

Årsredovisning **2013**



Innehåll

	GD har ordet.....	2
KAPITEL 1.		
Om verksamheten	Året i korthet.....	5
	Om Statens servicecenter.....	8
	Tjänsteområden.....	10
	Uppdrag.....	11
	Kundsamverkan.....	13
	Verksamhetens resultat.....	15
	Medarbetare och kompetensförsörjning.....	19
KAPITEL 2.		
Prestationer	Prestationer inledning.....	23
	Prestationer ekonomiadministrativa tjänster.....	24
	Prestationer lönerelaterade tjänster.....	28
	Prestationer e-handelstjänster.....	32
	Nyckeltal.....	36
	Kundanslutning.....	45
KAPITEL 3.		
Finansiell redovisning	Resultaträkning.....	55
	Balansräkning.....	56
	Tilläggsupplysningar och noter.....	58
	Sammanställning över väsentliga uppgifter.....	65
	Intygande om intern styrning och kontroll.....	66

Myndigheten på en minut

00:10

Statens servicecenter startade 1 juni 2012.

00:20

Vi utvecklar och levererar effektiva administrativa tjänster till statliga myndigheter. Leveranssäkra, effektiva och engagerade är våra värdeord.

00:30

Vårt mål är att 2015 ska 25 procent av de statligt anställda omfattas av våra tjänster. 2013 var måluppfyllelsen 16 procent.

00:40

I siffror betyder 16 procent 451 000 löneutbetalningar, 419 000 leverantörsfakturer, 172 000 reseräkningar, 75 000 kundfakturer och 52 bokslut.

00:50

2013 ökade effektivitetsmåttin inom lönerelaterade tjänster med 52 procent och e-handelstjänster med 26 procent.

0 1:00

Vi finns i Gävle, i Stockholm och i Östersund med totalt cirka 260 anställda. Huvudkontoret ligger i Gävle. Thomas Pålsson är generaldirektör.

GD har ordet

Leveranssäkra, effektiva och engagerade

År 2013 var Statens servicecenters första hela verksamhetsår. Under året bedrev vi ett stort arbete för att öka effektiviteten, kvaliteten och servicen i verksamheten. Vi räknar med att ytterligare många myndigheter kommer ansluta sig till våra tjänster under 2014.

Regeringen inrättade Statens servicecenter den 1 juni 2012 för att öka effektiviteten och minska kostnaderna i statsförvaltningen. Genom att se statsförvaltningen som en koncern kan stordriftsfördelar och kvalitativa fördelar uppnås. Priserna från leverantörerna kan pressas. Myndigheterna kan fokusera på kärnverksamheten och Statens servicecenter kan fokusera på sin kärnverksamhet som är administrativt stöd.

Statens servicecenter bildades under kort tid genom en sammanslagning av enheter från flera myndigheter. Därför var hela organisationen under 2013 delaktig i ett arbete med att ta fram en gemensam värdegrund. Den är vägledande för den dagliga verksamheten och vårt förhållnings-sätt till kunder, medarbetare, chefer, leverantörer och övriga intressenter. Utgångspunkten är tre viktiga värdeord: leveranssäkra, effektiva och engagerade.

Under 2013 anslöt sig 19 myndigheter till en eller flera av våra tjänster. Kundmyndigheterna gav högt betyg till Statens servicecenter enligt en undersökning som genomfördes i slutet av året. De anser att vårt engagemang är stort och att tjänsteleveranserna har god kvalitet och sker i bra samverkan.

Vårt arbete under året präglades av fortsatt kvalitetssäkring av våra tjänster, åtgärder för att få ekonomin i balans, utveckling för att effektivisera verksamheten och marknadsarbete för att rekrytera nya kundmyndigheter. Våra nyckeltal visade också att effektiviteten förbättrades.

Under hösten skapade vi en ny organisationsstruktur som innebär att vi kan göra arbetet effektivare med tillgängliga resurser. Vi slog samman e-handelstjänster med ekonomiadministrativa tjänster. Konsultverksamheten blev en egen avdelning och en tydligare del av vårt erbjudande. Den nya organisationen träder i kraft 2014.

Många av våra nya kundmyndigheter började använda e-handelstjänsten. Det är viktigt för oss att stödja regeringens mål att alla myndigheter med fler än 50 anställda ska e-beställa.

Sammantaget tog vi viktiga steg för att förbättra den ekonomiska situationen och ansluta flera myndigheter. Till vår glädje kan vi konstatera att kundmyndigheterna är nöjda med våra tjänster och vår service. År 2013 var framgångsrikt för Statens servicecenter.

Vi fortsätter att utveckla våra arbetsprocesser i ett ständigt förbättringsarbete med utgångspunkt i vår värdegrund.

Thomas Pålsson
Generaldirektör
Statens servicecenter



KAPITEL 1.

Om verksamheten



Året i korthet

2013 var myndighetens första hela verksamhetsår som också omfattade ett helt kalenderår. Året präglades framförallt av ett tydligt fokus på leveranssäkerhet, kostnadskontroll och effektiva styr- och stödprocesser.

Ekonomi

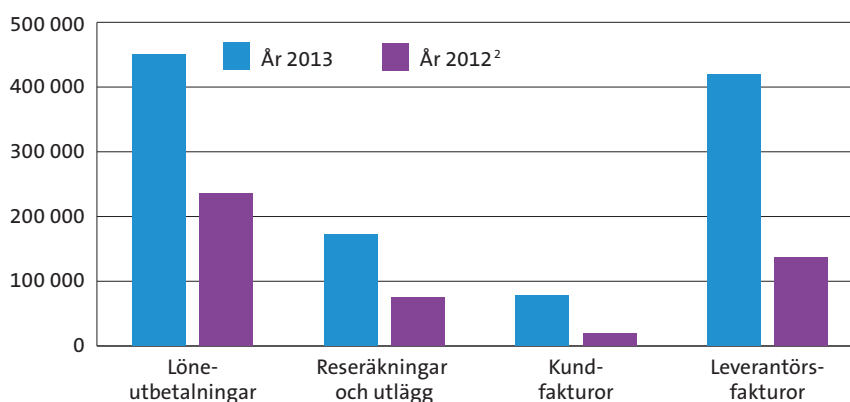
Statens servicecenter redovisar ett resultat på -59,0 miljoner kronor för 2013. Intäkterna uppgick till 192,5 miljoner kronor och kostnaderna till 251,5 miljoner kronor.

Effektivitetsnyckeltal inom lönerelaterade tjänster ökade med cirka 52 procent och e-handelstjänster cirka 26 procent.

Ökade leveranser

Myndigheten hade stor efterfrågan på och produktion av e-handelstjänster med fokus på e-beställning. Levererade volymer i urval visade att 52 bokslut färdigställdes. Vidare hanterades cirka 451 000 (235 000) löneutbetalningar, cirka 172 000 (75 000) reseräkningar och utlägg, cirka 75 000 (19 000) kundfakturor och cirka 419 000¹ (137 000) leverantörsfakturor.

HANTERADE VOLYMER 2013 OCH 2012



¹ Volymen inkluderar inte leverantörsfakturor registrerade i leverantörsfakturasystemet Contempus.

² Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattar sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.

Kundmyndigheter

Totalt var 119 kundmyndigheter anslutna till Statens servicecenter under året. Tabellen visar antal kundmyndigheter fördelade på de tjänster kundmyndigheterna köper. Om en kundmyndighet köper tjänster inom flera områden räknas myndigheten inom varje område.

KUNDMYNDIGHETER

Kundmyndigheter, antal	2013	2012 ³
Totalt	119	100
Ekonomiadministrativa tjänster	52	50
Lönerelaterade tjänster	93	87
E-handelstjänster	92	75
Antal myndigheter under regeringen	372 ⁴	376 ⁴

Initiativ för fortsatt effektivitet inom Statens servicecenters kärnfrågor

För att optimera och tillvarata möjligheter till effektivitetsvinster medverkade myndigheten i kravställningsarbetet inför Ekonomistyrningsverkets (ESV) arbete avseende tecknande av ramavtal för ekonomisystem och personalsystem. Arbetet resulterade i ramavtal där stor kostnadseffektivitet kan möjliggöras.

Statens servicecenter överlämnade under augusti en förstudie avseende myndigheternas efterfrågan av effektiva e-tjänster för diarium och arkivering till regeringen. Förstudien visade att stora besparingar kan genereras genom införande av e-arkiv och e-diarietjänster.

Kundsamverkan och informationsarbetet om Statens servicecenters erbjudande och uppdrag var fortsatt högt prioriterat. Myndigheten medverkade bland annat i regeringens seminarium "Vägen mot en effektivare myndighet". Andra forum i urval var Offentliga rummet, e-Förvaltningsdagarna, ESV-dagen och Kvalitetsmässan.

³ Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattar sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.

⁴ Antal myndigheter under regeringen 1 januari 2013 enligt särtryck budgetpropositionen för 2014 "Statsförvaltningens utveckling", sid 7.

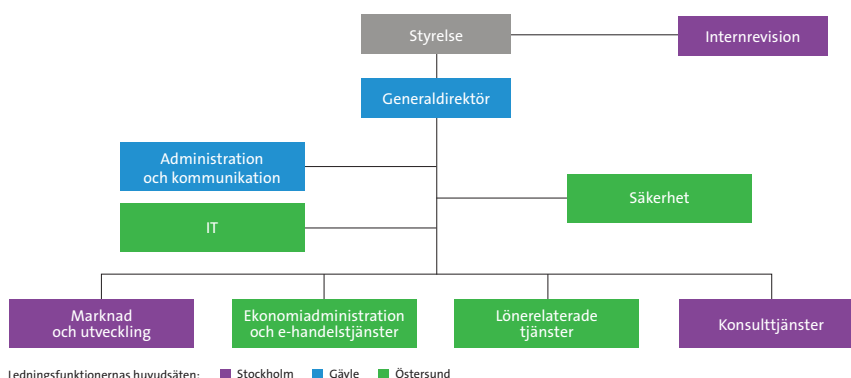


Utveckling av inre effektivitet

En styrmodell och värdegrund arbetades fram i syfte att få ett övergripande verktyg över strategiska och operativa prioriteringar. Värdegrunden summeras i tre betydelsefulla ord, leveranssäkra, effektiva och engagerade.

En översyn avseende internkontroll gjordes med fokus på ekonomiadministrativa tjänster. Ett nytt så kallat service level agreement (SLA⁵), som beskriver överenskomna tjänsteleveranser till kundmyndigheter, lanserades för alla tjänsteområden.

I syfte att effektivisera arbetet och generera synergieffekter i service, produktion och marknadsbearbetning arbetades en ny organisationsstruktur fram och presenterades i september. De större förändringarna innebär i korthet att det skapades en mer renodlad marknads- och utvecklingsavdelning, en ny avdelning för konsulttjänster och en ny funktion för säkerhet. Två tjänsteområden slogs ihop i syfte att optimera produktionen av ekonomiadministrativa tjänster och e-handelstjänster. Den nya organisationen träder i kraft den första januari 2014.



⁵ 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.

Om Statens servicecenter

MILSTOLPAR OCH RESULTAT I STATENS SERVICECENTERS UTVECKLING



Statens servicecenter är ny i sitt slag inom svensk statlig förvaltning. Myndigheten ska bidra till att optimera användandet av skattemedel genom att effektivisera administrationen inom statsförvaltningen. Detta gör Statens servicecenter genom att erbjuda administrativa stödtjänster till andra myndigheter.

Styrelsemyndighet för effektiv styrning

Statens servicecenter leds av en styrelse bestående av ordförande och fem ledamöter. Styrelsen utsågs av regeringen den 24 maj 2012 med förordnande till och med 31 maj 2014. Styrelsen är myndighetens högsta ledning. Statens servicecenter är en myndighet under Socialdepartementet.



BIRGITTA BÖHLÉN
Ordförande

Andra uppdrag: styrelseordförande Almi, Lernia AB och i Apoteksgruppen AB. Ledamot i Försäkringskassans insynsråd.



THOMAS PÅLSSON
Generaldirektör och ledamot sedan maj 2013.

Tidigare: departementsråd Finansdepartementet och Socialdepartementet, direktör och utredningschef Statskontoret.



BARBRO HOLMBERG
Ledamot

Andra uppdrag: landshövding, Gävleborgs län, ledamot i European Association of State Territorial Representatives och Riksdagens arvodesnämnd.



ULF BENGTSSON
Ledamot

Andra uppdrag: generaldirektör Arbetsgivarverket, styrelseordförande i Kåpan Pensioner och i Trygghetsstiftelsen, ledamot i Statens tjänstepensionsverk.



ÅSE LAGERQVIST
Ledamot

Andra uppdrag: vice President & CFO Swedish Space Corporation, ledamot i Universal Space Network Inc., ECAPS AB och NanoSpace AB.



GÖRAN GRÅSLUND
Ledamot

Andra uppdrag: särskild utredare, Regeringskansliet, ledamot i E-legitimationsnämnden och Kammarkollegiets insynsråd.

STATENS SERVICECENTERS VERKSAMHETSORTER



Östersund

E-handelstjänster
Ekonomiadministrativa tjänster
Lönerelaterade tjänster

Gävle

E-handelstjänster
Ekonomiadministrativa tjänster
Lönerelaterade tjänster

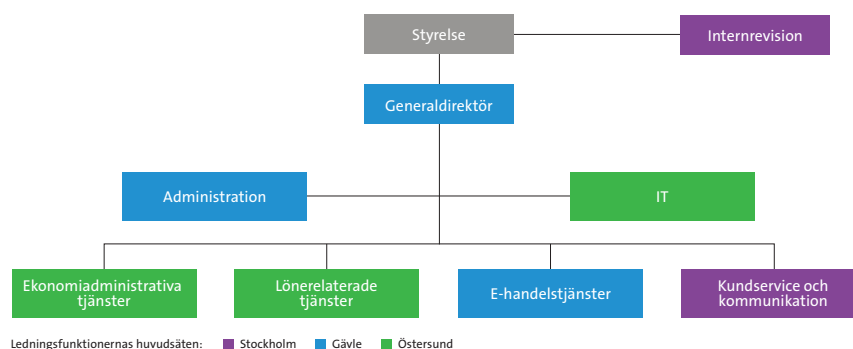
Stockholm

Ekonomiadministrativa tjänster
Lönerelaterade tjänster

Organisation 2013

Statens servicecenter bedriver sin verksamhet och produktion utifrån huvudkontoret i Gävle och kontoren i Östersund och i Stockholm. Myndigheten har en verksamhetsnära ledning som är representerad på varje verksamhetsort. Arbetsättet inom myndigheten präglas primärt av digitala möten mellan kontorsorter i syfte att reducera kostnader.

