

Årsredovisning **2012**



Innehåll

	GD har ordet.....	2
KAPITEL 1.		
Om verksamheten	Året i korthet.....	5
	Uppdrag.....	7
	Tjänsteområden.....	8
	Kostnadseffektivitet, kvalitet och service.....	9
	Kundsamverkan.....	11
	Prismodell och prissättning.....	14
	Verksamhetens resultat.....	15
	Organisation.....	18
	Styrelse.....	20
	Ledningsgrupp.....	21
	Medarbetare och kompetensförsörjning.....	22
	Från utredning till nu.....	26
	Rapporter till regeringen.....	28
KAPITEL 2.		
Prestationer	Prestationer övergripande.....	31
	Prestationer ekonomiadministrativa tjänster.....	32
	Prestationer lönerelaterade tjänster.....	35
	Prestationer e-handelstjänster.....	40
	Nyckeltal.....	43
	Kundanslutning.....	47
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 ska öka effektiviteten och minska
administrationskostnaderna i statsförvaltningen.

00:30

Vi erbjuder tjänster inom e-handel, ekonomi- och
löneadministration.

00:40

Vi administrerar löner för cirka 36 000 anställda.
Det motsvarar cirka 15 procent av de anställda i staten.

00:50

Vårt mål är att 25 procent av de statligt anställda
omfattas av våra tjänster 2015.

0 1:00

Vi finns i Gävle, Östersund och Stockholm med
sammanlagt 228 anställda.

GD har ordet

I och med inrättandet av Statens servicecenter ser vi ett nytt fenomen i svensk statsförvaltning. Visserligen har det fram till nu funnits diverse servicecenterlösningar, men inte i den här omfattningen och med de ambitioner som nu gäller från politiskt håll.

Målet är att 25 procent av staten mätt i antal anställda är anslutna till Statens servicecenter vid utgången av 2015. På längre sikt är ambitionen att merparten av myndigheterna ska vara anslutna.

Huvudprincipen är att det ska vara frivilligt för myndigheterna att ansluta sig. Om detta inte visar sig tillräckligt avser regeringen att skärpa det generella förändringstrycket på olika sätt.

Det är lätt att inse fördelarna med ett samlat servicecenter. Med hjälp av standardisering och stordriftsfördelar uppnås kostnadseffektivitet och en jämnare och högre kvalitet och service i statsförvaltningens stödverksamheter. Myndigheternas möjligheter att fokusera på kärnverksamheten ökar och riskerna för kompetensbrist eller personberoende i stödverksamheterna minskar.

Etableringen av Statens servicecenter har i allt väsentligt gått bra. Den 1 juni övertogs Skatteverkets verksamhetsstöd i Gävle och delar av Försäkringskassans verksamhetsstöd i Östersund. På motsvarande sätt övertogs Kammarkollegiets administrativa service den 1 oktober och den 1 december införlivades Försäkringskassans ekonomiadministrativa- och e-handelsdelar i verksamheten i Östersund.

Vid utgången av 2012 hade Statens servicecenter 228 anställda och cirka 100 kundmyndigheter. Vi har tre tjänsteområden: ekonomirelaterade tjänster, lönerelaterade tjänster och e-handelstjänster. Vi sköter lönerna för cirka 36 000 statsanställda.

Statens servicecenter är helt och hållet avgiftsfinansierat. Samtliga uppstartskostnader inklusive huvuddelen av servicecenterutredningens kostnader har belastat oss, vilket delvis förklarar årets underskott. Enligt regeringens direktiv ska vi uppnå ekonomisk balans till utgången av år 2019.

”Med hjälp av standardisering och stordriftsfördelar uppnås kostnadseffektivitet och en jämnare och högre kvalitet och service i statsförvaltningens stödverksamheter.”

Statens servicecenter befinner sig nu i en fas av fortsatt utveckling. Funktionerna och processerna behöver konsolideras och ytterligare standardiseras. Det är ett omfattande arbete att samordna de tre verksamheter som utgör grunden i myndigheten och att skapa enhetliga rutiner och arbetsprocesser.

Inledningsvis har Statens servicecenter i stor utsträckning tagit över de systemlösningar som idag existerar i de övertagna verksamheterna. Ett arbete inleddes i syfte att finna mer optimala lösningar för framtiden. Ekonomistyrningsverkets pågående ramavtalsupphandlingar vad gäller ekonomi- och personalsystem har här stor betydelse.

