolinspektion	X	X		X
Statens skolverk		X		
Statens tjänstepensionsverk	X			
Statens VA-nämnd	X	X	X	X
Statskontoret	X	X		X
Stockholms konstnärliga högskola	X			
Strålsäkerhetsmyndigheten		X		
Svenska ESF-rådet	X	X		X
Svenska institutet	X	X		
Svenska institutet för europa-politiska studier	X	X	X	X
Säkerhets- och integritets-skyddsnämnden	X	X	X	X
Tandvårds- och läkemedelsför-månsverket	X	X	X	X
Tekniska museet	X			
Tillväxtanalys		X	X	X
Tillväxtverket	X	X	X	X
Totalförsvarets rekryterings-myndighet	X	X	X	
Trafikanalys	X	X	X	X
Universitets- och högskolerådet	X			
Universitetskanslerämbetet	X			X
Uppsala monitoring centre	X			
Valmyndigheten	X	X	X	X
Överklagandenämnden för studiestöd	X	X	X	X
Totalt	143	98	57	86

*I tabellen ovan ingår tre kundmyndigheter som endast köper övriga tjänster. Dessa anställda uppgår till 21 650. Denna volym räknas bort i kommande tabeller i detta avsnitt.

Totalt hade Statens servicecenter 47 anslutningar till de olika tjänsteområdena. Av dessa var 31 nya kundmyndigheter. Tolv befintliga kundmyndigheter valde att utöka sina inköp och anslöt sig till en eller flera tjänster.

Utöver de 47 anslutningarna av nya tjänster, genomförde myndigheten systembyten för 38 befintliga kundmyndigheter inom e-handel och avtalsbyten för sex kundmyndigheter inom Lönerelaterade tjänster. Totalt genomförde Statens servicecenter 91 kundprojekt under 2014.

Planen för 2014 var främst att inom Lönerelaterade tjänster ansluta nya kundmyndigheter med stora volymer. Under året blev både anslutnings-takten och volymerna något lägre än planerat. Inom e-handelsområdet sköts anslutningar fram från 2013 till 2014 vilket innebar att Statens servicecenter under de första två kvartalen fokuserade på att ansluta dessa e-handelskunder. Den stora ökningen inom e-handelsområdet mellan åren 2013–2014 beror framförallt på anslutningen av 20 länsstyrelser. Till Lönerelaterade tjänster anslöts elva nya myndigheter vilket var något färre än prognostiserat. Totalt rör det sig om tre myndigheter och cirka 4 500 färre anställda än beräknat. Det lägre utfallet beror bland annat på upphandlingen av det nya lönesystemet Primula, vilket medförde ett högt tryck internt för att implementera och erbjuda en ny tjänst. Inom Lönerelaterade tjänster planeras för en stor volym av anslutningar under 2015. Inom det ekonomiadministrativa området planeras en ökning i antalet kundmyndigheter gentemot tidigare plan. Detta beror främst på att flera befintliga kundmyndigheter utökade sina tjänster. Tabellen nedan visar förändringen i årsresultatet av antalet kundmyndigheter och anställda mellan 2013 och 2014.

		Förändring 2014 jfr 2013	2014	2013	2012 ²⁰
Ekonomiadministrativa tjänster	Antal anslutna myndigheter	5	57	52	50
	Antal anställda i anslutna myndigheter	1 235	30 093	28 858	29 219
Lönerelaterade tjänster	Antal anslutna myndigheter	5	98	93	87
	Antal anställda i anslutna myndigheter	8 897	44 263	35 366	35 937
E-handel	Antal anslutna myndigheter	27	119	92	75
	Antal anställda i anslutna myndigheter	7 004	43 772	36 768	33 116
Totalt	Antal anslutna myndigheter	24	143	119	100
	Antal anställda i anslutna myndigheter	14 277	53 092	38 815	36 309

²⁰ Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattade sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.

Kundanslutningsplan 2015–2016

Statens servicecenter fick i regleringsbrevet för 2015 ett uppdrag att redovisa en plan för anslutning av myndigheter till lönerelaterade bastjänster. Planen för åren 2015 och 2016 redovisas senast den 1 mars 2015 och för åren 2017–2019 redovisas planen senast den 1 september 2015. Planen kan ändra de bedömningar som görs i denna årsredovisning.

Vid utgången av 2014 omfattades cirka 53 000 av de statligt anställda av en eller flera av Statens servicecenters tjänster. Störst andel står lönerelaterade tjänster för följt av e-handelstjänster och därefter ekonomi-administrativa tjänster.

Under 2014 fortsatte Statens servicecenter marknadsarbetet för att realisera de planerade anslutningsvolymerna. Strategin för lönerelaterade tjänster var en fortsatt fokusering på potentiella kundmyndigheter med stora volymer som önskat ansluta sig inom det Lönerelaterade tjänsteområdet. För övriga tjänsteområden arbetade Statens servicecenter med strategin att i första hand genom samverkan med befintliga kundmyndigheter utöka antalet tjänster till kundmyndigheten. Under 2014 medverkade Statens servicecenter på seminarier och utställningar där tillfälle gavs att möta kundmyndigheter, skapa relationer och besvara frågor. Detta arbetssätt visade sig framgångsrikt. Flera stora myndigheter tecknade överenskommelse att ansluta sig under 2015.