Sedan starten av myndigheten organiseras arbetet i sex avdelningar varav tre också är tjänsteområden. Under 2013 fortsatte verksamheten att arbeta i dessa strukturer samtidigt som en omorganisation utvecklades och förbereddes. Organisationens tjänsteområden, ekonomiadministrativa tjänster, lönerelaterade tjänster och e-handelstjänster ansvarar för produktionen och leveranser av respektive tjänst inom sitt område. Övriga avdelningar stödjer verksamheten och säkerställer att myndigheten följer lagar och förordningar.



Tjänsteområden

Under 2013 erbjöd Statens servicecenter tjänster inom tre områden:

- ekonomiadministrativa tjänster
- lönerelaterade tjänster
- e-handelstjänster.

Inom ekonomiadministrativa tjänster erbjöds bland annat redovisning, bokslut, kundfakturerings, anläggningsredovisning.

Inom lönerelaterade tjänster erbjöds löneadministration, rese- och utläggsadministration, tidredovisning, tjänstepensionsadministration och beslutsskrivning.

Inom e-handelstjänster erbjöds e-beställningstjänster och leverantörsfakturahantering.

Inom alla tjänsteområden är tjänsterna uppdelade i:

- bastjänster
- tilläggstjänster
- specialtjänster.

Bastjänsterna är standardiserade och innehåller det mesta av det som myndigheter efterfrågar. Bastjänsterna inkluderar systemstöd och kundsupport.

Tilläggstjänst är en standardiserad tjänst som är anpassad till specifik kundmyndighet. Tjänsten skräddarsys baserat på kundmyndighetens särskilda behov och krav.

Specialtjänster är tjänster som utformas i dialog med kundmyndigheterna och är ofta timdebiterade. Det gäller exempelvis expertstöd och särskilda utredningar.

Uppdrag

För att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna i statsförvaltningen inrättade regeringen Statens servicecenter den 1 juni 2012. 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

Enligt regleringsbrevet för 2013 har Statens servicecenter två övergripande mål:

- 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 2019.

Planer för att nå målen med anslutningstakt och ekonomisk balans ska rapporteras till regeringen. Statens servicecenter ska redovisa till regering hur samverkan med kundmyndigheterna ska ske.

Övergripande styrning

Myndighetens övergripande styrmodell och värdegrund arbetades fram under hösten 2013 och kompletterar befintliga styrkort.

I modellen ingår uppdrag, vision, verksamhetsidé, övergripande strategier, mål och en värdegrund.

Uppdrag Statens servicecenter ska efter överenskommelser med myndigheter under regeringen tillhandahålla tjänster som gäller administrativt stöd åt myndigheterna. Statens servicecenter ska i sin verksamhet säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Vårt uppdrag är också att utveckla tjänsternas utformning och innehåll med avseende på kvalitet och effektivitet.	
Vision En effektivare statsförvaltning.	Verksamhetsidé Vi 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 våra tjänster vid utgången av år 2015. Vi ska uppnå ekonomisk balans vid utgången av år 2022.
Värdegrund Leveranssäkra, effektiva och engagerade.	

En värdegrund som ska göra skillnad

Under hösten engagerades hela myndigheten i arbetet att ta fram en för myndigheten gemensam värdegrund som komplement till den statliga värdegrunden. Genomförandet präglades av kostnadseffektivitet och bedrevs till största delen i egen regi på samtliga kontor. Tre betydelsefulla värdegrundsord – leveranssäkra, effektiva och engagerade – blev resultatet. Dessa är styrande för verksamhetens fortsatta utvecklingsarbete. Det gemensamma arbetet genererade också många förbättringsförslag. Dessa låg till grund för projekt som planerades att starta under våren 2014.

Kundsamverkan

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

Enligt 3 § i instruktionen för Statens servicecenter ska myndigheten 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 2013 framgår att Statens servicecenter ska redovisa hur samverkan med kundmyndigheter sker enligt den samverkansmodell som myndigheten redovisat till regeringen (Dnr 10138-2012/1221).

För att motsvara kraven enligt instruktion arbetar Statens servicecenter enligt en samverkansmodell som syftar till att i första hand säkerställa att:

- att tjänsterna håller god kvalitet och ständigt förbättras
- att tjänsterna levereras i enlighet med träffade överenskommelser
- att tjänsteutbudet utvecklas i takt med förändrade behov
- att incidenter och avvikelser hanteras effektivt.

Kundråd

Strategiskt forum

Taktiskt forum

Operativt forum

Samverkan sker i fyra forum där varje forum har ett uttalat syfte och ansvar. Kundrådet och strategiskt forum behandlar strategiska diskussioner. Taktiskt forum avser att säkerställa leveranser enligt överenskomna servicenivåer. Operativt forum avser att förebygga och samtala kring problemlösning i det dagliga arbetet.

Under året genomfördes totalt fyra kundråd med deltagare från olika kundmyndigheter. Kundråden innehöll strategiska diskussionspunkter och informationspunkter beroende på kundmyndigheternas intressen och informationsbehov men också information av mer praktisk karaktär. Enligt samverkansmodellen ska två kundråd hållas per år.

Strategiska, taktiska och operativa möten genomfördes under året kontinuerligt och utifrån behov. Kontaktperson från kundmyndigheterna varierade i respektive mötesforum bland annat beroende på kundmyndighetens storlek. Exempelvis har oftast de mindre myndigheterna en kontaktperson som har dialogen med Statens servicecenter för både de taktiska och de strategiska frågeställningarna kring tjänsterna – ibland till och med de operativa frågorna – medan de största kundmyndigheterna har olika kontaktpersoner i respektive forum och för de olika frågeställningarna.

Taktiska och operativa mötesforum hålls som regel relativt frekvent men varierar från kund till kund och även beroende på vilken tjänst det gäller. Taktiska möten varierar från två till åtta möten per år. Operativa möten hålls i genomsnitt en gång per månad och mer frekvent när myndigheten är ny kund alternativt erhåller en ny tjänst från Statens servicecenter. De taktiska och operativa mötena är mycket väsentliga för att erhålla en bra samverkan med kundmyndigheten och för att få den löpande tjänsten att fungera effektivt och med kvalitet.

Under 2014 kommer en översyn av samverkansmodellen att ske. Översynen syftar till att anpassa samverkansmodellen utifrån kundmyndigheternas divergerande behov av samverkan.

”Dialogen är en viktig del i vårt tjänsteutvecklingsarbete för att kunna leverera effektiva och efterfrågade tjänster. Det positiva resultatet från vår kundundersökning 2013, visade att vår samverkan fungerade mycket bra under året.”

Tf. avdelningschef kundservice och kommunikation

Verksamhetens resultat

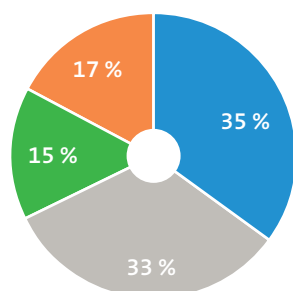
Statens servicecenter redovisar ett resultat på -59,0 miljoner kronor för 2013. Intäkterna uppgick till 192,5 miljoner kronor och kostnaderna till 251,5 miljoner kronor.

Intäkterna var lägre än planerat beroende på lägre anslutningstakt, framförallt inom lönerelaterade tjänster. Inom e-handelstjänster sköts anslutningar fram till senare delen av 2013 och till nästkommande år vilket också påverkade intäkterna.

Till sommaren beslutade ledningen om ett åtgärdsprogram för att anpassa kostnaderna till de nya planeringsförutsättningarna. Programmet infördes under hösten vilket resulterade i att kostnaderna hölls tillbaka.

Enligt Statens servicecenters regleringsbrev för 2013 är målet att uppnå ekonomisk balans år 2019. På grund av den lägre anslutningstakten under 2013 gjordes en ny bedömning i delårsrapporten för 2013. Den nya bedömningen som gjordes var att Statens servicecenter kommer att uppnå ekonomisk balans för året 2015 och ackumulerad ekonomisk balans år 2022.

INTÄKTSFÖRDELNING



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

Resultat 2013 (mnkr)	2013	2012 ⁶
Intäkter	192,5	74,6
Kostnader	- 251,5	-152,6
Totalt	- 59,0	-77,9

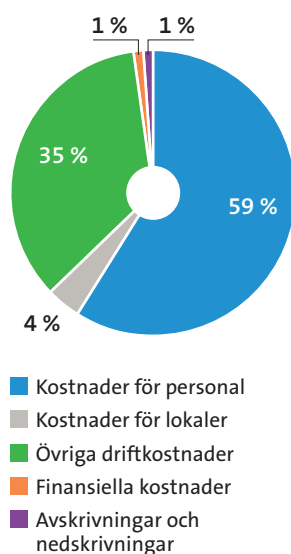
Tjänsteområde (mnkr)	2013	2012 ⁶
Ekonomiadministrativa tjänster	67,6	18,4
Lönerelaterade tjänster	64,2	30,6
E-handelstjänster	28,1	6,2
Övriga	32,6	19,3
Totalt	192,5	74,6

Intäkterna

Förutsättningen för Statens servicecenters verksamhet är att den ska vara avgiftsfinansierad i sin helhet. Intäkterna uppgick till totalt 192,5 miljoner kronor. För tjänsteområdet ekonomiadministrativa tjänster uppgick intäkterna till 67,6 miljoner kronor, för tjänsteområdet lönerelaterade tjänster 64,2 miljoner kronor och för tjänsteområdet e-handelstjänster till 28,1 miljoner kronor. Övriga intäkter uppgick till 32,6 miljoner kronor och bestod uteslutande av vidarefakturerade IT-kostnader för systemstöd som Försäkringskassan och Skatteverket tillhandahöll.

Kundanslutningstakten var lägre inom tjänsteområdet lönerelaterade tjänster och e-handelstjänster, vilket innebar att intäkterna var lägre än vad planeringsförutsättningarna för året förutsatte.

⁶ Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattar sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.

KOSTNADSFÖRDELNING
PÅ KOSTNADSSLAG

Kostnaderna

Kostnaderna uppgick till 251,5 miljoner kronor. Den största kostnadsposten var personalkostnader som uppgick till 148,9 miljoner kronor. Övriga driftkostnader uppgick till 89,0 miljoner. Den övervägande delen av dessa bestod av IT- och systemrelaterade kostnader. I detta ingick kostnader för tjänsteområdenas verksamhetsspecifika systemlösningar för sina tjänsteleveranser och kostnader för anslutning av nya myndigheter.

Under året var avskrivningskostnaderna totalt 2,3 miljoner kronor. Två utvecklingsprojekt aktiverades, en kunskapsdatabas samt en vidareutvecklad webbplattform. Flera utvecklingsprojekt var planerade för året men fick stå tillbaka på grund av de ekonomiska förutsättningarna.

Ett åtgärdsprogram för att anpassa kostnaderna till de nya planeringsförutsättningarna beslutades och infördes under hösten. Programmet omfattande anställningsstopp vilket också innebar att personal som slutade inte ersattes. En översyn gjordes för att reducera resekostnader och övriga driftkostnader. Det var också ett stort fokus på löpande likviditetsplanering. Delvis hade åtgärdsprogrammet effekt under året men kostnaderna är i allmänhet trögrörliga och större effekt uppstår först 2014.

Resultat per tjänsteområde

Statens servicecenter redovisar ett resultat på -59,0 miljoner kronor efter fördelning av de gemensamma kostnaderna.

Verksamheten fick fortsatt bära stora initialkostnader för sina tjänsteområden då nödvändig infrastruktur byggts upp, samtidigt som kundanslutningar inte realiserades i ursprunglig bedömd takt.

Alla tjänsteområden visade negativa resultat 2013. Störst underskott gjorde tjänsteområdet e-handelstjänster med 25,4 miljoner kronor. Tjänsteområdet hade höga kostnader för anslutningar av myndigheter samtidigt som de kundmyndigheter som anslutits under året inte hade tillräcklig storlek eller tillräckliga volymer för att generera betydande intäkter. Flera anslutningar ägde rum sent under 2013 och hann inte ge någon påtaglig effekt på intäkterna. För första halvåret av 2014 planeras flera anslutningar. Det finns en stor efterfrågan från kundmyndigheter på grund av förordningskravet att införa e-beställningar.

Tjänsteområdet ekonomiadministrativa tjänster redovisade ett underskott på 18,0 miljoner kronor. En översyn av prismodellen för ekonomiadministrativa tjänster kommer att genomföras under 2014. Upphandlingen av ett ekonomisystem är viktig för att kunna erbjuda kundmyndigheterna en komplett tjänst.

Tjänsteområdet lönerelaterade tjänster visade ett underskott på 15,6 miljoner kronor. Detta berodde främst på den lägre anslutningstakten av nya kundmyndigheter.

Gemensamma kostnader fördelades till alla tjänsteområden. Dessa var totalt 111,5 miljoner kronor. De gemensamma kostnaderna bestod av indirekta såväl som direkta kostnader. De indirekta kostnaderna avsåg kostnader som inte är direkt hänförliga till något specifikt tjänsteområde: IT-kostnader, kostnader för kund- och kommunikationsavdelning, myndighetsledning och lokalkostnader samt andra kringkostnader för myndigheten. De indirekta gemensamma kostnaderna fördelades med antal anställda per tjänsteområde som bas och uppgick till totalt 70,3 miljoner kronor.

De direkta gemensamma kostnaderna uppgick till 41,2 miljoner kronor och fördelades direkt till det tjänsteområde dit kostnaden var hänförlig. Dessa bestod framförallt av kostnader för systemstöd för verksamhetens tjänsteleveranser som till exempel e-handelssystemet Proceedo, ekonomisystemet Agresso och personalsystemet Palasso. Här ingick även respektive tjänsteområdes del av upparbetade kostnader för servicedeskfunktionen.