Under hösten intensifierades arbetet med att träffa överenskommelser med nya kundmyndigheter. Detta gäller särskilt e-handelsområdet, där regeringens nya förordning sätter tidspress. Vi möter ett stort intresse bland myndigheterna att etablera ett samarbete med Statens servicecenter. Den etablerade anslutningsprocessen är här till stor nytta och den kommer successivt att trimmas i syfte att korta ledtiderna, från initial kontakt till dess att tjänsterna kan börja levereras.

Vi lade också fast en samverkansmodell mellan oss och kundmyndigheterna. I den ingår regelbundna möten från operativ till strategisk nivå med respektive kundmyndighet. Denna samverkan är mycket viktig av flera skäl. Dels behöver vi regelbundet stämna av att våra leveranser överensstämmer med kundernas krav och dels behöver vi samverka kring vår tjänsteutveckling för att säkerställa att vi går i takt med våra kunders önskemål.

Ett stort tack till alla som varit oss behjälpliga i en framgångsrik etablering av Statens servicecenter – representanter för kunder, leverantörer och regeringens kansliet samt alla våra medarbetare som i sann nybyggaranda ansträngt sig alldeles extra.



Stig Jönsson
Tillförordnad generaldirektör

KAPITEL 1.

Om verksamheten



Året i korthet

Statens servicecenter startade sin verksamhet 1 juni och har därmed varit verksam 7 månader under 2012. Den 1 juni gick sammanlagt 118 personer över från Skatteverket och Försäkringskassan. Den 1 oktober inordnades Kammarkollegiets avdelning administrativ service med 46 medarbetare. Den 20 november invigdes myndigheten av civil- och bostadsminister Stefan Attefall. Den 1 december gick ytterligare 16 anställda vid Försäkringskassan i Östersund över till Statens servicecenter. Antalet anställda uppgick vid årsskiftet till 228 stycken.

Vid verksamhetens start den 1 juni var myndigheter med cirka 12 procent av anställda i statsförvaltningen anslutna. När Kammarkollegiets avdelning administrativ service inordnades tillkom cirka 80 kunder. Vid utgången av 2012 var 15 procent av anställda i statsförvaltningen anslutna till Statens servicecenter.

Från start var fokus att leverera tjänsterna till kundmyndigheterna med hög kvalitet. Samtidigt utarbetades interna processer och arbetssätt. Rekrytering för lednings- och stödverksamhet genomfördes. Arbeta för att få lokaler, infrastruktur och systemstöd på plats var betydande. Likaså var arbetet med att ta fram så kallade service level agreements (SLA-dokument¹) och bygga upp kundsupport med ärendehanteringssystemet viktigt.

Det personliga mötet med kunder och intressenter var en viktig del i arbetet med att informera om myndighetens tjänsteutbud. Under hösten bjöd Statens servicecenter in till tre frukostseminarier om e-handel och en halvdag om avtal, anslutning, service och årsbokslut. Statens servicecenter medverkade också på Strategitorget, Kommekmässan och var utställare på ESV-dagen. Myndighetens webbplats, www.statenssc.se, hade 23 696 besök varav 11 750 unika. Kundwebben, myndighetens webbplats för anslutna kunder, hade 19 386 besök varav 9 096 unika.

Vi levererade i allt väsentligt felfria tjänster i tid till kundmyndigheterna. Genom våra samverkansmöten framkom och löstes frågeställningar från kunderna.

På den korta tid som gått sedan starten, och till följd av vårt fokus att leverera till kundmyndigheterna, har det inte varit möjligt med tillgängliga resurser att få allt på plats vad gäller Statens servicecenters egna interna styr- och stödprocesser. Statens servicecenter egna administrativa proces-

¹ Service level agreement (SLA) är en överenskommelse som uppförs mellan kund och leverantör med avsikt att garantera en viss nivå av service och support. I dessa redogörs innehållet och kvaliteten i de tjänster som levereras till kunderna.

ser har därför under 2012 haft en del brister. Det avser efterlevnaden av förordningen om intern styrning och kontroll. Även Statens servicecenters kundfakturerings har haft en del brister kopplat till arbetssätt, rutiner och system. Behörighetshanteringen i IT system för anställda hos våra kundmyndigheter har även det haft brister. Under 2012 hade Statens servicecenter endast en provisorisk diarieföringsrutin som medförde att en fullständighet inte kunde säkerställas. Mer om detta återfinns även nedan under rubriken "Intygande om intern styrning och kontroll".