Bedömningen av anslutningsgraden mätt i antalet anställda per tjänsteområde och totalt redovisas i tabellen nedan. Beräkningen i tabellen som anger procent av antalet anställda baserades på antal anställda i staten 2013 enligt särtryck ur budgetpropositionen för 2015 "Statsförvaltningens utveckling" sid 13. Antalet anställda i staten år 2013 var 247 825 och antalet myndigheter var 370 stycken år 2014.

		UTFALL		PLAN			
		2014	% av staten	2015	% av staten	2016	% av staten
Lönerelaterade tjänster	Antal anslutna myndigheter	98		114		132	
	Antal anställda i anslutna myndigheter	44 263	18%	66 356	27%	101 346	41%
E-handelstjänster	Antal anslutna myndigheter	119		123		122	
	Antal anställda i anslutna myndigheter	43 772	18%	45 715	18%	45 715	18%
Ekonomiadministrativa tjänster	Antal anslutna myndigheter	57		59		62	
	Antal anställda i anslutna myndigheter	30 093	12%	30 714	12%	31 786	13%
Totalt	Antal anslutna myndigheter	143		155		170	
	Antal anställda i anslutna myndigheter	53 092	21%	74 093	30%	103 134	42%

Totalt anställda i staten 2013 var 247 825

Enligt särtryck ur budgetpropositionen för 2015 "Statsförvaltningens utveckling" sid 13.

Enligt prognosen når Statens servicecenter totalt målet på en anslutningsgrad om 25 procent av staten mätt i medelantalet anställda vid utgången av år 2015. Då beräknas andelen anslutna kundmyndigheter uppgå till 30 procent av de statligt anställda. Målet nås genom den höga volymanslutningen till Lönerelaterade tjänster.

Lönerelaterade tjänster

Under 2014 levererades lönerelaterade tjänster till cirka 44 000 statsanställda. Målet 2015 innebär leveranser omfattande drygt 66 000 statsanställda. För att realisera målet ska volymerna öka med cirka 22 000 statsanställda.

För Lönerelaterade tjänster var anslutningstakten något lägre än vad som tidigare planerats. Detta berodde delvis på att det under årets första två kvartal fokuserades på att avsluta en stor mängd e-handelsanslutningar, men också genom den interna satsning och förberedelse som krävdes inför bytet av lönesystem. I samband med upphandlingen av det nya lönesystemet upplevde Statens servicecenter ett högre tryck och större intresse från myndigheter att köpa lönerelaterade tjänster. Intresset för anslutning påverkades också av att regeringens budgetproposition för 2015 aviserade en förordningsstyrd anslutning till Statens servicecenters lönerelaterade bastjänst.

Ett antal större myndigheter planeras för anslutning under 2015 vilket gör att lönerelaterade tjänster till andelen statsanställda beräknas uppnå 27 procent under året. Sex myndigheter tecknade under året överenskommelser för 2015 med totalt cirka 16 000 statsanställda. Av dessa är

cirka 13 000 anställda hos Arbetsförmedlingen som planeras ansluta i juni 2015. Under 2016 och 2017 beräknas lönerelaterade tjänster öka ytterligare, vilket är effekten av ett nytt lönesystem och att myndigheterna söker avtalstrygghet genom Statens servicecenter.

E-handelstjänster

Under 2014 hade E-handelstjänster fortsatt den största ökningen gällande antalet nya kundmyndigheter. En anledning till detta var att myndigheten anslöt 20 länsstyrelser under de första två kvartalen. Prognosen visar att anslutningar inom e-handelsområdet kommer att minska från 2015 och framåt eftersom de kundmyndigheter som inte har köpt e-handelstjänsten via Statens servicecenter då bedöms ha avropat på egen hand eller upphandlat andra system. Antalet kundmyndigheter inom e-handelstjänsten bedöms i själva verket att sjunka något då vissa av dessa kundmyndigheter är tillfälliga och under avveckling.

Inom E-handelstjänster gynnades anslutningsgraden framförallt av förordningskravet för myndigheter att införa e-beställningar. Regeringsbeslutet innebar att myndigheter med fler än 50 anställda skulle hantera beställningar elektroniskt senast den 1 juli 2014. Under 2014 genomfördes 28 anslutningar av nya kundmyndigheter till Visma Commerce e-handelssystem Proceedo. En annan faktor som påverkade anslutningsgraden var att ett tidigare systemstödsavtal för elektronisk fakturahantering löpte ut. Ytterligare 38 befintliga kundmyndigheter flyttades över från systemet Contempus till Visma Proceedo. De återstående nio kundmyndigheterna som använder Contempus flyttas över i början av 2015.