Efter fördelningen av de gemensamma kostnaderna blev verksamhetens resultat för myndighetens tjänsteområden enligt följande tabell:

Tjänsteområde (mnkr)	2013	2012 ⁷
Ekonomiadministrativa tjänster	-18,0	-27,6
Lönerelaterade tjänster	-15,6	-27,3
E-handelstjänster	-25,4	-23,0
Totalt	-59,0	-77,9

Finansiering översyn ny prismodell

Statens servicecenter erhöll under slutet av 2013 ett bidrag på 1,5 miljoner kronor från regeringskansliet (S2013/8538/SFÖ). Bidraget syftar framförallt till att täcka de kostnader som Statens servicecenter har för sitt arbete med att utveckla verksamheten, bland annat för analys och utveckling av myndighetens prismodell samt att mäta tjänsternas kostnadseffektivitet. Av resursskäl initierades inte arbetet under 2013 och bidraget hade därmed ingen resultatpåverkan.

Prognos 2013–2019

Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet lämna en prognos för åren 2013–2019 beträffande verksamhetens kostnader och intäkter och redogöra för hur det förhåller sig till målet att uppnå ekonomisk balans. Målet i regleringsbrevet för 2013 var att uppnå ekonomisk balans 2019. Målet reviderades under 2013 till ekonomisk balans 2015 och ackumulerad ekonomisk balans år 2022.

Planeringen gjordes utifrån denna förutsättning. Ett program för ekonomisk balans 2015 beslutades av styrelsen. Under 2015 beräknas 27 miljoner kronor i intäktsökningar samtidigt som kostnaderna ska minska med 5,7 miljoner kronor.

⁷ Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattar sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.

För de kommande åren beräknas intäktsökningar med kulmen i öknings-takt år 2016 då effektiva systemlösningar beräknas vara på plats inom alla tjänsteområden. För att uppnå en ekonomi i balans måste kostnads-ökningar hållas tillbaka och fokus vara på effektiva arbetssätt. Vissa kost-nadsökningar är dock förenade med att bygga upp verksamheten samti-digt som löner och exempelvis hyreskostnader ökar.

I nedanstående tabell redovisas prognos för intäkter, kostnader, resultat och ackumulerat resultat för åren 2013–2022. För 2013 redovisas faktiskt utfall.

Mnkr	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Intäkter	192,5	211,4	238,4	268	288	310	325	340	350	360
Kostnader	251,5	243,3	237,6	253	268	283	295	308	321	334
Resultat	-59,0	-31,9	0,8	15	20	27	30	32	29	26
Ackumulerat resultat	-142,8	-174,7	-173,9	-158,9	-138,9	-111,9	-81,9	-49,9	-20,9	5,1

Medarbetare och kompetensförsörjning

En av våra viktigaste framgångsfaktorer är att attrahera medarbetare med hög kompetens.

Ny arbetsgivare med kompetenta medarbetare

Statens servicecenter är sedan starten beroende av att attrahera kompetenta medarbetare. Vid uppstarten utgjordes huvuddelen av personaltillskottet av medarbetare som började sin anställning vid Statens servicecenter med erbjudande om verksamhetsövergång. Under 2013 ökade antalet anställda genom externa rekryteringar. Myndigheten hade 234 anställda den 1 januari 2013. Antalet anställda ökade successivt under 2013 och var som mest 268 anställda under oktober månad. Därefter minskade antalet anställda samtidigt som vi effektiviserade verksamheten. Den 31 december 2013 var antalet anställda 263. Av dessa var 213 kvinnor och 50 män. Medelåldern för de anställda var 46,8 år.

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

Verksamhetsort	2013	2012 ⁸
Gävle	100	92
Östersund	94	77
Stockholm	69	59
Totalt	263	228

Planen för kundanslutningar tillsammans med effektivisering av arbetsprocesser är grunden för den strategiska planeringen av kompetensförsörjning. Årlig planering av kompetensförsörjning är kopplad till verksamhetsplanen och budgetarbete.

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

För att ta hand om ökade produktionsvolymerna genom fler kundanslutningar behöver Statens servicecenter framförallt arbeta med att behålla och vidareutveckla befintlig personal samt i ett långsiktigt perspektiv ha beredskap att öka antalet anställda i den takt och omfattning som kundanslutningarna kräver. Påbörjat samarbete med lärosäten, utbildningsorganisationer och Arbetsförmedlingen fortsätter. Under året erbjöd Statens servicecenter praktikplatser främst inom lönerelaterade tjänster. Statens servicecenter bedömer att det finns ett stort intresse för myndigheten som arbetsgivare.

Attraktiv arbetsgivare

Under hösten genomfördes en medarbetarundersökning för första gången vid myndigheten. Ett syfte är att den ska fungera som ett verktyg att stötta förbättringsarbetet inom verksamheten. Resultaten kommer att fungera som diskussionsunderlag i arbetsgrupper och utmytna i handlingsplaner. Myndigheten fick ett basvärde på motiverad medarbetarindex och på ledarskapsindex vilka kan användas för att mäta förbättringar över tiden.

För att vara en attraktiv arbetsgivare var områdena arbetsmiljö och hälsa, samverkan i utveckling och lönebildning områden som myndigheten fokuserade på under 2013.

Arbetsmiljö och hälsa

Arbetsmiljö och god hälsa var fortsatt högt prioriterat, till exempel genomfördes en ergonomisk genomgång på samtliga kontorsorter. Rutiner med stöd för hantering av kränkande särbehandling utarbetades och framtagande av likabehandlingsplan påbörjades.

Sjukfrånvaron för 2013 var totalt 4,0 procent. Det är en sänkning med 0,3 procentenheter jämfört med föregående år.

Befintliga avtal med leverantörer av företagshälsovård förlängdes ytterligare ett år på samtliga tre kontorsorter.

Samverkan i utveckling

Under våren startade arbetet med att ta fram ett lokalt samverkansavtal. Uppstarten gjordes med stöd av Partsrådet som stöttar partsgemensamt förändrings- och förnyelsearbete på statliga arbetsplatser. Representanter för arbetsgivaren och de fackliga organisationerna träffades och diskuterade mål och syfte med ett lokalt samverkansavtal. Arbetet utmynnade i ett påskrivet avtal som gäller från och med den 1 november 2013. Implementeringsplan togs fram och företrädare för arbetsgivaren tillsammans med fackligt förtroendevalda genomförde ett flertal informationstillfällen för lednings- och arbetsgrupper. Samverkansgrupper, en på myndighetsnivå och en på avdelningsnivå, startades upp. De viktigaste mötesforumen är arbetsplatsträffarna där närmaste chef och medarbetare träffas en gång per vecka. Under året genomfördes även utvecklingssamtal där individuella mål och utvecklingsplaner togs fram.

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

Lönebildning

Under året BESTA-kodades samtliga anställda i samverkan med de fackliga organisationerna och en rutin för att löpande uppdatera koderna togs fram.

Under hösten utarbetades en lönepolicy för Statens servicecenter. En arbetsgrupp bestående av representanter för första linjens chefer och HR arbetade fram ett förslag som beslutades efter förankring med myndighetens ledningsgrupp och de fackliga organisationerna.

Bedömning

Sammantaget bedömer Statens servicecenter att myndigheten vidtagit relevanta och tillräckliga åtgärder i syfte att säkerställa att kompetens finns för att fullgöra de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion och regleringsbrev och att vidtagna åtgärder har bidragit till att fullgöra uppgifterna.

KAPITEL 2.

Prestationer



Prestationer inledning

Inom respektive tjänsteområde utförs bastjänster, tilläggstjänster samt specialtjänster. För respektive kundmyndighet upprättas en särskild överenskommelse, ett så kallat service level agreement (SLA). Dokumentet beskriver hur tjänsteleveransen ska hanteras i varje processteg. Detta följs sedan upp med kundmyndigheterna enligt en samverkansmodell.

Både beställare och anställda på kundmyndigheter kontakter Statens servicecenter med frågor, dels genom telefon, dels genom att registrera ärenden via Kundwebben. Servicedesk på Statens servicecenter hanterar alla inkommande ärenden. Servicen ingår i respektive bastjänst.

Inom respektive avsnitt för tjänsteområdet ekonomiadministrativa tjänster, lönerelaterade tjänster och e-handelstjänster beskrivs det som var utmärkande för 2013, genom beskrivningar av tjänsteerbjudandet, volymer och kostnader. Tjänsteområdenas nyckeltal presenteras samlat i ett eget avsnitt.

Samtliga tjänsteområden hade ett fortsatt fokus på att leverera kvalitativa, effektiva tjänster med bra service till kundmyndigheter. Samtidigt bedrevs arbete inom alla tjänsteområden för att utveckla verksamheten. Ny standard SLA togs fram inom alla tre tjänsteområden. Arbetet bedrevs med personal från alla verksamhetsorter. Genom detta arbete tillvaratogs erfarenheter från flera olika lösningar. Dessa nya SLA erbjuds för våra kunder. En översyn av internkontrollprocesserna genomfördes inom ekonomiadministrativa tjänster. Projektet syftar till att förbättra intern kontroll i ekonomiprocesserna samt att säkerställa att processerna utförs på ett enhetligt sätt.

I vald kostnadsfördelningsmodell fördelas totala kostnaderna och intäkterna till respektive tjänsteområde. Som fördelningsnyckel används antalet anställda. Tjänsteområdets systemkostnader och kostnader för servicedesk fördelades direkt från IT-avdelningen och avdelning kundservice och kommunikation.

Under året togs fler nyckeltal fram. Fler nyckeltal kan nu presenteras jämfört med tidigare år. De nyckeltal som redovisades för effektivitet utvecklades positivt. Både antalet lönespecifikationer per årsarbetare och antalet leverantörsfakturor per årsarbetare ökade mycket jämfört med 2012.

Det går inte fullt ut att jämföra volymer och nyckeltal med tidigare år. Myndigheten startade 1 juni 2012 och därmed finns det endast sju månader att jämföra med. Det saknas jämförelsetal för några nyckeltal då det ej var möjligt att ta fram och beräkna dessa nyckeltal för 2012 på ett tillförlitligt sätt.

Prestationer ekonomiadministrativa tjänster

”Genom att vi upprättar bokslut på flera olika myndigheter och hanterar stora volymer inom kundfaktureringsamlar vi breda erfarenheter.”

Avdelningschef
ekonomiadministrativa
tjänster

Inom ekonomiadministrativa tjänster erbjuds en komplett ekonomiadministrativ tjänst med redovisning och bokslut, kundfaktureringsredovisning och tidredovisning. Under 2013 hanterades cirka 75 000 kundfakturer. 52 bokslut upprättades. Statens servicecenter utförde ekonomiadministration för 52 kundmyndigheter, det motsvarar 12 procent av de statligt anställda. Totalt tillkom sju kundmyndigheter till tjänsteområdet. Fem av dessa var helt nya kunder till Statens servicecenter.

Målet är att kundmyndigheterna ska erhålla en effektivisering och standardisering av sin ekonomiadministration genom Statens servicecenters tjänster. Den samlade erfarenheten är stor bland annat genom att många bokslut upprättas. Bokslutsarbetet avslutas med seminarium där erfarenheterna från arbetet tas tillvara på ett systematiskt sätt. Genom de stora volymerna inom kundfaktureringsamlar vi breda erfarenheter. Medarbetarna bygga upp stor erfarenhet.

Året 2013

Under året fortsatte arbetet med att effektivisera tjänsterna. Ett nytt BAS-SLA beslutades den 1 juni. Arbetet kommer att fortsätta genom att utforma ett anpassat SLA utifrån kundmyndigheters storlek och tjänsteköp. Det sker i samband med att överenskommelserna för dessa skrivs om. För att förbättra internkontrollen i ekonomiprocesserna genomfördes ett projekt med hjälp av en extern konsult. Genom att integrera kontrollerna i arbetsprocesserna ökar både effektiviteten och kvaliteten i tjänsterna. Ett arbete påbörjades för att standardisera blanketter, både de som används internt inom tjänstområdet och de som används externt i tjänsteleveranserna.

Statens servicecenter medverkade i Ekonomistyrningsverkets (ESV) lansering av ramavtalet för ett nytt ekonomisystem. ESV:s ramavtal för nytt ekonomisystem blev klart under maj månad 2013, och möjligt att avropa från 1 juni. ESV genomförde fyra lanseringsmöten under 2013. Vid dessa tillfällen presenterade Statens servicecenter verksamheten och anslutningsprocessen för att öka kunskapen om hur det går till att ansluta sig. På mötet i november presenterade Statens servicecenter ett projekt för ett nytt ekonomisystem. Träffarna genomfördes under april, juni, september och november, med deltagare från ett stort antal myndigheter.

Statens servicecenter bedriver ett projekt för att förbereda ett avrop från ESV:s ramavtal alternativt en egen upphandling. Planering av projektet påbörjades i juni och startade operativt i mitten av september. Syftet med projektet är att säkerställa Statens servicecenters krav att leverera tjänster till ett stort antal kunder på ett effektivt sätt. Avrop eller upphandling planeras till årsskiftet 2014/2015.

Tjänsteerbjudande

Bastjänster

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

- *Redovisning och bokslut*
I leveransen ingår löpande bokföring, redovisning och bokslutsarbete till de delar där hanteringen är generell. 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 kunder, 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 full-servicekunder vilka ansvarar för redovisning på plats hos myndighet. Specialtjänsterna är avropsbara på timbasis. Exempel på specialtjänster är bokslut inklusive upprättande av de finansiella delarna fullt ut, start och avslut av myndigheter, revidera ekonomihandbok, rådgivningsuppdrag och ersätta ekonomiansvarig eller redovisningsansvarig.

Hanterade volymer ekonomiadministrativa tjänster

Under 2013 ökade volymerna för de ekonomiadministrativa tjänsterna. Ökningen berodde delvis på att fem nya kundmyndigheter tecknade nya överenskommelser för köp av ekonomiadministrativa tjänster.

Ökningen av elektroniska kundefakturor berodde på att Kronofogden tecknade en överenskommelse för några myndighetsspecifika tilläggstjänster och gav en stor ökning av antal fakturor. Volymerna 2012 avsåg endast sju månader. I volymrapporteringen för 2012 avseende kundefakturor ingick Kronofogden, Skatteverket, Statens servicecenter, Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan. För 2013 tillkom Inspektionen för vård och omsorg och Tillväxtanalys för kundefakturor. Övriga kundmyndigheter hade fortfarande gamla överenskommelser sedan de gick över från Kammarkollegiets administrativa service och ingick inte i den volymrapporteringen då deras tjänster inte är strukturerade på samma sätt. Under 2012 levererades inga bokslut. Under 2013 upprättades totalt 52 stycken bokslut.