I nedanstående tabell framgår hur många kundmyndigheter Staten servicecenter hade inom respektive tjänsteområde 2012. Om en kundmyndighet köper tjänster inom flera områden räknas myndigheten inom varje område. Som jämförelse visas antal myndigheter under regeringen. Totalt hade Statens servicecenter 100 kunder vid årets slut.

KUNDMYNDIGHETER 2012

Tjänsteområde	Antal
Ekonomiadministrativa tjänster	50
Lönerelaterade tjänster	87
E-handels tjänster	75
Antal myndigheter under regeringen ²	377

Ekonomi

Statens servicecenter redovisar ett negativt resultat på 77,9 miljoner kronor för 2012. Intäkterna var 74,6 miljoner kronor och kostnaderna var 152,6 miljoner kronor.

² Antal myndigheter under regeringen
1 januari 2011 enligt särtryck
budgetpropositionen för 2013
"Statsförvaltningens utveckling", sid 7.

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.

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.



Enligt **regleringsbrevet** 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 regeringen hur samverkan med kundmyndigheterna sker.

Tjänsteområden

Statens servicecenter erbjöd under 2012 tjänster inom tre områden. Ekonomiadministrativa tjänster, lönerelaterade tjänster och e-handelstjänster.

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

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

Inom e-handelstjänster erbjöds e-beställning, e-beställning till fakturahandling och e-beställningar till betalning.

Inom alla tjänsteområden är tjänsterna uppdelade i

- Bastjänster
- Tilläggstjänster
- Specialtjänster

Bastjänster är tjänster som är standardiserade på ett sätt som passar majoriteten av alla myndigheter. Bastjänsterna har tydliga tjänstedefinitioner, gemensamma och öppna standarder och stora volymer.

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

Specialtjänster är tjänster som utformas i dialog med kundmyndigheten och timdebiteras. Det gäller exempelvis särskilda utredningar och rapporter eller expertstöd i samband med förändringar hos kundmyndigheten.

Kostnadseffektivitet, kvalitet och service

Statens servicecenters verksamhet är organiserad för att uppnå kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Mellan dessa tre ska det vara balans.

Kostnadseffektivitet

Att erbjuda kostnadseffektiva administrativa tjänster är en av de viktigaste uppgifterna. Kundmyndigheterna ska uppfatta tjänsterna som attraktiva sett till de avgifter som de får betala. Detta innebär inte alltid att det lägsta priset erbjuds utan att ett attraktivt pris erbjuds sett till den kvalitet och service kundmyndigheterna efterfrågar.

Kostnadseffektivitet uppnås genom att arbetet är standardiserat och volymerna stora. Stora volymer möjliggör samtidigt att konkurrenskraftiga avtal kan förhandlas med myndighetens underleverantörer. Exempel på detta är att all IT-drift och förvaltning är utkontrakterad. En viktig utgångspunkt i arbetet med effektiviseringar är arbete med ständiga förbättringar. Genom nyckeltal kan jämförelser göras över tiden och med andra utförare.

Kvalitet

Med alla kundmyndigheter träffas ett service level agreement (SLA). I dessa redogörs för innehållet och kvaliteten i de tjänster som levereras till kunderna. Detta följs upp i den utarbetade samverkansmodellen med kundmyndigheterna och de särskilda kontaktvägar som finns för frågor som kräver skyndsam hantering.

Genom att medarbetarna har en god arbetsmiljö och rätt kompetens skapas grunden för hög kvalitet i arbetet. För att uppnå en god arbetsmiljö arbetar Statens servicecenter aktivt med friskvårdsaktiviteter såsom friskvårdstimme och friskvårdsbidrag. Arbete för att tillhandahålla en systematisk kompetensutvecklingsplanering påbörjades under året.

Service

Ambitionen är att göra kundmyndighetens kontakt på alla nivåer så enkel som möjligt. Vi ska erbjuda stöd i allt från anslutning till löpande produktion på ett tidseffektivt sätt.