Ekonomiadministrativa tjänster

Inom ekonomiadministrativa området var volymtillväxten i antalet anställda enligt plan för 2014. För 2015 är strategin att befintliga kundmyndigheter utökar sina tjänster. En viktig förutsättning är att tjänsten kan levereras inklusive system vilket ännu inte är möjligt. Bedömningen är att Statens servicecenter inte kan avropa på ramavtalet för systemstöd. Med anledning av detta görs en översyn av möjligheten att göra en egen upphandling.

Avtal och kundmyndigheter

Flera av de kundmyndigheter som togs över från Kammarkollegiets administrativa service 2012 tecknade under 2014 nya överenskommelser med Statens servicecenter.

Carolin Westin
Ekonom, Statens servicecenter



KAPITEL 3

Om statens servicecenter



Om Statens servicecenter

STATENS SERVICECENTERS VERKSAMHETSORTER



Östersund

103 medarbetare

- Ekonomirelaterade tjänster
- Lönerelaterade tjänster
- IT

Gävle (huvudkontor)

104 medarbetare

- Ekonomirelaterade tjänster
- Lönerelaterade tjänster
- Administration

Stockholm

66 medarbetare

- Konsulttjänster
- Marknad och utveckling

Gävle, Stockholm och Östersund var Statens servicecenters verksamhetsorter 2014. Därifrån arbetade vi för att bidra till en ökad effektivitet inom statsförvaltningen. Vårt erbjudande till andra myndigheter - effektiva administrativa stödtjänster!

Organisation 2014

Myndighetsledning

Statens servicecenter är en styrelsemyndighet under Finansdepartementet. Regeringen utser myndighetens styrelseordförande och dess ledamöter. Styrelsens förordnande förlängdes den 31 maj 2014 till 31 maj 2016.

Styrelse

- Birgitta Böhlén, styrelseordförande
- Ulf Bengtsson, ledamot
- Göran Gräslund, ledamot
- Barbro Holmberg, ledamot
- Åse Lagerqvist, ledamot
- Thomas Pålsson, ledamot

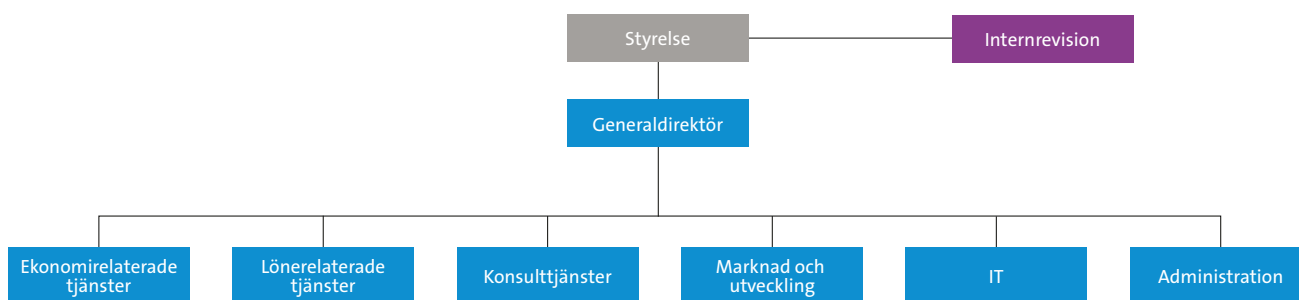
FAKTA OM STATENS SERVICECENTER

- Startade den 1 juni 2012 som ny i sitt slag inom svensk statsförvaltning
- Leds av en styrelse
- Avgiftsfinansierad
- 273 medarbetare vid 2014 års utgång
- Verksamhet i Gävle, Stockholm och Östersund
- Ekonomi-, löne- och konsultrelaterade tjänster

Den dagliga verksamheten

Verksamheten bedrivs från huvudkontoret i Gävle samt från Stockholm och Östersund. Digitala möten är naturliga inslag i arbetet i syfte att mötas på kostnadseffektiva sätt. 2014 organiserades arbetet i sex avdelningar och en funktion för säkerhetsfrågor. Vid årets början genomfördes en omorganisation i syfte att fokusera tjänsteutbudet per kundsegment och skapa samordningsfördelar. Avdelningarna E-handelstjänster och Ekonomiadministrativa tjänster slogs ihop och bytte namn till Ekonomi-relaterade tjänster. Samtidigt skapades avdelningen Konsulttjänster. Övriga tre avdelningar var Administration, IT och Marknad och utveckling.

Statens servicecenter har genom sin organisationsstruktur en mycket verksamhetsnära ledning. Avdelningscheferna, som ingår i Statens servicecenters ledningsgrupp, är placerade på de olika verksamhets-orterna för att ha direkt närhet till den operativa verksamheten. Generaldirektören har ortsmöten månadsvis i informations- och dialogsyfte med medarbetare, som ett komplement till övriga dialog- och informationsaktiviteter.



Fr. v. Olov Rydberg, Avdelningschef, Administration, Mattias Gustafsson, Avdelningschef, Konsulttjänster, Gunilla Bruun, Avdelningschef, Ekonomirelaterade tjänster, Charlotte Johansson Ahlström, Avdelningschef, Marknad och utveckling, Hans Tynelius, Avdelningschef, Lönerelaterade tjänster, Thomas Pålsson, Generaldirektör.