Totalt hanterade volymer 2013

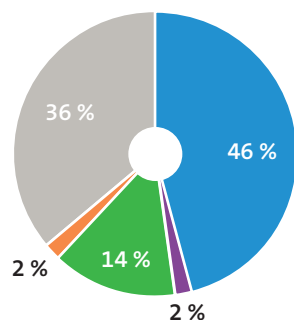
Bastjänst	År 2013	År 2012 ⁹
<i>Redovisning och bokslut</i>		
Bokslut, antal	52	-
Kundefakturor, elektroniska, antal	68 073	15 929
Kundefakturor, manuella, antal	6 751	3 152

Hanterade volymer per månad

Typ av tjänst	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Totalt
<i>Bastjänst</i>													
Kundefakturor elektroniska, antal	4 212	1 048	7 829	6 266	2 314	3 943	1 513	2 590	9 797	9 236	10 236	9 089	68 073
Kundefakturor manuella, antal	415	443	731	546	545	476	525	663	576	653	580	598	6 751

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

KOSTNADSFÖRDELNING EKONOMIADMINISTRATIVA TJÄNSTER



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

Kostnader för ekonomiadministrativa tjänster

Kostnader för tjänsteområdet uppgick efter fördelning av gemensamma kostnader till 98,2 miljoner kronor. Direkta personalkostnader uppgick till 44,9 miljoner kronor. Driftkostnader uppgick till 2 miljoner kronor. Direkta systemkostnader avseende drift av och licenser för främst ekonomisystemet Agresso uppgick till 13,9 miljoner kronor. Kostnader för servicedesk avseende ekonomiadministrativa tjänster uppgick till 1,6 miljoner kronor. Övriga gemensamma indirekta kostnader som belastade tjänsteområdet omfattar IT-kostnader, kund- och kommunikationsavdelning, myndighetsledning samt lokaler. Dessa uppgick till 35,8 miljoner kronor.

Kostnader (mnkr)	2013	2012 ¹⁰
Direkta personalkostnader	44,9	12,3
Driftkostnader	2,0	1,0
Systemkostnader	13,9	6,6
Direkta servicedeskkostnader	1,6	0,4
Övriga indirekta kostnader	35,8	32,2
Totalt	98,2	52,5

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

Prestationer lönerelaterade tjänster

”Med det nya personalsystemet på plats kan vi uppnå kostnads-effektivitet genom våra stora volymer.”

Avdelningschef
lönerelaterade tjänster

Under 2013 hanterades totalt cirka 451 000 löner. Det motsvarar 15 procent av de statligt anställda. 93 stycken kundmyndigheter var anslutna till lönerelaterade tjänster. Cirka 146 000 reseräkningar och utlägg hanterades maskinellt och cirka 26 000 reseräkningar och utlägg hanterades manuellt. Totalt tillkom tolv kundmyndigheter till tjänsteområdet. Tio av dessa var nya kunder till Statens servicecenter.

Inom lönerelaterade tjänster erbjuds en komplett lönetjänst. Statens servicecenter kan därmed sköta hela lönehanteringen för kundmyndigheten. Tre olika grundlönetjänster erbjuds; avvikelshantering, närvarorapportering och schemalagd arbetstid.

Året 2013

Under 2013 var det ett fortsatt fokus på effektiviseringar och anpassningar. Under första delen av 2013 arbetades processerna för lönehantering igenom och effektiviserades. De kundmyndigheter som anslöt sig under 2013 erhåller en enhetlig löneprocess som är uppsatt på ett standardiserat sätt. Ett nytt BAS-SLA beslutades i juni.

Vid halvårsskiftet tecknade Arbetsgivarverket ett nytt villkorsavtal med de fackliga organisationerna. Villkorsavtalet reglerar de generella anställningsvillkoren för arbetstagare hos myndigheter under regeringen.

Ett stort arbete lades ned på att anpassa lönetjänsten till de nya bestämmelserna. Lönesystemen behövde uppdateras och utfallet kvalitetssäkras. Arbetet genomfördes i samarbete med Arbetsgivarverket och systemleverantörerna.

I slutet av året blev ett nytt ramavtal för personalsystem mellan Ekonomistyrningsverket (ESV) och Evry HR Solutions AB färdigt. Statens servicecenter planerar att göra avrop från detta ramavtal. Under arbetet med framtagande av kravspecifikation för ett nytt lönesystem samarbetade Statens servicecenter med ESV gällande kravställning kring koncernhantering. Med det menas att systemet ska kunna hantera många myndigheter effektivt i samma systemuppsättning för att säkerställa hög effektivitet i lönehandläggningen. Prislstan i ramavtalet är konstruerad så att det är mycket ekonomiskt fördelaktigt att köpa mycket stora volymer.

Hanterade volymer 2013

Tabellen över årets totalt hanterade volymer visar att det skett en ökning av antalet volymer. Mätningen för 2012 avser sju månader. Bastjänsten löneadministration visar antalet totalt producerade lönespecifikationer under perioden januari – december 2013 fördelat på lönetjänsten avvikelserapportering, närvarorapportering och schemalagd arbetstid 24/7. Majoriteten av kunderna använder avvikelserapportering som tjänst medan några kunder använder närvarorapportering med eller utan tidrapportering i lönesystemet.

Tjänsteerbjudande

Bastjänster

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

- Den vanligaste grundlönetjänsten är *avvikelsehantering*. I denna tjänst hanteras enbart lönepåverkande händelser, här registreras exempelvis semester, sjukdom och annan frånvaro, övertid mm av medarbetaren som sedan attesteras av ansvarig chef för löneutbetalning.
- Den andra grundlönetjänsten innehåller *närvarorapportering*. All närvaro rapporteras in i lönesystemet av medarbetare via kom- och gåfunktion som gör det möjligt för systemet att automatiskt beräkna flexsaldo, enkel och kvalificerad övertid etc.
- Den tredje grundlönetjänsten är *schemalagd arbetstid*. Det är 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 verksamhet är kundcenterverksamhet.

Det finns alltså tre grundlönetjänster som är komplement till varandra, vilken lönetjänst man väljer är beroende på vilken verksamhet som kundmyndigheten har. Det finns även tidredovisning att koppla till mot tjänsten närvarorapportering. Då kan användaren tidrapportera all sin tid i lönesystemet och slipper använda flera system.

Elektronisk reseräknings- och utläggshantering är inkluderad som standard i lönetjänsten, både för inrikes och utrikes resor. 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 utförs i samarbete med Statens tjänstepensionsverk (SPV). Beräkningen av utfallet görs alltid av SPV.

Beslutsskrivning ingår inte i bastjänsten men tjänsten kan tecknas separat och används för att dels 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, stöd vid omorganisation, lönekartläggning och lönerevision.

Antalet manuella reseräkningar minskade under året då fler myndigheter använder den maskinella lösningen där medarbetare registrerar sina underlag elektroniskt varefter chef attesterar i lönesystemet.

Tidredovisning i personalsystemet speglar antalet tidrapporter under perioden inklusive eventuella externa konsulter som också tidredovisar i lönesystemet för vissa myndigheter. Antalet manuella utbetalningar speglar volymen av löneutbetalningar mellan löneförningarna vilket är lågt med tanke på volymen av utbetalade löner.

Totalt hanterade volymer

Typ av tjänst totalt	Volym	
	2013	2012 ¹¹
<i>Bastjänst</i>		
Löneadministration avvikelserapportering 8–17, antal lönespecifikationer	276 224	132 942
Löneadministration närvararapportering 8–17, lönespecifikationer	160 875	94 105
Löneadministration schemalagd arbetstid 24/7, lönespecifikationer	13 777	8 011
Rese- och utläggsredovisning, antal	145 920	75 398
Beslutsskrivning nyanställningsbeslut, antal	629	367
Beslutsskrivning ändringsbeslut, antal	630	286
Tidredovisning i personalsystem, antal	179 139	106 137
Tjänstepensionsadministration, antal	1 334	655
<i>Tilläggstjänst</i>		
Tilläggstjänst intresseavdrag, antal	758	413
Tilläggstjänst manuell utbetalning, antal	432	192
Tilläggstjänst manuell hantering av utlägg och reseräkningar, antal	25 910	30 641
<i>Specialtjänst</i>		
Redovisas inte då volymerna under uppstarten varit väldigt små på dessa tjänster		

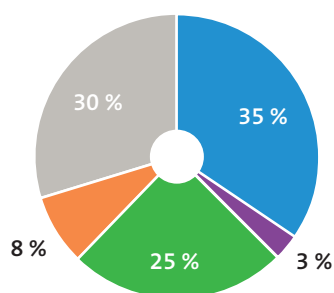
Volymer per månad

Förändringarna i volymerna under året var inte så stor. Den ökning av lönespecifikationer som skedde i december beror på att de innehåller kontrolluppgifter. De levereras då till samtliga personer som någon gång varit anställda på myndigheterna under året.

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

Typ av tjänst	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Totalt
Bastjänst													
Löneadministration avvikelseberättelse 8-17, antal lönespecifikationer	22 234	21 937	21 937	22 010	22 142	23 229	23 152	23 023	23 312	23 072	23 614	26 562	276 224
Löneadministration närvararapportering 8-17, lönespecifikationer	13 488	13 420	13 471	13 532	13 564	13 566	13 473	13 423	13 238	13 181	13 259	13 260	160 875
Löneadministration schemalagd arbetstid 24/7, lönespecifikationer	1 100	1 090	1 073	1 085	1 129	1 124	1 111	1 161	1 222	1 216	1 225	1 241	13 777
Rese- och utläggsredovisning, antal	6 190	10 458	9 822	10 475	10 916	10 379	9 276	3 090	9 272	13 261	23 049	29 732	145 920
Beslutsskrivning nyanställningsbeslut, antal	35	52	60	0	202	64	39	19	0	38	40	80	629
Beslutsskrivning ändringsbeslut, antal	132	38	99	0	157	17	25	17	0	40	68	37	630
Tidredovisning i personalsystem, antal	14 943	14 837	14 906	14 988	15 086	15 081	14 941	14 945	14 836	14 777	14 883	14 916	179 139
Tjänstepensions- administration, antal	146	113	126	127	127	176	128	123	88	65	40	75	1 334
Tilläggstjänst													
Tilläggstjänst intresseavdrag, antal	0	0	0	0	0	0	0	21	42	56	358	281	758
Tilläggstjänst manuell utbetalning, antal	25	21	13	6	18	13	22	114	62	19	59	60	432
Tilläggstjänst manuell hantering av utlägg och reseräkningar, antal	3 017	4 111	4 437	3 829	3 955	1 351	824	513	837	887	995	1 154	25 910

KOSTNADSFÖRDELNING LÖNERELATERADE TJÄNSTER



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

¹² Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattar sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.

Kostnader för tjänsteområdet lönerelaterade tjänster

Kostnader för tjänsteområdet uppgick efter fördelning av gemensamma kostnader till 99,8 miljoner kronor. Direkta personalkostnader uppgick till 34,7 miljoner kronor. Driftkostnader uppgick till 2,5 miljoner kronor. Direkta systemkostnader avseende drift och licenser för främst lönesystemen Palasso och POL uppgick till 24,7 miljoner kronor. Kostnader för servicedesk avseende lönerelaterade tjänster uppgick till 7,5 miljoner kronor. Övriga gemensamma indirekta kostnader som belastade tjänsteområdet omfattar IT-kostnader, kund- och kommunikationsavdelning, myndighetsledning samt lokaler. Dessa uppgick till 30,4 miljoner kronor.

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

Prestationer e-handelstjänster

”Vi arbetar hårt för att realisera regeringens mål att myndigheter ska kunna e-beställa. Under året genomförde vi 35 anslutningsprojekt.”

Tf. avdelningschef
e-handelstjänster

Under 2013 hanterades cirka 419 000 leverantörsfakturor. Antal kundmyndigheter inom tjänsteområdet var 92 stycken, motsvarande 15 procent av de statligt anställda. Totalt tillkom 21 kundmyndigheter till tjänsteområdet, 14 av dessa var helt nya kunder till Statens servicecenter.

Senast den 1 juli 2014 ska alla statliga myndigheter med fler än 50 anställda kunna hantera e-beställningar. Inom tjänsteområdet e-handel erbjuds våra kundmyndigheter möjlighet att utföra e-beställningar baserat på Visma Commerce e-handelssystem Proceedo. I tjänsten ingår även elektronisk fakturahantering.

Den tredje delen som ingår i tjänsten är leverantörsanslutningar till e-beställningstjänsten. Detta underlättas av att ett antal ramavtalsleverantörer redan är anslutna till e-beställningstjänsten. Kundmyndigheterna kan sedan enkelt anslutas till leverantören för beställning. Det överordnade målet är att öka kostnadseffektiviteten för statsförvaltningen genom att många myndigheter delar samma lösning och systemstöd.

Året 2013

Under året pågick arbetet att förtydliga och utveckla e-handelstjänsten. Ansvarförhållandena mellan kundmyndigheten, Statens servicecenter och de externa systemleverantörerna förtydligades. Under året genomfördes 35 anslutningsprojekt.

Med ett stort antal anslutningsprojekt byggdes erfarenhet av anslutningsarbete upp. Under första halvåret av 2014 kommer det fortsatt att vara många nya anslutningsprojekt där denna erfarenhet tas tillvara.

Under året fortsatte arbetet med ett gemensamt leverantörsregister. När myndigheter ansluter sig till e-handelstjänsten uppdateras registret.

Även arbetet med den gemensamma kontoplanen fortsatte under 2013. Genom att erbjuda kundmyndigheterna en gemensam kontoplan kan arbetet med förslagskontering ske mer effektivt.

Statens servicecenter tog fram omfattande information som kan nyttjas av kundmyndigheterna för att informera sina leverantörer som idag skickar elektroniska fakturor, fakturor via portaltjänst eller pappersfakturor. I denna tjänst ingår även datainsamlingsmallar som gör arbetet så effektivt som möjligt för våra kundmyndigheter.