Hög servicenivå innebär att erbjudna tjänster ska vara inkluderande. Inkluderande innebär att i tjänsten ingår även systemstöd och kundservice. Tillsammans med kunderna utvärderas det löpande tjänsteutbudet och om utbudet bör utökas med fler och nya tjänster.

Servicen till kundmyndigheter är viktig i alla led. Produktionen är separerad från kundservice för att ge kunderna bästa service. Servicedesk är bemannad av kvalificerade medarbetare med god kunskap om de tjänster som erbjuds. Alla frågor som kommer in från kundmyndigheter registreras i ett ärendehanteringssystem för att säkerställa att alla ärenden behandlas korrekt och i rätt tid.

Kundsamverkan

Den 1 november avrapporterade Statens servicecenter till regeringen hur samverkan med kunder ska bedrivas för att uppfylla kraven enligt instruktionen. Enligt 3 § i instruktionen ska Statens servicecenter kontinuerligt samverka med de myndigheter som nyttjar myndighetens tjänster i syfte att utveckla tjänsternas utformning och innehåll med avseende på kvalitet och effektivitet.

För att motsvara kraven enligt regleringsbrevet arbetar Statens servicecenter enligt en samverkansmodell som reglerar formerna för samarbetet mellan Statens servicecenter och dess kundmyndigheter. Den syftar i första hand till att säkerställa att

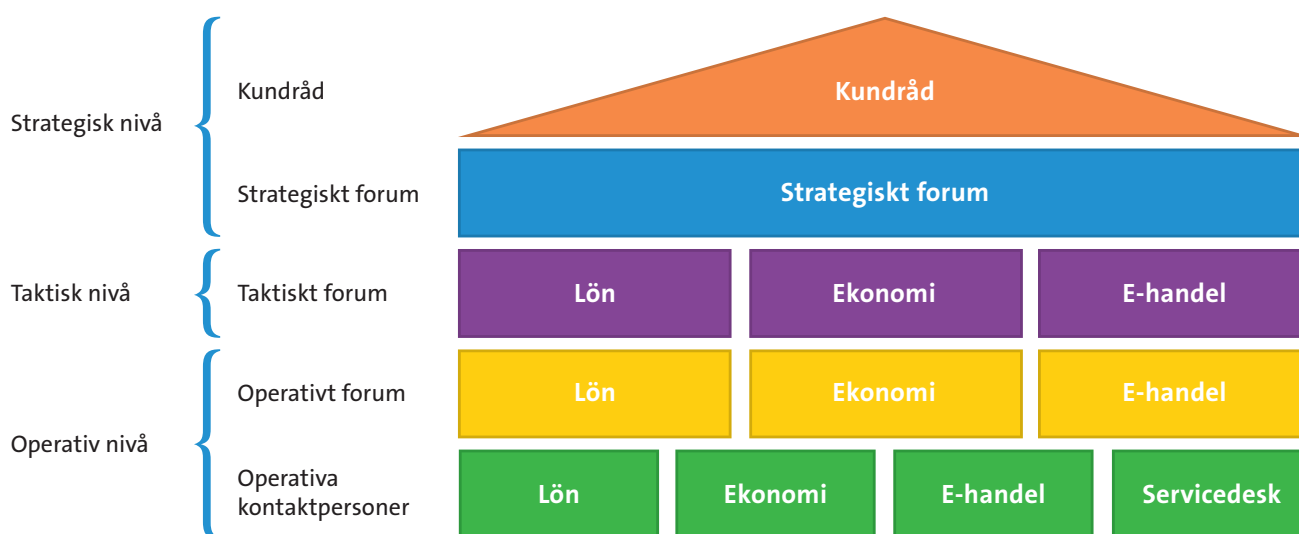
- tjänsterna håller god kvalitet och ständigt förbättras,
- tjänsterna levereras i enlighet med träffade överenskommelser,
- tjänsteutbudet utvecklas i takt med förändrade behov, samt att
- incidenter och avvikelser hanteras effektivt.

Samverkansmodellens grund

För att skapa möjligheter för en effektiv samverkan är modellen indelad i tre nivåer – en strategisk, en taktisk och en operativ nivå. På respektive nivå finns samverkansforum med särskilt utsedda kontaktpersoner för såväl Statens servicecenter som kundmyndigheten.