Medarbetare och organisation

Statens servicecenter hade 2014 i medeltal 268 anställda. Merparten av medarbetarna arbetade inom avdelningarna Lönerelaterade- och Ekonomiadministrativa tjänster. Myndigheten hade 262 medarbetare den 1 januari 2014. Effektiviseringen av verksamheten medförde under årets första månader en fortsatt minskning av medarbetare genom naturlig avgång ned till 254 medarbetare. Efter sommaren ökade antalet medarbetare igen, och den 31 december hade myndigheten 273 medarbetare. Av dessa var 220 kvinnor och 53 män. Medelåldern för de anställda var 46,4 år.

Ökningen av medarbetare skedde både genom extern rekrytering och genom verksamhetsövergång. Den 1 december övertog Statens servicecenter verksamhet i form av Lönerelaterade tjänster från Statens institutionsstyrelse vilket medförde att sju medarbetare gick över till Statens servicecenter. Ett projekt för ytterligare övertagande av verksamhet och medarbetare från Arbetsförmedlingen påbörjades under året och slutförs under 2015.

Flertalet av de anställda arbetade i Gävle och Östersund. De anställda fördelades på myndighetens tre verksamhetsorter enligt nedan:

Verksamhetsort	2014	2013	2012 ²¹
Gävle	104	100	92
Östersund	103	94	77
Stockholm	66	69	59
Totalt	273	263	228

Kompetensförsörjning

Den strategiska planeringen av kompetensförsörjningen bygger på planen för nya kundanslutningar tillsammans med effektivisering av arbetsprocesser. Årlig planering av kompetensförsörjning kopplades till verksamhetsplanen och budgetarbetet. Samarbete pågår med lärosäten, utbildningsorganisationer och Arbetsförmedlingen för att hitta rätt kompetens.

²¹ Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattade sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.

Ledarskap

En viktig förutsättning för en väl fungerande verksamhet är ledarskapet. Myndighetens ledningsgrupp genomförde under året utvecklingsaktiviteter med fokus på att en effektiv ledningsgrupp lägger grunden för en effektiv verksamhet i resten av organisationen.

Attraktiv arbetsgivare

Under hösten genomfördes en medarbetarundersökning för andra året i rad. Den genomfördes vid samma tidpunkt som föregående år. Undersökningen visade att motiverad medarbetarindex (MMI) höjdes från 53 till 60. Samtliga områden fick högre resultat i 2014 års undersökning. Flera av områdena uppvisade mycket stora förbättringar. Även ledarskapet hade betydligt högre resultat än tidigare. Resultatet kommer att fungera som diskussionsunderlag i arbetsgrupper och utgöra underlag för ett fortsatt förbättringsarbete.

Arbetsmiljö och hälsa

Under 2014 tog Statens servicecenter fram en arbetsmiljöpolicy. Med hjälp av värdegrunden för statligt anställda samt Statens servicecenters värdegrund arbetade myndigheten för att utveckla verksamheten och förbättra arbetsmiljön.

Myndigheten vill med sitt arbetsmiljöarbete uppnå:

- En god arbetsmiljö som motverkar olyckor och tillbud.
- Vara en attraktiv arbetsgivare som främjar ett gott arbetsklimat där alla trivs och kan utvecklas.
- Att alla anställda behandlas lika oavsett kön, ålder eller etnicitet.
- Arbeta förebyggande med aktiva åtgärder för att motverka alla former av diskriminering på arbetsplatsen.

Sjukfrånvaron 2014 var totalt 3,5 procent. Det är en sänkning med 0,5 procentenheter jämfört med föregående år.

Sjukfrånvaro i procent %	2014	2013	2012
Totalt	3,5	4,0	4,3
Kvinnor	4,0	4,7	4,9
Män	1,1	0,9	1,1
Anställda yngre än 29 år	1,1	1,7	2,6
Anställda 30–49 år	3,7	4,0	5,3
Anställda över 50 år	3,5	4,3	3,3
Andel långtidssjukskrivna av totalt sjukskrivna (60 dagar eller mer)	44,6	51,6	55,5

Mångfald- och likabehandlingsarbete

En *Plan för lika rättigheter och möjligheter 2014–2016* togs fram och beslutades. Planen togs fram i samverkan med arbetstagarorganisationerna och ingick som en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet. En kartläggning av myndighetens behov genomfördes och en handlingsplan med åtgärder för treårsperioden arbetades fram. Under 2014 genomfördes lönekartläggning i enlighet med planen.

Lönebildning

Under våren gjordes en löneöversyn på de tjänsteproducerande enheterna i Östersund och Gävle. Syftet var att undersöka om det fanns osakliga löneskillnader mellan dessa orter och vid behov ta fram en åtgärdsplan.

Samverkan i utveckling

Samverkansavtalet som togs fram 2013 utvärderades. Arbetsplatsträffar genomfördes normalt en gång per vecka och samverkansmöten på avdelnings- och myndighetsnivå genomfördes en gång per månad. Förslag till förbättringar diskuterades och omhändertogs inför nästa år.