Hantrade volymer e-handelstjänster

Under 2013 hanterades 418 832 leverantörsfakturer enligt tabellen nedan. Det är en ökning jämfört med 2012 på 281 918 fakturer. I volymbereäkningarna ingår endast volymer för de kundmyndigheter som hanterar sina fakturer i Visma Proceedo och Agresso. Volymökningarna totalt beror främst på transformering av befintliga kunder från Contempus till Visma Proceedo samt att nya kundmyndigheter har valt att köpa Statens servicecenters tjänster.

Tjänsteerbjudande

Bastjänster

Statens servicecenter erbjuder en komplett e-handelslösning från beställning till integration mot ekonomisystem och betalning. Myndigheter som har under 50 anställda och 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 kundspecifika 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 pappersfakturer, upplägg och kontroll av leverantörer, ankomstregistrering av fakturer, underhåll av arbetsflöde från godkännande av faktura till slutattest och definitivbokföring. Tjänsten med kontering omfattar även ankomstkontroll och hantering av fakturer som saknar referens, förslagskontering, kontroll av representation, hyrbil, anläggningstillgångar, periodiseringar och påminnelsehantering.

Tilläggstjänster

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

Specialtjänster

Som specialtjänst erbjuds kunderna bland annat stöd vid införande av e-beställningar.

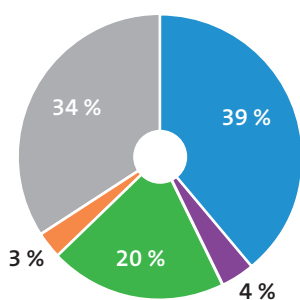
Totalt hanterade volymer 2013

Typ av tjänst totalt	Volymer	
<i>Bastjänst</i>	2013	2012¹³
Leverantörsfaktura utan kontering, antal	169 197	14 533
Leverantörsfaktura med kontering, antal	249 635	122 381
<i>Tilläggstjänst</i>		
Manuellt skannade fakturor, antal	3 836	2 178

Hanterade volymer per månad 2013

Typ av tjänst	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Totalt
<i>Bastjänst</i>													
Leverantörsfaktura utan kontering, antal	13 164	14 801	14 757	12 110	14 398	13 839	8 591	6 044	11 532	18 351	17 332	24 278	169 197
Leverantörsfaktura med kontering, antal	18 568	16 948	18 116	16 851	20 641	16 299	19 053	11 635	21 272	26 202	24 368	39 683	249 635
<i>Tilläggstjänst</i>													
Manuellt skannade fakturor, antal	533	384	283	273	326	231	332	249	244	237	212	532	3 836

KOSTNADSFÖRDELNING E-HANDELSTJÄNSTER



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

¹³ Kolumnen visar siffror för verksamhetsåret 2012 som endast omfattar sju månader då myndigheten startades 1 juni 2012.

Kostnader för e-handelstjänster

Kostnader för tjänsteområdet uppgick efter fördelning av gemensamma kostnader till 53,5 miljoner kronor. Direkta personalkostnader uppgick till 21,1 miljoner kronor. Driftkostnader uppgick till 1,9 miljoner kronor. Systemkostnader avseende drift och licenser samt anslutningsprojekt av kundmyndigheter till e-handelssystemet Visma Proceedo uppgick till 10,9 miljoner kronor. Direkta kostnader avseende servicedesk för tjänsteområdet uppgick till 1,6 miljoner kronor. Övriga gemensamma indirekta kostnader som belastade tjänsteområdet omfattar IT-kostnader, kund- och kommunikationsavdelning, myndighetsledning samt lokaler uppgick till 18 miljoner kronor.

Kostnader (mnkr)	2013	2012 ¹³
Direkta personalkostnader	21,1	6,4
Driftkostnader	1,9	0,8
Systemkostnader	10,9	1,6
Direkta servicedeskkostnader	1,6	0,2
Övriga indirekta kostnader	18,0	21,2
Totalt	53,5	30,2



Urban Wallster
Ekonomikonsult,
Statens servicecenter

Nyckeltal

Enligt Statens servicecenters regleringsbrev avseende 2013 ska myndigheten redovisa, kommentera och analysera de nyckeltal som redovisades i "Rapport regeringsuppdrag- nyckeltal" (dnr 10138-2012/1221). I rapporten redovisades ändamålsenliga nyckeltal för mått på kostnadseffektivitet, kvalitet och service för utförda tjänster. Några nyckeltal redovisades redan i årsredovisningen för 2012. Arbetet med att definiera och hitta metoder för att ta fram tillförlitliga nyckeltal fortsatte under 2013.



Enligt instruktionen för Statens servicecenter ska myndigheten i sin verksamhet säkerställa ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service vilket utgör grundstenarna i de tjänster som levereras.

I nyckeltalsrapporten till regeringen föreslogs nyckeltal för Statens servicecenters tre tjänsteområden ekonomiadministrativa tjänster, lönerelaterade tjänster och e-handelstjänster med avseende på kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Nyckeltalen syftar till att underlätta jämförelser med andra utförare för att värdera myndighetens verksamhet och mäta prestationerna i verksamheten. Statens servicecenter kom under året fram till att det inte var möjligt att redovisa alla nyckeltal som föreslogs i rapporten. Några nyckeltal var inte mätbara och tjänsterna inte möjliga att skilja från varandra på det sätt som presenterades i rapporten.

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. Kostnadseffektivitet uppnås bäst genom att arbetet är standardiserat och volymerna är stora.

En av grundstenarna för beräkningen av nyckeltalen är tidredovisningen som medarbetarna rapporterar. Tidredovisningen användes i samtliga beräkningar av kostnadseffektiviteten för tiden januari till december 2013. För att beräkna antalet årsarbetskrafter användes 1 600 timmar som bas vilket föreslås i ESV:s rapport "Beräkna och använda nyckeltal för stödfunktioner och lokaler", dnr 49-1006/2009.

Kostnadseffektitet ekonomiadministrativa tjänster

Inom ekonomiadministrativa tjänster var det problem att hitta enhetliga nyckeltal för verksamheten då utförande av tjänsterna skedde på olika sätt. Det beror på att tjänsterna till kundmyndigheterna utfördes enligt olika överenskommelser. Arbetet kommer att fortsätta under 2014 med att skapa ändamålsenliga nyckeltal då också flertalet överenskommelser med kundmyndigheterna kommer att göras om. Tjänsteområdet tog fram nyckeltal för delar av verksamheten för att få en indikation på effektiviteten. Analysen av nyckeltalen försvårades då det inte fanns några jämförelsetal från föregående år.

I rapporten till regeringen föreslogs nyckeltal för elektroniska kundefakturor och manuella kundefakturor. Nyckeltalet för 2013 var 4 101 manuella kundefakturor inklusive inbetalningar per årsarbetare. Detta nyckeltal avser endast verksamheten i Östersund och perioden januari till september. Där hanteras endast manuella fakturor. Anledningen till att Statens servicecenter inte kan redovisa nyckeltalen enligt rapporten, är att det är en blandning mellan elektroniska och manuella fakturor, samt en blandning av kundefakturor och inbetalningar i våra leveranser där tidsåtgång eller fakturor inte går att särskilja på ett relevant sätt.

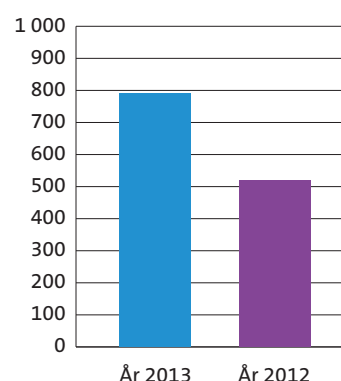
Kostnadseffektivitet lönerelaterade tjänster

Nyckeltalet inom tjänsteområdet lönerelaterade tjänster beräknades utifrån antalet lönespecifikationer per årsarbetare. Vid beräkningen användes den nyckeltalsdefinition som tagits fram av Ekonomistyrningsverket (ESV) gällande lönehandläggning och de aktiviteter som ingår i nyckeltalet. Antal timmar i löneproduktionen som motsvarar nyckeltalsdefinitionen hämtas från tidredovisningen. Utfallet inkluderar även personal i myndighetens servicedesk som hanterar lönefrågor.

Nyckeltalet för antal löner per årsarbetare inom lönerelaterade tjänster för 2013 var 791 löner. Detta är en klar förbättring mot föregående år då antal löner var 520 per årsarbetare. Det är en höjning på 271 löner, vilket motsvarar cirka 52 procent. Målbilden vid starten av myndigheten var 650 löner per årsarbetare vilket uppnåddes 2013.

LÖNERELATERADE TJÄNSTER

Antal löner per årsarbetare



Nyckeltalen varierar under året beroende på nedlagd mängd timmar per månad och antal löner som hanteras. Enligt den nyckeltalsdefinition som ESV tog fram ska nyckeltalet redovisas för helår vilket gör att volymökningar slår igenom sent i nyckeltalet. Under perioden januari – augusti 2013 beräknades nyckeltalet antal löner per årsarbetare inom lönehandläggningen till 877 löner jämfört med 791 löner för helåret. Skillnaden kan förklaras med att under tertial tre 2013 fördes medarbetare över internt inom Statens servicecenter till löneavdelningen för att möta kravet på ytterligare resurser avseende de nya lönekunderna som startas i januari 2014. Resurser för lönehanteringen måste komma in en viss tid innan ny kund startas och det påverkar nyckeltalet negativt perioden innan lönerna startas upp.

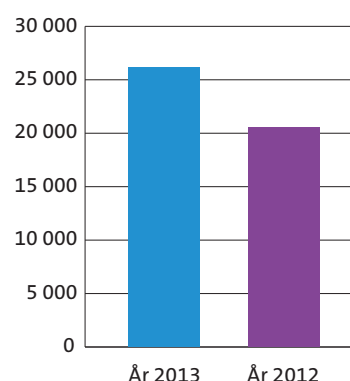
Ny målbild är att nå upp till en nivå om 1 000 löner per årsarbetare under slutet på 2014.

Effektivitetetsökningen 2013 beror framförallt på att rutinerna stabiliserades under året samt att fler myndigheter gick över till elektronisk rapportering av reseräkningar och utlägg. Det tillkom ett antal lönekunder. Statens servicecenter var restriktiva med att återanställa personal som slutade under året.

I nyckeltalsrapporten föreslogs nyckeltal på beslutsskrivning som mått på kostnadseffektivitet men tjänsten är relativt liten och hanteras bara för en kund. Därför beräknades inte något nyckeltal för beslutsskrivning.

E-HANDELSTJÄNSTER

Leverantörsfakturor per årsarbetare



Kostnadseffektivitet e-handelstjänster

Nyckeltalet för antal leverantörsfakturor per årsarbetare var 25 994 stycken vilket är en ökning med 5 442 fakturor per årsarbetare. Ökningen motsvarar cirka 26 procent från föregående år. Nyckeltalsberäkningen avser de kunder som sköter hanteringen av elektroniska fakturor i antingen Visma Proceedo eller Agresso Business World. I nyckeltalet ingår även den tid som servicedesk besvarar frågor avseende e-handel relaterade till fakturahanteringen.

Ökningen av antalet fakturor per årsarbetare beror främst på att antalet kunder ökade under 2013 och att resurskapaciteten nyttjades effektivare då kompetensen hos personalen förstärktes under året. Effektiviteten höjdes trots att både medarbetare och kunder är nya användare av ett nytt system. Under året konverterades många befintliga kunder från tidigare system till Vismas Proceedo och många nya kundmyndigheter valde att köpa Statens servicecenters tjänster. Detta innebar flera anslutningsprojekt parallellt med pågående produktion. Nyckeltalet redovisas inte som föreslogs i rapporten uppdelat med och utan kontering, utan är en sammanvägning av båda tjänsterna.

Kvalitet

För Statens servicecenter innebär kvalitet leverans av felfria tjänster, i rätt tid och på rätt sätt i enlighet med ingångna överenskommelser med kundmyndigheterna. Felfria leveranser är en förutsättning för förtroende och för att skapa en bra och långsiktig affärsrelation med kundmyndigheterna. Att leverera felfritt från början skapar totalt sett mindre arbete och lägre kostnader för både Statens servicecenter och 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 kunderna. Detta följs upp i samverkansmodellen med kundmyndigheterna.

Kvaliteten under 2013 mättes bland annat genom att fråga kundmyndigheterna hur de uppfattat kvalitet på tjänsterna i en enklare form av kundundersökning.

Kundundersökning 2013

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

Resultatet visade att:

- över 90 procent upplevde att samverkan fungerade godtagbart, bra eller mycket bra (70 procent, bra eller mycket bra)
- närmare 80 procent upplevde att kvaliteten i tjänsterna var godtagbara, bra eller mycket bra (bra eller mycket bra ca 55 procent)
- cirka 65 procent upplevde supporten godtagbar, bra eller mycket bra
- cirka 60 procent upplevde anslutningsprocessen godtagbar, bra eller mycket bra.

Sammantaget gav kundmyndigheterna ett högt betyg avseende god kvalitet inom tjänsteleveranser och en bra eller mycket bra samverkan.

ÖVER

70 %

upplevde att samverkan fungerade bra eller mycket bra.

Uppgifter om undersökningen

- Postal enkät via e-post omfattande 10 frågor med öppet kommentarsfält.
- Utvärdering enligt fyrgradig skala (mindre bra, godtagbart, bra och mycket bra).
- Tillfrågade: 175 kontaktpersoner på 114 kundmyndigheter.
- Respondenter: 68 kontaktpersoner (54 %).
- Respondenternas fördelning per köp av tjänster:
 - lönerelaterade tjänster 87 procent,
 - ekonomirelaterade tjänster 60 procent,
 - e-handelstjänster: 49 procent procent.

Stickprovskontroller

För att systematiskt följa upp kvaliteten i leveranserna har nyckeltal tagits fram från särskilt utvalda stickprovskontroller som ingår i internkontrollplanen. Stickprovskontrollerna är slumpmässigt utvalda och syftar till att indikera om leveranserna håller den kvalitet som eftersträvas. Kontrollen syftar även till att indikera om rekommendationer, föreskrifter och den lagstiftning som finns på området följs samt att upptäcka brister och felaktigheter i rutiner och processer. Kundmyndigheterna som inte tecknat nya överenskommelser omfattas inte av stickprovskontrollen. Nyckeltalen som togs fram omfattar hela året men kontrollerna görs löpande under året och följs upp tertialsvis. Jämförelsetal saknas då det gjordes en övergripande bedömning föregående år endast för sista tertialet. De utvalda stickprovskontrollerna visas i tabellen nedan.

STICKPROVSKONTROLLER

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

Inom ekonomiadministrativa tjänster gjordes stickprovskontroller för anläggningsredovisning. Kontrollen innebar att ett urval av anläggningar kontrollerades om de har 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 leverantörsfakturorna. 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 sammanställs och meddelas kundansvarig som tar upp resultatet med kundmyndigheterna i det samverkansforum som finns. Respektive tjänsteområde ansvarar för att vidta de åtgärder som behöver göras för respektive område.

Vi gör bedömningen att nyckeltalen indikerar på god kvalitet och att inga särskilda insatser behöver göras.

EA-värdet

Ekonomistyrningsverket (ESV) mäter och publicerar årligen EA-värde för alla statliga myndigheter. Den ekonomiadministrativa avdelningen har uppfyllt målet att i de delar som Statens servicecenter ansvarar för i EA-värderingen, har alla kunder fått AA i sin värdering. Det innebär att dessa myndigheter även fått ren revisionsberättelse i de delar som berörde vår verksamhet. Genomgång av ESV-sammanställning av EA-värdet utgör grund. AA är det högsta betyg som en myndighet kan få.

Service

Service är förmågan att leverera tjänster enligt överenskommen tid till överenskommen kostnad och kvalitet. En viktig del i Statens servicecenters verksamhet är att säkerställa en överenskommen och förväntad servicenivå. Frågor via telefon, Kundwebb och e-post registreras i myndighetens ärendehanteringssystem CRM Dynamics för att följa upp att ärenden besvaras i tid och i enlighet med fastställda servicenivåer. Servicenivåerna är överenskomna och dokumenterade i respektive kundmyndighets service level agreement (SLA). I den statistik som visas ingår inte de kundmyndigheter som inte tecknat nya överenskommelser hos Statens servicecenter sedan de anslöts.

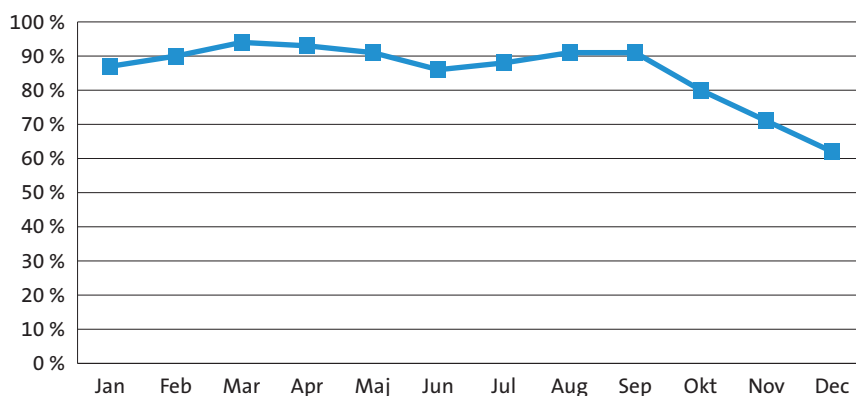
Kundsupportorganisationen är organiserad i en första och andra linjes support för att göra det enklare för kundmyndigheten att snabbt få svar på sitt ärende. Kundsupportorganisationen arbetar med tre servicenivåer:

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

Statistiken nedan visar servicenivån för 2013 avseende målet att 80 procent av inkomna samtal tas emot inom 120 sekunder. Målet att ta emot inkomna samtal enligt överenskommen servicenivåtid uppnåddes större delen av året. Servicenivån gick ner under oktober till december avseende lönerelaterade ärenden. Orsaken till det var organisations- och personalförändringar som påverkade bemanningen i servicedesk.

Nedan visas statistik totalt för alla tjänsteområden vilket inte var möjligt föregående år.

SLA – BESVARAT INOM 120 SEKUNDER 2013



I GENOMSNITT

96 %

av alla ärenden besvaras inom 8 arbetstimmar.

I GENOMSNITT

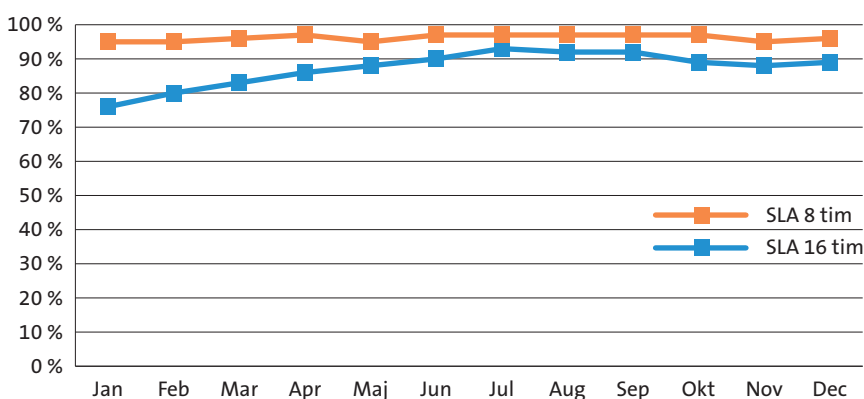
87 %

av alla ärenden besvaras inom 16 arbetstimmar.

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 för alla tjänsteområden besvarades 95 procent av alla ärenden inom 8 arbetstimmar vilket är enligt avtalad servicenivå. Andra linjen når inte riktigt upp till målnivån 95 procent. En bidragande orsak är att det kommer in många systemfrågor där en extern leverantör måste kontaktas vilket gör att det blir långa ledtider och att arbetsbelastningen varit hög för systemadministratörerna på myndigheten. Aktiviteter vidtogs för att säkerställa att målnivån nås under 2014. En annan orsak är att e-handelstjänsten är en relativt ny tjänst för Statens servicecenters medarbetare. I takt med att medarbetarna får bättre kunskap kortas ledtiderna vilket framgår av linjediagrammet nedan som visar att effektiviteten höjdes sedan mitten av året.

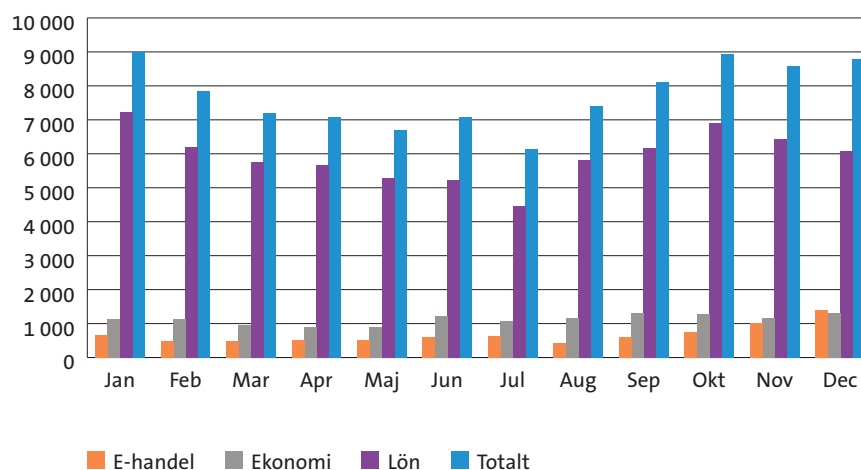
Jämförelsetal saknas då det inte var tekniskt möjligt att ta ut statistik för 8 respektive 16 arbetstimmar föregående år.

BESVARADE SAMTAL INOM UTSATT TID, ALLA TJÄNSTEOMRÅDEN (TOTALT) 8 RESP. 16 ARBETSTIMMAR 2013



Bilden nedan visar volymen av ärenden under året för respektive tjänsteområde. Volymen är framförallt störst inom de lönerelaterade tjänsterna. Generellt är den totala volymen av ärenden som högst i början och i slutet av året. Totalt hanterades cirka 93 000 ärenden. Av dessa var cirka 71 000 lönerelaterade ärenden, cirka 14 000 ekonomiadministrativa ärenden och cirka 8 000 e-handelsärenden.

ANTAL SKAPADE ÄRENDEN 2013



Kunskapsdatabasen

Under året utvecklade Statens servicecenter en kunskapsdatabas. Det fanns ett behov i organisationen av en gemensam databas gällande våra tjänster för att på ett effektivt och kvalitativt sätt ge våra kundmyndigheter god service. Kunskapsdatabasen började användas i slutet av året. Den förväntas ge ökad kvalitet på den information som lämnas till kunderna genom att informationen struktureras och systematiseras i en gemensam miljö och kvalitetssäkras. I kunskapsdatabasen kan både interna och externa användare hämta information och svara på frågor i en gemensam miljö.

Michael Seemann
Ekonomikonsult, Statens servicecenter

Michaela Breyer Sjöstedt
Lönehandläggare, Statens servicecenter



Kundanslutning

Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet för 2013, redovisa en bedömning av kundanslutningstakten totalt samt uppdelat per tjänsteområde för åren 2013–2015, mätt i antalet anställda och myndigheter.

Målet 2015

Målet är att vid utgången av 2015 ska motsvarande 25 procent av antalet anställda i statsförvaltningen vara anslutna till Statens servicecenter. Anslutningsplanen och måluppfyllelsen påverkar alla delar i myndigheten, allt från bemanning till möjligheten att nå ekonomisk balans.

Kunder och kundanslutning 2013

Ett intensivt arbete bedrevs under året för att öka antalet kundmyndigheter och volymer. Planen för 2013 var att nya kunder med stora volymer skulle anslutas inom både lönerelaterade tjänster och e-handelstjänster. Under året blev anslutningstakten lägre än planerat. Flera anslutningsprojekt sköts fram till 2014. Inom de lönerelaterade tjänsterna anslöt sig färre myndigheter. Totalt rör det sig om cirka 11 000 färre anställda än beräknat. Inför 2013 var planen att 40 nya e-handelskunder skulle anslutas. Det lägre utfallet på e-handelstjänster beror framförallt på att projektet med att ansluta 21 länsstyrelser sköts fram till våren 2014. 2013 genomfördes endast ett av dessa projekt och återstående 20 länsstyrelser ansluts 2014. Under året gjordes det flera insatser för att öka anslutningstakten. Tabellen nedan visar förändring av antalet anställda i anslutna myndigheter per tjänsteområde.

ANTAL ANSTÄLLDA I ANSLUTNA MYNDIGHETER PER TJÄNSTEOMRÅDE

		2013	2012	Förändring
Lönerelaterade tjänster	Antal anslutna myndigheter	93	87	6
	Antal anställda i anslutna myndigheter	35 366	35 937	-571
Ekonomiadministrativa tjänster	Antal anslutna myndigheter	52	50	2
	Antal anställda i anslutna myndigheter	28 858	29 219	-361
E-handelstjänst	Antal anslutna myndigheter	92	75	17
	Antal anställda i anslutna myndigheter	36 768	33 116	3 652
Totalt	Antal anslutna myndigheter	119	100	19
	Antal anställda i anslutna myndigheter	38 815	36 309	2 506

TABELLEN VISAR SAMTLIGA AV STATENS SERVICECENTERS KUNDER UNDER 2013. ÄVEN KUNDER SOM AVSLUTADES UNDER 2013 FINNS MEDRÄKNADE I TABELLEN.

Kolumnen "Övriga tjänster" i tabellen avser kunder 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 utbildningsmyndigheter	X		X	X
Avvecklingsmyndigheten Myndigheten för utländska investeringar i Sverige	X		X	X
Barnombudsmannen	X	X	X	X
Brottsförebyggande rådet		X		X
Brottsoffermyndigheten	X	X		X
Centrala etikprövningsnämnden		X	X	X
Dans och cirkushögskolan	X	X	X	X
Datainspektionen	X			X
Diskrimineringsombudsmannen	X	X		X
Domarnämnden	X	X	X	X
Ekonomistyrningsverket	X			
Elsäkerhetsverket	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			
Forum för levande historia	X	X	X	X
Försvarexportmyndigheten	X	X	X	X
Försvarsmakten				X
Försvarsunderrättelse-domstolen	X	X	X	X
Försäkringskassan	X	X	X	X
Gentekniknämnden	X	X	X	X
Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen	X	X		X
Inspektionen för socialförsäkringen	X	X	X	X
Inspektionen för strategiska produkter	X	X		X
Inspektionen för vård och omsorg	X	X	X	X
Institutet för arbetsmarknads-politisk utvärdering	X	X		X
Institutet för språk och folkminnen	X	X		X

Myndighet	Lönerelaterade tjänster	E-handels-tjänster	Ekonomi-administrativa tjänster	Övriga tjänster
Justitiekanslern	X	X	X	X
Kammarkollegiet	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 lantbruksakademien	X			
Kustbevakningen				X
Lantmäteriet	X	X		
Livrustkammaren & Skoklosters slott med stiftelsen Halwylska museét	X	X		X
Länsstyrelse 03 Örebro		X		X
Marknadsdomstolen	X	X	X	X
Medlingsinstitutet	X	X	X	X
Myndigheten för handikappolitisk samordning	X	X	X	X
Myndigheten för internationella adoptionsfrågor	X	X		X
Myndigheten för kulturanalys	X	X	X	X
Myndigheten för radio och TV	X	X	X	X
Myndigheten för tillgängliga medier	X			
Myndigheten för vårdanalys	X	X		X
Myndigheten för yrkeshögskolan	X	X		
Nationalmuseum med Prins Eugenes Waldemarsudde	X			
Naturvårdsverket				X
Nordens välfärdscenter	X			
Nordiska Afrikainstitutet	X	X	X	X
Nordiskt genresurscenter	X			
Nämnden för statligt stöd till trossamfund	X	X	X	X
Operahögskolan				X
Patent och registreringsverket / Patentbesvärslagen	X			
Pensionsmyndigheten	X	X	X	X
Polarforskningssekreteriet	X	X	X	X
Post- och telestyrelsen		X		
Presstödsnämnden	X	X	X	X