Bedömning

Myndigheten prioriterade och genomförde planerade åtgärder. Sammantaget bedömde Statens servicecenter att rätt kompetens fanns inom myndigheten och att uppgifterna som framgick av myndighetens instruktion på ett effektivt sätt uppnåddes.

KAPITEL 4

Finansiell redovisning



Resultaträkning

(tkr)	Not	2014-01-01 --2014-12-31	2013-01-01 --2013-12-31
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	231 831	191 992
Intäkter av bidrag	2	3 334	460
Finansiella intäkter		6	1
Summa		235 171	192 452
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	3	-152 837	-148 862
Kostnader för lokaler		-9 916	-9 855
Övriga driftkostnader	4	-94 800	-89 022
Finansiella kostnader	5	-808	-1 405
Avskrivningar och nedskrivningar		-3 227	-2 338
Summa		-261 589	-251 482
Verksamhetsutfall		-26 418	-59 030
Årets kapitalförändring	6	-26 418	-59 030

Balansräkning

(tkr)	Not	2014-12-31	2013-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	7	8 470	7 989
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	8	201	335
Summa		8 671	8 324
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	9	937	1 055
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	10	5 152	4 997
Summa		6 089	6 052
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar	11	661	89
Fordringar hos andra myndigheter	12	30 133	25 238
Övriga kortfristiga fordringar		0	
Summa		30 794	25 327
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	13	6 795	3 261
Upplupna bidragsintäkter		0	41
Övriga upplupna intäkter	14	1 559	2 329
Summa		8 354	5 630
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		0	0
Summa		0	0
SUMMA TILLGÅNGAR		53 909	45 333

(tkr)	Not	2014-12-31	2013-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital	15		
Balanserad kapitalförändring		-142 781	-83 751
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	6	-26 418	-59 030
Summa		-169 199	-142 781
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	16	849	229
Övriga avsättningar	17	694	394
Summa		1 543	623
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	18	13 348	14 376
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	19	163 865	124 865
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	20	4 933	4 197
Leverantörsskulder		10 528	15 609
Övriga skulder	21	2 445	2 469
Summa		195 118	161 517
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	22	19 333	22 867
Oförbrukade bidrag	23	2 462	1 500
Övriga förutbetalda intäkter	24	4 651	1 607
Summa		26 447	25 974
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		53 909	45 333
ANSVARSFÖRBINDELSER			
Övriga ansvarsförbindelser	25	1 450	1 450
Summa		1 450	1 450

Tilläggsupplysningar och noter

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

Tilläggsupplysningar

Redovisningsprinciper

Tillämpade redovisningsprinciper

Statens servicecenters (SSC) bokföring följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring samt Ekonomi-
styrningsverket (ESV):s föreskrifter och allmänna råd till denna. Årsredo-
visningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om
årsredovisning och budgetunderlag samt ESV:s föreskrifter och allmänna
råd till denna.

I enlighet med ESV:s föreskrifter till 10 § FBF (Förordning om myndigheters
bokföring) tillämpar myndigheten brytdagen den 5 januari. Efter
brytdagen har fakturor överstigande 50 tkr bokförts som period-
avgränsningsposter. Motsvarande beloppsgräns föregående år var 50 tkr.

Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

Som anläggningstillgångar redovisas egenutvecklade dataprogram,
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. För år 2014
motsvarar det 22 200 kr.

Beloppsgränsen för förbättringsutgifter på annans fastighet är 100 000 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

Immateriella anläggningstillgångar 5 år

Kontorsmaskiner 5 år

Bilar 5 år

Dataprogram och licenser för dataprogram 3 år

Datorer och kringutrustning 3 år

Förbättringsutgifter på annans fastighet 3–10 år

*Avskrivning anpassas enligt
hyreskontraktets löptid*

Kontorsmöbler 10 år

Omsättningstillgångar

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

Skulder

Skulderna har tagits upp till nominellt belopp.

Ersättningar och andra förmåner*Ledande befattningshavare / styrelseuppdrag*

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Thomas Pålsson Generaldirektör	1 142 685	52 768 kr <i>Förmånen avser bilförmån</i>	Ledamot i Kammarkollegiets insynsråd, Styrelseordförande i Redaktörspoolen Ann Pålsson AB, Styrelseordförande i Sohlman förlag & agentur AB.

Styrelseledamöter / 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	32 500 kr	-	Generaldirektör Arbetsgivarverket, styrelseordförande i KÅPAN Pensioner, styrelseledamot i Statens tjänstepensionsverk (SPV)
Göran Gräslund	32 500 kr	-	Särskild utredare på Regeringskansliet. Ledamot i Kammar- kollegiets insynsråd, Styrelseledamot i Metalls arbetslöshets- kassa, Styrelsesuppleant i Lärarnas arbetslöshetskassa, Suppleant i Pressens Opinionsnämnd
Barbro Holmberg	32 500 kr	-	Landshövding Gävleborg, 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

Anställdas sjukfrånvaro

Uppgifter om sjukfrånvaro, se resultatredovisningen.

Noter

Resultaträkning

(tkr)		2014-01-01 --2014-12-31	2013-01-01 --2013-12-31
Not 1	Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
	Intäkter av uppdragsverksamhet	231 106	191 959
	Intäkter enligt 4 § avgiftsförordningen, tjänsteexport	725	2
	Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	0	31
	Summa	231 831	191 992
	<i>Ökningen av uppdragsverksamheten uppgår till 20% vilket till största delen beror på ökningen av antalet kunder samt viss justering av prismodellen.</i>		
Not 2	Intäkter av bidrag		
	Regeringskansliet, bidrag för översyn av prismodellen	1 500	0
	Regeringskansliet, bidrag för att utveckla e-arkiv	1 288	0
	Bidrag avseende lönebidrag/nystartsjobb	446	460
	Kammarkollegiet, bidrag för utvecklingsarbete	100	0
	Summa	3 334	460
Not 3	Kostnader för personal		
	Lönekostnader (exklusive arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	101 038	98 824
	Övriga kostnader för personal	51 799	50 038
	Summa	152 837	148 862
Not 4	Övriga driftkostnader		
	Köp av tjänster	90 640	83 317
	Resor	2 680	4 221
	Reaförlust anläggningstillgångar	0	55
	Övrigt	1 480	1 429
	Summa	94 800	89 022
	<i>Köp av tjänster har ökat med 7 323 tkr jämfört med föregående år. Av ökningen består 3 345 tkr kostnader för konsulter i utvecklingsprojekt som delvis finansierats med bidrag. Inhyrd bemanning till löneenheten i Stockholm uppgår till 1 792 tkr.</i>		
Not 5	Finansiella kostnader		
	Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	690	1 116
	Ränta på lån i Riksgäldskontoret	66	112
	Övriga finansiella kostnader	52	177
	Summa	808	1 405
	<i>Räntekostnaden är lägre i år beroende på Riksgäldens sänkta räntesatser.</i>		
Not 6	Årets kapitalförändring		
	Avgiftsfinansierad verksamhet, underskott	-26 418	-59 030
	Summa	-24 785	-59 030

Noter

Balansräkning

(tkr)		2014-12-31	2013-12-31
Not 7	Balanserade utgifter för utveckling		
	Ingående anskaffningsvärde	9 705	6 149
	Årets anskaffningar	2 624	3 556
	Summa anskaffningsvärde	12 329	9 705
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-1 716	-388
	Årets avskrivningar	-2 143	-1 328
	Summa ackumulerade avskrivningar	-3 859	-1 716
	Utgående bokfört värde	8 470	7 989
	<i>Årets anskaffningar avser ett nytt löneadministrativt stödsystem Primula. Syftet är att kunna erbjuda en effektiv och kvalitativ lönetjänst för Statens servicecenters kunder med start under 2015.</i>		
Not 8	Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
	Ingående anskaffningsvärde	3 218	3 218
	Årets anskaffningar	154	0
	Summa anskaffningsvärde	3 372	3 218
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-2 883	-2 569
	Årets avskrivningar	-288	-314
	Summa ackumulerade avskrivningar	-3 171	-2 883
	Utgående bokfört värde	201	335
	<i>Årets anskaffningar avser två Palassolicenser.</i>		
Not 9	Förbättringsutgifter på annans fastighet		
	Ingående anskaffningsvärde	1 174	838
	Utrangeringar	0	473
	Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffningsvärde	0	-136
	Summa anskaffningsvärde	1 174	1 174
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-119	-59
	Årets försäljningar/utrangeringar, avskrivningar	-118	-123
	Årets avskrivningar	0	63
	Summa ackumulerade avskrivningar	-237	-119
	Utgående bokfört värde	937	1 055

forts. Balansräkning

(tkr)		2014-12-31	2013-12-31	
Not 10	Maskiner, inventarier, installationer m.m.			
	Ingående anskaffningsvärde	6 109	5 447	
	Årets anskaffningar	832	662	
	Summa anskaffningsvärde	6 941	6 109	
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-1 111	-539	
	Årets avskrivningar	-678	-572	
	Summa ackumulerade avskrivningar	-1 789	-1 111	
	Utgående bokfört värde	5 152	4 997	
	I årets anskaffningar ingår inköp av två tjänstebilar med 642 tkr. Resterande anskaffningar på 190 tkr avser kontorsinredning.			
Not 11	Kundfordringar			
	Av årets ökning på 572 tkr avser 539 tkr en fordran på Visma Commerce AB för ersättning vid avstämning av leveranser mot avtal.			
Not 12	Fordringar hos andra myndigheter			
	Kundfordringar hos andra myndigheter	26 411	22 287	
	Fordran ingående mervärdesskatt	3 722	2 951	
	Summa	30 133	25 238	
Not 13	Förutbetalda kostnader			
	Datatjänster	3 054	0	
	Förutbetalda hyreskostnader	2 276	2 258	
	Övriga förutbetalda kostnader	1 465	1 003	
	Summa förutbetalda kostnader	6 795	3 261	
Not 14	Övriga upplupna intäkter			
	Volymfakturerings efter brytdatum	1 093	2 329	
	Övriga upplupna intäkter utomstatliga	466	0	
	Summa	1 559	2 329	
Not 15	Myndighetskaptal			
		Balanserad kapitalförändring, avgiftsbelagd verksamhet	Kapitalförändring enl resultat-räkningen	Summa
	Utgående balans 2013	-83 751	-59 030	-142 781
	Rättelser	0	0	0
	Ingående balans 2014	-83 751	-59 030	-142 781
	Föregående års kapitalförändring	-59 030	59 030	0
	Årets kapitalförändring		-26 418	-26 418
	Summa årets förändring	-59 030	32 612	-26 418
	Utgående balans 2014	-142 781	-26 418	-169 199