Myndighet	Lönerelaterade tjänster	E-handels-tjänster	Ekonomi-administrativa tjänster	Övriga tjänster
Regionala etikprövningsnämnden i Göteborg		X	X	X
Regionala etikprövningsnämnden i Linköping		X	X	X
Regionala etikprövningsnämnden i Lund		X	X	X
Regionala etikprövningsnämnden i Stockholm		X	X	X
Regionala etikprövningsnämnden i Umeå		X	X	X
Regionala etikprövningsnämnden i Uppsala		X	X	X
Revisorsnämnden	X	X	X	X
Riksantikvarieämbetet		X		X
Riksarkivet		X		
Riksgäldskontoret		X		X
Riksställningar	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
Statens folkhälsoinstitut	X			
Statens försvarshistoriska museer	X	X		X
Statens haverikommission	X	X	X	X
Statens historiska museer	X	X		X
Statens inspektion för försvarsunderrättelseverksamheten	X	X	X	X
Statens konstråd	X	X		
Statens kulturråd	X	X		
Statens maritima museer		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 VA-nämnd	X	X	X	X
Statskontoret	X	X		X
Styrelsen för teknisk ackreditering	X			
Svenska ESF-rådet	X	X		X
Svenska institutet	X			

Myndighet	Lönerelaterade tjänster	E-handels-tjänster	Ekonomi-administrativa tjänster	Övriga tjänster
Svenska institutet för europapolitiska studier	X	X	X	X
Säkerhets- och integritets-skyddsnämnden	X	X	X	X
Tandvårds- och läkemedels-förmånsverket	X	X	X	X
Tekniska museet	X			
Tillväxtanalys		X	X	
Tillväxtverket	X	X		X
Totalförsvarets rekryteringsmyndighet	X			
Trafikanalys	X	X	X	X
Ungdomsstyrelsen		X		X
Universitets- och högskolerådet	X			
Uppsala monitoring centre	X			
Valmyndigheten	X	X	X	X
Överklagandenämnden för studiestöd	X	X	X	X
TOTALT	119	93	52	85

Kundanslutningsplan 2014–2016

Vid utgången av 2013 omfattades cirka 39 000 av de statligt anställda av en eller flera av Statens servicecenters tjänster. Störst andel står e-handelstjänster för följt av lönerelaterade tjänster och därefter ekonomiadministrativa tjänster. Under 2013 hade Statens servicecenter 119 kundmyndigheter vilket motsvarar 32 procent av alla statliga myndigheter.¹⁴

Under året förändrade myndigheten marknadsarbetet för att realisera de planerade anslutningsvolymerna. Strategin innebar att fokusera mer direkt mot potentiella myndigheter med stora volymer. Tjänsteområdena medverkade på ett tydligare sätt i kontakten med intresserade myndigheter. Det var ett framgångsrikt arbetssätt då flera stora nya myndigheter ansluter sig under 2014. Under rubriken "Totalt" nedan räknas de kundmyndigheter som är anslutna till något av myndighetens tjänsteområden.

Bedömningen av anslutningsgraden mätt i medelantalet anställda per tjänsteområde och totalt redovisas i tabellen nedan. Beräkningen i tabellen nedan som anger procent av staten baserades på antal myndigheter under regeringen 1 januari 2012 enligt särtryck ur budgetpropositionen för 2014 "Statsförvaltningens utveckling" sid 7. Antalet anställda var 243 000 personer.

		UTFALL		PLAN					
		2013	% av staten	2014	% av staten	2015	% av staten	2016	% av staten
Lönerelaterade tjänster	Antal anslutna myndigheter	93		101		127		135	
	Antal anställda	35 366	15 %	48 731	20 %	62 040	26 %	78 813	32 %
E-handelstjänst	Antal anslutna myndigheter	92		121		125		126	
	Antal anställda	36 768	15 %	44 679	18 %	50 964	21 %	51 564	21 %
Ekonomiadministrativa tjänster	Antal anslutna myndigheter	52		53		56		57	
	Antal anställda	28 858	12 %	29 459	12 %	32 189	13 %	32 789	13 %
Totalt	Antal anslutna myndigheter	119		148		151		156	
	Antal anställda	38 815	16 %	57 676	24 %	65 635	27 %	81 282	33 %

¹⁴ Antal myndigheter var 372 stycken under regeringen 1 januari 2013 enligt särtryck budgetpropositionen för 2014 "Statsförvaltningens utveckling", sid 7.

Enligt prognosen når vi totalt målet på en anslutningsgrad om 25 procent av staten mätt i medelantalet årsarbetskrafter vid utgången av år 2015. Då beräknas andelen anslutna kundmyndigheter uppgå till 27 procent av de statligt anställda. Andel anställda når 25 procent inom lönerelaterade tjänster. Inom övriga tjänsteområden ligger dock siffran under 25 procent.

Löneadministrativa tjänster

För lönerelaterade tjänster var anslutningstakten lägre än vad som tidigare planerats. Den beräknade stora anslutning av volymer inom tjänsteområdet uppnåddes inte under 2013. Inriktningen på rekryteringsarbetet förändrades därför delvis. Det lades ett större fokus på anslutning av myndigheter inom det lönerelaterade tjänsteområdet. Inom tjänsteområdet finns stor potential att leverera kostnadseffektiva tjänster. En viktig faktor för ökad anslutningstakt och kostnadseffektivitet är att få ett nytt lönesystem på plats vilket planeras vara i drift 2015. Åtgärdsplaner har tagits fram för att öka anslutningstakten.

Målet 2015 innebär leveranser av lönerelaterade tjänster omfattande drygt 62 000 statsanställda. För att realisera målet ska volymerna öka med cirka 27 000 statsanställda. Under 2013 levererades lönerelaterade tjänster till cirka 35 000 statsanställda.

Ett antal större myndigheter bedöms vara potentiella nyanslutningar under 2014 vilket gör att lönerelaterade tjänster till andelen statsanställda beräknas uppnå 20 procent. Fyra myndigheter tecknade under året överenskommelser för 2014 med totalt 2 300 löner. Under 2015 och 2016 beräknas lönerelaterade tjänster öka ytterligare vilket bland annat är effekten av ett nytt personalsystem och utökade tjänster inom HR-området.

E-handelstjänster

Under 2013 stod e-handelstjänster för den största ökningen gällande antalet nya och befintliga kundmyndigheter. Enligt prognosen kommer ökningen fortsätta under 2014 för att därefter mattas av.

Inom e-handelstjänster är det framförallt förordningskravet för myndigheter att införa e-beställningar som gynnar anslutningsgraden och anslutningstakten. I november 2013 tog regeringen ett beslut som innefattade att myndigheter med fler än 50 anställda ska hantera beställningar elektronisk senast den 1 juli 2014. Under 2013 genomfördes 14 anslutningsprojekt där befintliga kunder anslöts sig till Visma Commerce e-handelssystem Proceedo från tidigare Contempus. Ytterligare 45 kunder som har Contempus kommer att flyttas över till Visma Proceedo under 2014.

För att tillgodogöra sig effektiviseringen av elektroniska beställningar krävs en hög andel anslutna leverantörer vilket är både kostsamt och krångligt för den enskilda myndigheten. Detta kan vara en möjlighet för Statens servicecenter att även efter 2014 attrahera nya e-handelskunder. När resterande länsstyrelser ansluts innebär det en ökning med drygt 5 100 statsanställda inom e-handelstjänsterna.

Ekonomiadministrativa tjänster

Den svagaste ökningen bedöms, i likhet med föregående år, vara inom det ekonomiadministrativa området. Under 2013 erbjöds inte den ekonomiadministrativa tjänsten inklusive systemstöd. Ett projekt för upphandling av ett ekonomisystem påbörjades under 2013 och förväntas fortsätta under 2014. Ett nytt ekonomisystem bedöms öka möjligheten att fler myndigheter ansluter till det här tjänsteområdet om tjänsterna erbjuds inklusive systemstöd.

Överenskommelser och kundmyndigheter

Flera av de kunder som togs över från Kammarkollegiets administrativa service 2012 kommer under 2014 att teckna nya överenskommelser med Statens servicecenter. Arbetet med att ta fram överenskommelser och prissättning var komplext och var mer omfattande än beräknat.

Ann-Sofi Hjelm-Thuresson
Enhetschef, Statens servicecenter



KAPITEL 3.

Finansiell redovisning



Resultaträkning

(tkr)	Not	2013-01-01 --2013-12-31	2012-06-01 --2012-12-31*
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	191 992	74 438
Intäkter av bidrag	2	460	211
Finansiella intäkter		1	0
Summa		192 452	74 649
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	3	-148 862	-50 348
Kostnader för lokaler		-9 855	-2 682
Övriga driftkostnader	4	-89 022	-98 433
Finansiella kostnader	5	-1 405	-499
Avskrivningar och nedskrivningar		-2 338	-626
Summa		-251 482	-152 589
Verksamhetsutfall		-59 030	-77 941
Årets kapitalförändring	6	-59 030	-77 941

* Myndigheten Statens servicecenter bildades den 1 juni 2012.

Balansräkning

(tkr)	Not	2013-12-31	2012-12-31*
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	7	7 989	5 761
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	8	335	649
Summa		8 324	6 410
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	9	1 055	778
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	10	4 997	4 907
Summa		6 052	5 686
Fordringar			
Kundfordringar		89	83
Fordringar hos andra myndigheter	11	25 238	42 756
Summa		25 327	42 839
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	12	3 261	3 557
Upplupna bidragsintäkter		41	60
Övriga upplupna intäkter	13	2 329	0
Summa		5 630	3 618
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		0	0
Summa		0	0
SUMMA TILLGÅNGAR		45 333	58 553

(tkr)	Not	2013-12-31	2012-12-31*
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Balanserad kapitalförändring	14	-83 751	-4 574
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	15	-59 030	-79 176
Summa		-142 781	-83 751
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	16	229	291
Övriga avsättningar	17	394	101
Summa		623	392
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	18	14 376	8 924
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	19	124 865	86 040
Skulder till andra myndigheter	20	4 197	28 370
Leverantörsskulder		15 609	4 880
Övriga skulder	21	2 469	2 010
Summa		161 517	130 224
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	22	22 867	11 688
Oförbrukade bidrag	23	1 500	0
Övriga förutbetalda intäkter	24	1 607	0
Summa		25 974	11 688
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		45 333	58 553
ANSVARSFÖRBINDELSER			
Övriga ansvarsförbindelser	25	1 450	0
Summa		1 450	0

* Myndigheten Statens servicecenter bildades den 1 juni 2012.

Tilläggsupplysningar och noter

Tilläggsupplysningar

Redovisningsprinciper

Tillämpade redovisningsprinciper

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

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

I enlighet med ESV:s föreskrifter till 10 § FBF tillämpar myndigheten brytdagen den 3 januari. Efter brytdagen har fakturor överstigande 50 tkr bokförts som periodavgränsningsposter.

Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

Som anläggningstillgångar redovisas egenutvecklade dataprogram, förvärvade licenser och rättigheter samt maskiner och inventarier som har en beräknad ekonomisk livslängd om minst tre år och ett anskaffningsvärde om minst ett halvt basbelopp. För år 2013 motsvarar det 22 250 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.

Utgifter för egen utveckling av dataprogram balanseras som immateriell anläggningstillgång om de beräknas bli av betydande värde (100 000 kr) för verksamheten under kommande år. Avskrivningar påbörjas när dataprogrammet tas i bruk.

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

Tillämpade avskrivningstider

Dataprogram och licenser för dataprogram	3 år
Datorer och kringutrustning	3 år
Förbättringsutgifter på annans fastighet	3–10 år <i>eller enligt hyreskontraktets löptid</i>
Kontorsmöbler	10 år
Kontorsmaskiner	5 år
Immateriella anläggningstillgångar	5 år

Omsättningstillgångar

Fordringar har tagits upp till det belopp som de efter individuell prövning beräknas bli betalda.

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 fr.o.m. 20 maj 2013	686 504 kr	19 845 kr	Ledamot i Kammarkollegiets insynsråd, Styrelseordförande i Redaktörspoolen Ann Pålsson AB, Styrelseordförande i Sohlman förlag & agentur AB.
Stig Jönsson T.f. generaldirektör t.o.m. den 19 maj 2013	552 238 kr	-	Ordförande i E-legitimationsnämnden, ledamot i styrelsen för Högskolan i Gävle.

Styrelseledamöter

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Birgitta Böhlén (ordförande)	65 000 kr	-	Styrelseordförande i Almi Företagspartner AB, Apoteksgruppen AB, Lernia AB, ledamot i Försäkringskassans insynsråd.
Ulf Bengtsson	32 500 kr	-	Generaldirektör Arbetsgivarverket, styrelseordförande i KÅPAN Pensioner och Trygghetsstiftelsen, ledamot i Statens tjänstepensionsverk (SPV)
Göran Gräslund	32 500 kr	-	Särskild utredare på Regeringskansliet. Ledamot i E-legitimationsnämnden och i Kammarkollegiets insynsråd.
Barbro Holmberg	32 500 kr	-	Landshövding Gävleborg, ledamot European Association of State Territorial Representatives (EASTR), ledamot av Riksdagens arvodesnämnd.
Åse Lagerqvist	32 500 kr	-	CFO & Vice VD i Swedish Space Corporation, ledamot i Universal Space Network Inc., ECAPS AB och NanoSpace AB.

Anställdas sjukfrånvaro

Uppgifter om sjukfrånvaro, se sidan 20 i resultatredovisningen.