forts. Balansräkning

(tkr)	2014-12-31	2013-12-31
Not 16	Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	
	Ingående avsättning	229 291
	Årets pensionskostnad	829 109
	Årets pensionsutbetalningar	-209 -171
	Utgående avsättning	849 229
Not 17	Övriga avsättningar	
	Kompetensväxlings- och kompetensutvecklingsåtgärder	
	Ingående avsättning	394 101
	Årets förändring	300 293
	Utgående avsättning	694 394
Not 18	Lån i Riksgäldskontoret	
	Ingående balans	14 376 8 924
	Under året nyupptagna lån	2 199 7 845
	Årets amorteringar	-3 227 -2 392
	Utgående balans	13 348 14 376
	<i>Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar.</i>	
	<i>Beviljad låneram enligt regleringsbrev</i>	<i>90 000 40 000</i>
	<i>Utnyttjad låneram</i>	<i>13 348 14 376</i>
Not 19	Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	
	Utgående skuld på räntekontot	163 865 124 865
	Summa	163 865 124 865
	<i>Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev.</i>	<i>185 000 146 000</i>
Not 20	Kortfristiga skulder till andra myndigheter	
	Arbetsgivaravgifter	2 587 2 581
	Leverantörsskulder till andra myndigheter	2 192 1 583
	Utgående mervärdesskatt	154 33
	Summa	4 933 4 197
Not 21	Övriga kortfristiga skulder	
	Personalens källskatt	2 422 2 463
	Övrigt	23 6
	Summa	2 445 2 469
Not 22	Upplupna kostnader	
	Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	11 011 10 196
	Upplupna löner inklusive sociala avgifter	2 545 1 254
	Upplupna kostnader för datatjänster	2 287 7 838
	Avgiftsjustering Skatteverket	1 633 0
	Upplupna kostnader för konsulttjänster	1 354 2 946
	Övriga upplupna kostnader	503 632
	Summa	19 333 22 867

forts. Balansräkning

(tkr)	2014-12-31	2013-12-31
Not 23 Oförbrukade bidrag		
Bidrag som erhållits från annan statlig myndighet	2 462	1 500
Summa	2 462	1 500
<i>varav bidrag från statlig myndighet som förväntas tas i anspråk:</i>		
inom tre månader	462	0
mer än tre månader till ett år	2 000	1 110
mer än ett år till tre år	0	390
Summa	2 462	1 500
<i>Från Regeringskansliet (Socialdepartementet UO2 1:1, ap.8) har erhållits 2 000 tkr för utveckla verksamheten och planera för en bred anslutning av myndigheter till lönerelaterade tjänster. Hela beloppet kvarstår.</i>		
<i>Från Regeringskansliet (Näringsdepartementet) har erhållits ett bidrag för utveckling av en förvaltningsgemensam tjänst för e-arkiv på 1 750 tkr. Av erhållet bidrag kvarstår 462 tkr.</i>		
Not 24 Övriga förutbetalda intäkter		
Justering intäkt avgift som avser Försäkringskassan, enligt avtal	3 989	0
Anslutningsavgift e-handelstjänster som avser 2014		1 607
Justering volymfakturering	662	0
Summa	4 651	1 607
<i>* Det avser del av anslutningsavgift inom e-handelstjänster som avser 2014.</i>		
Not 25 Övriga ansvarsförbindelser		
Tvist avseende upphandlingsskadeavgifter	1 450	1 450
Summa	1 450	1 450
<i>Statens servicecenter har en rättslig tvist där Konkursverket yrkar att Statens servicecenter ska erlægga upphandlingsskadeavgift i två fall, med beloppen 750 tkr respektive 700 tkr. Statens servicecenter har i Förvaltningsrätten bestridit yrkandena. Förvaltningsrättens dom var till stor del till Statens servicecenters fördel. Domen har överklagats till Kammarrätten som inte har meddelat sitt beslut ännu.</i>		

Sammanställning över väsentliga uppgifter

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

* I driftkostnader för 2012 ingår kostnader för Servicecenterutredningen.

** Årets kapitalförändring för 2012 består dels av kapitalförändring som härrör från 2012 års verksamhet, -77 941 tkr, dels av överförd verksamhet från Kammarkollegiet, -1 236 tkr.