Noter

Resultaträkning

(tkr)		2013-01-01 --2013-12-31	2012-06-01 --2012-12-31**
Not 1	Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
	Intäkter av uppdragsverksamhet	191 959	74 437
	Intäkter enligt 4 § avgiftsförordningen, tjänsteexport	31	0
	Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	0
	Summa	191 992	74 438
Not 2	Intäkter av bidrag		
	Bidrag avseende lönebidrag/nystartsjobb	460	211
	Summa	460	211
Not 3	Kostnader för personal		
	Lönekostnader (exklusive arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	98 824	33 295
	Övriga kostnader för personal	50 038	17 053
	Summa	148 862	50 348
Not 4	Övriga driftkostnader		
	Köp av tjänster*	83 317	95 508
	Resor	4 221	1 928
	Övrigt	1 429	997
	Reaförlust anläggningstillgångar	55	0
	Summa	89 022	98 433
	* Av beloppet för 2012 avser 37 130 tkr kostnader för Servicecenterutredningen.		
Not 5	Finansiella kostnader		
	Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	1 116	260
	Ränta på lån i Riksgäldskontoret	112	6
	Övriga finansiella kostnader	177	233
	Summa	1 405	499
Not 6	Årets kapitalförändring		
	Avgiftsfinansierad verksamhet, underskott	-59 030	-77 941
	Summa	-59 030	-77 941

** Myndigheten Statens servicecenter bildades den 1 juni 2012.

Noter

Balansräkning

(tkr)		2013-12-31	2012-12-31
Not 7	Balanserade utgifter för utveckling		
	Ingående anskaffningsvärde	6 149	0
	Ingående anskaffningsvärde, överfört från Kammarkollegiet	0	1 795
	Årets anskaffningar	3 556	4 353
	Summa anskaffningsvärde	9 705	6 149
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-388	0
	Ingående ackumulerade avskrivningar, överfört från Kammarkollegiet	0	-84
	Årets avskrivningar	-1 328	-305
	Summa ackumulerade avskrivningar	-1 716	-388
	Utgående bokfört värde	7 989	5 761
	<i>Årets anskaffning avser egenutveckling av kunskapsdatabas och webbplattform.</i>		
Not 8	Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
	Ingående anskaffningsvärde	3 218	0
	Ingående anskaffningsvärde, överfört från Kammarkollegiet	0	2 707
	Årets anskaffningar	0	511
	Summa anskaffningsvärde	3 218	3 218
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-2 569	0
	Ingående ackumulerade avskrivningar, överfört från Kammarkollegiet	0	-2 450
	Årets avskrivningar	-314	-119
	Summa ackumulerade avskrivningar	-2 883	-2 569
	Utgående bokfört värde	335	649
Not 9	Förbättringsutgifter på annans fastighet		
	Ingående anskaffningsvärde	838	0
	Ingående anskaffningsvärde, överfört från Skatteverket	0	118
	Utrangeringar	-136	0
	Årets anskaffningar	473	720
	Summa anskaffningsvärde	1 174	838
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-59	0
	Ingående ackumulerade avskrivningar, överfört från Skatteverket	0	-52
	Utrangeringar	63	0
	Årets avskrivningar	-123	-7
	Summa ackumulerade avskrivningar	-120	-59
	Utgående bokfört värde	1 055	778

Årets anskaffning avser larm och passagesystem vid kontoren i Stockholm och Östersund samt installation av takarmatur i Gävle.

forts. Balansräkning

(tkr)	2013-12-31	2012-12-31
Not 10 Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
Ingående anskaffningsvärde*	5 447	0
Ingående anskaffningsvärde, överfört från Skatteverket	0	858
Årets anskaffningar	662	4 588
Summa anskaffningsvärde	6 109	5 447
Ingående ackumulerade avskrivningar	-539	0
Ingående ackumulerade avskrivningar, överfört från Skatteverket*	0	-343
Årets avskrivningar*	-572	-196
Summa ackumulerade avskrivningar	-1 111	-539
Utgående bokfört värde	4 997	4 907
<i>Årets anskaffningar avser kontorsmöbler samt diverse inredning.</i>		
<i>* Belopp i noten för år 2012 är korrigerade efter huvudbokens saldon.</i>		
Not 11 Fordringar hos andra myndigheter		
Kundfordringar hos andra myndigheter*	22 287	40 700
Fordran ingående mervärdesskatt	2 951	2 056
Summa	25 238	42 756
<i>* De skillnader som finns mellan åren kan härledas till att myndigheten tecknade avtal i slutet av 2012 och fakturerade retroaktivt. För 2013 tidigare lades även kundfaktureringsen vilket också minskade kundfordringarna.</i>		
Not 12 Förutbetalda kostnader		
Förutbetalda hyreskostnader	2 258	2 203
Övriga förutbetalda kostnader	1 003	1 354
Summa förutbetalda kostnader	3 261	3 557
Not 13 Övriga upplupna intäkter		
Övriga upplupna intäkter*	2 329	0
Summa	2 329	0
<i>* Avser volymfakturerings efter tidigt brytdatum i december.</i>		
Not 14 Balanserad kapitalförändring		
Ingående balans	-4 574	0
Avgiftsfinansierad verksamhet, överfört från Kammarkollegiet	0	-4 574
Kapitalförändring enligt föregående års resultaträkning*	-79 176	0
Summa	-83 751	-4 574
<i>* Består dels av kapitalförändringen som härrör från 2012 års verksamhet, -77 941 tkr, dels av överförd verksamhet från Kammarkollegiet, -1 236 tkr.</i>		
Not 15 Kapitalförändring enligt resultaträkningen		
Årets resultat*	-59 030	-79 176
Summa	-59 030	-79 176
<i>* Jämförelsetalet för år 2012 är korrigerat till beloppet i resultaträkningen.</i>		

forts. Balansräkning

(tkr)	2013-12-31	2012-12-31
Not 16 Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		
Ingående avsättning	291	0
Ingående avsättning, överfört från Skatteverket	0	111
Årets pensionskostnad	109	303
Årets pensionsutbetalningar	-171	-122
Utgående avsättning	229	291
Not 17 Övriga avsättningar		
Kompetensväxlings- och kompetensutvecklingsåtgärder		
Ingående avsättning	101	0
Årets förändring	293	101
Utgående avsättning	394	101
Not 18 Lån i Riksgäldskontoret		
Ingående balans	8 924	0
Under året nyupptagna lån	7 845	9 550
Årets amorteringar	-2 392	-626
Utgående balans	14 376	8 924
<i>Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar</i>		
<i>Beviljad låneram enligt regleringsbrev</i>	<i>40 000</i>	<i>50 000</i>
Not 19 Räntekontokredit i Riksgäldskontoret		
Utgående skuld på räntekontot	124 865	86 040
Summa	124 865	86 040
<i>Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev.</i>	<i>146 000</i>	<i>100 000</i>
Not 20 Skulder till andra myndigheter		
Leverantörsskulder till andra myndigheter*	1 583	26 268
Arbetsgivaravgifter	2 581	2 073
Utgående mervärdesskatt	33	28
Summa	4 197	28 370
<i>* De skillnader som finns mellan åren kan härledas till att myndigheten tecknade avtal i slutet av 2012 och fakturerade retroaktivt.</i>		
Not 21 Övriga skulder		
Personalens källskatt	2 463	2 006
Övrigt	6	4
Summa	2 469	2 010
Not 22 Upplupna kostnader		
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	10 196	8 287
Upplupna löner inklusive sociala avgifter	1 254	707
Upplupna datakostnader	7 838	1 728
Upplupna konsultkostnader	2 946	294
Övriga upplupna kostnader	632	672
Summa	22 867	11 688

forts. Balansräkning

(tkr)	2013-12-31	2012-12-31
Not 23 Oförbrukade bidrag		
Bidrag som erhållits från annan statlig myndighet*	1 500	0
Summa	1 500	0
<i>* Avser medel från Regeringskansliet (Socialdepartementet UO2 1:1, ap.1 Förvaltningspolitisk utveckling).</i>		
Not 24 Övriga förutbetalda intäkter		
Övriga förutbetalda intäkter*	1 607	0
Summa	1 607	0
<i>* Det avser del av anslutningsavgift inom e-handelstjänster som avser 2014.</i>		
Not 25 Övriga ansvarsförbindelser		
Tvist avseende upphandlingsskadeavgifter	1 450	0
<i>Statens servicecenter har en rättslig tvist i förvaltningsrätten. Konkurrensverket yrkar att Statens servicecenter erlägger upphandlingsskadeavgift i två fall, med beloppen 750 tkr respektive 700 tkr. Statens servicecenter bestrider yrkandena.</i>		

Sammanställning över väsentliga uppgifter

(tkr)	2013-01-01 --2013-12-31	2012-06-01 --2012-12-31
Låneram Riksgäldskontoret		
Beviljad	40 000	50 000
Utnyttjad totalt	14 376	12 096
varav lån i Riksgäldskontoret ¹	14 376	8 924
varav anskaffning av anläggningstillgångar där lån inte tagits upp ²	0	3 172
Kontokrediter Riksgäldskontoret		
Beviljad	146 000	100 000
Maximalt utnyttjad under året	139 168	86 040
Räntekonto Riksgäldskontoret		
Räntekostnader	1 116	260
Avgiftsintäkter		
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>		
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	249 000	89 805
Avgiftsintäkter	191 992	74 438
Anslagskredit	<i>ej tillämplig</i>	
Anslag	<i>ej tillämplig</i>	
Bemyndiganden	<i>ej tillämplig</i>	
Personal		
Antalet årsarbetskrafter (st)	245	160
Medelantalet anställda (st)	249	178
Driftkostnad per årsarbetskraft³	1 011	947
Kapitalförändring		
Årets	-59 030	-79 176
Balanserad ⁴	-83 751	-4 574

¹ Avser lån och kreditiv som finns upptagna till och med 2013-12-19.

² Enligt kapitalförsörjningsförordningen 2 kap. 1 § ska utgifter under året för anskaffning av sådana anläggningstillgångar som kommer att finansieras med lån rymmas inom låneramen.

³ I driftkostnader för år 2012 ingår kostnader för Servicecenterutredningen.

⁴ Balanserad kapitalförändring för år 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

Under 2013 har Statens servicecenter vidareutvecklat arbetet med processen för intern styrning och kontroll. Riskerna och åtgärderna i riskanalysen för 2013 har under året följts upp i samband med tertiärluppföljningarna och resultatet har redovisats för styrelsen. Även under året tillkommande risker har identifierats i samband med uppföljningarna. I samband med verksamhetsplaneringen inför 2014 genomfördes riskanalyser på avdelningsnivå. De mest väsentliga riskerna för 2014 sammanställdes sedan och rapporterades till styrelsen. Vid styrelsemötet den 16 december antogs även nya riktlinjer för intern styrning och kontroll och riskhantering.

Revision

En internrevisionsfunktion har under året inrättats och etablerats och riktlinjer för internrevisionen har fastställts av styrelsen. Internrevisionen har under 2013 utifrån fastställd revisionsplan genomfört fem granskningsuppdrag och ett antal rådgivningsuppdrag. Internrevisionen rapporterar löpande genomförda granskningar till styrelsen. Styrelsen har även fattat beslut om åtgärdsplaner med anledning av internrevisionens iakttagelser. 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 2013.

Områden där risknivån är acceptabel men förbättringsåtgärder behöver vidtas

Internkontrollplaner

För 2013 har en generell internkontrollplan tillämpats som syftat till att följa upp kontroller inom de tre tjänsteområdena. Under året har planen tillämpats för samtliga stora kundmyndigheter samt för Statens servicecenter. De myndigheter som övertagits från Kammarkollegiets administrativa service har dock inte omfattats av internkontrollplanen för 2013.

Under hösten 2013 genomfördes det inom avdelningen för ekonomiadministrativa tjänster ett projekt i syfte att förbättra den interna kontrollen i de ekonomiadministrativa processerna. Projektet levererade bland annat processbeskrivningar där kontroller, förslag på förstärkningar i kontroller och förslag till förändringar i internkontrollplanen inför 2014 ingick. Arbetet med att genomföra projektets förslag kommer att gå vidare under 2014. Erfarenheterna från detta arbete kommer även att ligga till grund för förbättringar inom övriga tjänsteområden. Vidare kommer det under 2014 att införas ytterligare kontrollmoment i handlägningsprocessen avseende lön för att minska behovet av efterhandskontroller.

Verksamhets- och ekonomiuppföljning

Verksamhets- och ekonomiuppföljningssystem och rutiner hade under början av 2013 vissa brister. Under året har detta succesivt åtgärdats. Uppföljningen under 2013 har skett avdelningsvis framför allt i anslutning till tertialskiftena och halvårsskifte. Viss kostnadsuppföljning har dessutom skett månadsvis på avdelningsnivå. Under hösten 2013 har budget och uppföljningsrutiner färdigställts som ska möjliggöra resultatuppföljning på avdelnings- och enhetsnivå från 2014. Rutiner för månatliga likviditetsprognoser har dessutom tagits fram och satts i drift under 2013.

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 året har det dessutom påbörjats 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.

Behörighetshantering

Statens servicecenter hanterar behörigheter för både egna anställda, samt anställda hos våra kundmyndigheter.

Ett arbete har genomförts under 2013 för att skapa en effektiv, rättssäker och personoberoende behörighetsprocess för Statens servicecenters anställda. Bland annat har det under 2013 inrättats en särskild funktion för hantering av behörigheter. Vidare gör myndigheten en fullständig behörighetsgenomgång för samtliga anställda under januari 2014. Rutinerna för behörighetshantering är dock inte färdigutvecklade och behov finns av ytterligare arbete på området.

Ett arbete för att hitta bra och effektiva lösningar för hantering av våra kundmyndigheters behörigheter pågår och beräknas vara slutfört under 2014.

Uppföljning av Service level agreements (SLA)

Rutiner för uppföljning av SLA gentemot våra kundmyndigheter behöver förbättras vilket beräknas ske under 2014.

Områden där risknivån är för hög

Kundfakturering

Statens servicecenters kundfakturering har haft fortsatta brister kopplat till arbetssätt, rutiner och systemstöd under 2013. Problemen beror delvis på myndighetens komplicerade prismodell som medför att det ingår många manuella moment i faktureringen. Detta har sammantaget resulterat kvalitetsproblem i faktureringen. Ett arbete pågår nu för att skapa en säkrare och mer effektiv process. Det beräknas vara klart i början av 2014.

En extra genomgång av årets fakturering har gjorts i samband med årsboks slutet och vi bedömer att redovisade intäkter är rättvisande.

Ställningstagande

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

Vi bedömer vidare att brister avseende den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten föreligger på följande punkt:

- Vid kundfakturering, kopplat till arbetssätt, rutiner och systemstöd under 2013.

Stockholm den 18 februari 2014.



Brigitta Böhlin, ordförande



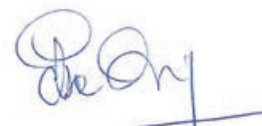
Ulf Bengtsson



Göran Gräslund



Barbro Holmberg



Åse Lagerqvist



Thomas Pålsson, generaldirektör

Personer på omslagets framsida från vänster:

Elisabet Ekman, verksjurist,

Michael Seemann, ekonomikonsult

Sharmila Rasalingam, ekonomihandläggare

Personer på omslagets baksida från vänster:

Cecilia Jarehov, anslutningsprojektledare

Urban Wallster, ekonomikonsult

Fatima Ben Allel, kundansvarig

Samtliga personer är anställda på

Statens servicecenter.