*** Balanserad kapitalförändring 2012 består av överförd verksamhet från Kammarkollegiet.

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 2014 har under året följts upp i samband med kvartalsuppföljningarna som avdelningarna redovisat till generaldirektören. De mest väsentliga riskerna har sedan redovisats för styrelsen i samband med redovisningen av kvartalsuppföljningarna. Även under året tillkommande risker har identifierats i samband med uppföljningarna. I samband med verksamhetsplaneringen inför 2015 genomfördes riskanalyser på avdelningsnivå. De mest väsentliga riskerna för 2015 sammanställdes sedan och fastställdes av styrelsen tillsammans med verksamhetsplanen. Under året har även arbetet fortsatt med att utveckla, dokumentera samt införa enhetliga tjänsteprocesser med kontroller.

Revision

Internrevisionsfunktionen har under 2014 utifrån fastställd revisionsplan genomfört fem 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 den granskning som genomförts under 2013.

Riksrevisionens löpande granskning och granskning av årsredovisning och delårsrapport har även de föranlett åtgärder med syfte att förbättra rutiner och processer i verksamheten.

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 2014.

Områden där åtgärder vidtagits och risknivån nu är acceptabel

Kundfaktureringen

Under 2014 har nya och mer ändamålsenliga rutiner tagits fram för Statens servicecenters kundfakturerings. De nya rutinerna har införts succesivt med början våren 2014. Vid utgången av 2014 omfattades all kundfakturerings av de nya rutinerna.

Områden där risknivån är acceptabel men förbättrings-åtgärder behöver vidtas

Internkontrollplaner

För 2014 har nya generella internkontrollplaner tagits fram för våra löne- respektive ekonomirelaterade tjänster. En succesiv övergång till dessa planer har påbörjats under 2014 och ambitionen är att de under 2015 ska omfatta alla kunder. De mindre myndigheter som övertagits från Kammarkollegiets administrativa service har dock inte omfattats av uppföljningen i enlighet med internkontrollplanen för 2014. Under 2014 har kompletterande kontroller tagits fram för leverantörsfakturahanteringen och kommer att införas under 2015.

Verksamhets- och ekonomiuppföljning

Uppföljning av resultat och verksamhet har skett avdelnings- och enhetsvis i anslutning till varje kvartalsskifte. Därutöver har kostnadsuppföljning skett månadsvis på avdelnings- och enhetsnivå. Under 2014 har dessutom påbörjats ett arbete för att ta fram kostnader per tjänst och en reviderad modell för prissättning av dessa. Arbetet beräknas vara slutfört under första kvartalet 2015.

Hantering av allmänna handlingar

Statens servicecenter har sedan myndigheten startade 2012 haft ett provisoriskt diarium där handlingar registrerats i en Excelrutin. Under 2013 har utbildnings- och informationsinsatser genomförts och riktlinjer för diarieföring av allmänna handlingar tagits fram. Under 2014 har genomförts ett arbete för att skapa dels en klassificeringsstruktur för vår information, dels en dokumenthanteringsplan samt ett förfrågningsunderlag för att gå vidare med avrop av ett diariesystem. Ett avrop av systemlösning planeras under 2015.

Informationssäkerhet

Statens servicecenter ska följa Myndighetens för samhällsskydd och beredskap föreskrift om statliga myndigheters informationssäkerhet (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 har startats ett projekt för att påbörja införandet av ett ledningssystem.

Vidare har det konstaterats att ärendehanteringssystemet vid Statens servicecenter har brister vad avser avgränsning av behörigheter m.m. Ett

arbete pågår för att åtgärda bristerna och en analys har initierats för att se över systemstödet.

Under 2014 har en fortsatt uppbyggnad skett av den centrala behörighetsadministrationen vad avser Statens servicecenters anställdas behörigheter. En genomgång av tilldelade behörigheter har även genomförts. Ett projekt ska under 2015 påbörjas för att på ett hitta effektiva lösningar även för Statens servicecenters kundmyndigheter.

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 16 februari 2015.



Brigitta Böhlin, ordförande



Ulf Bengtsson



Göran Gräslund



Barbro Holmberg



Åse Lagerqvist



Thomas Pålsson, generaldirektör

Person på omslagets framsida:

Potchana Jensen

Ekonomihandläggare,
Statens servicecenter



Myndigheten på en minut

00:10

Statens servicecenter startade den 1 juni 2012.

00:20

Statens servicecenter utvecklar och levererar effektiva administrativa tjänster till statliga myndigheter. Vi har också uppdrag att utveckla en förvaltningsgemensam e-arkivtjänst.

00:30

Leveranssäkra, effektiva och engagerade är myndighetens värdeord.

00:40

2014 omfattades 21 procent av de statligt anställda av Statens servicecenters tjänster. Målet är att 25 procent ska omfattas av tjänsterna 2015 och 50 procent 2017.

00:50

2014 färdigställde vi 62 bokslut och hanterade 520 000 löneutbetalningar, 655 000 leverantörsfakturor, 222 000 reseräkningar och utlägg samt 114 000 kundfakturor.

0 1:00

Statens servicecenter finns i Gävle, Stockholm och Östersund med totalt 273 medarbetare. Vi fortsätter att växa och planerar för ökad kapacitet genom fler medarbetare och fler kontor.