Grunden i samverkansmodellen utgörs av

- ett kundråd för strategiska diskussioner i kundgemensamma frågor,
- ett kunds specifikt forum på strategisk nivå,
- kund- och tjänstespecifika forum på taktisk och operativ nivå, samt
- former för löpande samverkan mellan operativa kontaktpersoner.



GRUNDERNA I STATENS SERVICECENTERS SAMVERKANSMODELL

För respektive del i samverkansmodellen finns ett uttalat syfte och ansvar, vilket ska möjliggöra att ärenden kan hanteras på den lägsta effektiva nivån. Vid behov finns alltid möjligheten att lyfta ett ärende till en högre nivå.

	Kundråd	Strategiskt forum	Taktiskt forum	Operativt forum	Operativ kontakt
Syfte	Strategiska diskussioner (övergripande)	Strategiska diskussioner (kunds specifika)	Säkerställa leverans enligt servicenivåer	Säkerställa en effektiv leverans av tjänster	Säkerställa en effektiv leverans av tjänster
Exempel på ärenden	- Kundnöjdhet - Utvecklingsinitiativ - Introduktion av nya tjänster	- Uppföljning av överenskommelse - Kritiska incidenter och avvikelser - Utveckling av samarbetet - Introduktion av nya tjänster - Eskalerade ärenden	- Förändring av innehåll i tjänsteleverans - SLA-påverkande rutin- och processförändringar - Uppföljning av servicenivåer - Tjänsteutveckling - Eskalerade ärenden	- Inträffade incidenter - Efterlevnad av processer och rutiner - Problemlösning i det dagliga arbetet - Förebyggande åtgärder - Förbättringsförslag	- Inträffade incidenter - Problemlösning i det dagliga arbetet

SYFTE OCH EXEMPEL PÅ ÄRENDEN I RESPEKTIVE FORUM

Respektive part ska utse företrädare som ska fylla de olika rollerna i samverkansmodellen. Av figuren nedan framgår de roller som definierats. Med exekutiv kundansvarig avses inom Statens servicecenter avdelningschefen för kundservice och kommunikation.



ROLLER I SAMVERKANSMODELLEN

Ett komplement till samverkansmodellen är särskilda kontaktvägar för frågor som kan kräva skyndsam hantering. Respektive part ska därför även utse särskilda kontaktpersoner med hög kompetens avseende hantering av driftstörningar, informationssäkerhet, sekretess och kommunikation. För respektive område utses såväl en ordinarie som en ersättare.

Kundsamverkan 2012

Ett första kundråd genomfördes under hösten med de myndigheter som fanns anslutna fram till och med september, det vill säga innan övergången av Kammarkollegiets administrativa service ägde rum. Kundmyndigheterna var i stort nöjda med uppstarten.

Samtliga möten på operativ, taktisk och strategisk nivå startades med undantag för de kundmyndigheter som tidigare tillhörde Kammarkollegiet.

Förberedelser påbörjades under 2012 för att transformera de kunder som tidigare tillhörde Kammarkollegiet. Dessa kunder ska under 2013 omfattas av Statens servicecenters struktur, såsom till exempel överenskommelse och samverkansmodell.

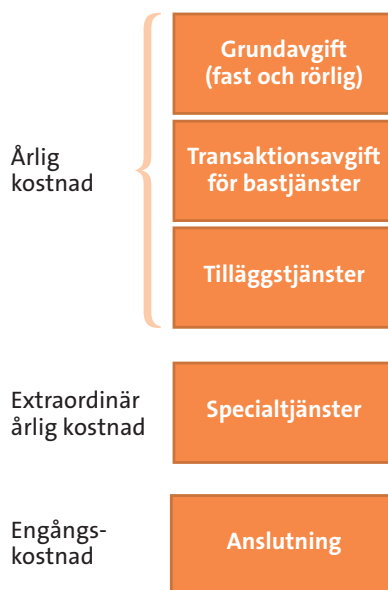
Prismodell och prissättning

Statens servicecenters prismodell baseras i huvudsak på styckprissättning. Prislistan är lika för alla kundmyndigheter, vilket gör det tydligt för kundmyndigheterna vad de får och till vilket pris.

Styckpriserna har beräknats för en flerårsperiod, utifrån vissa antaganden om anslutningstakt och måleffektivitet för tjänsterna. Priserna inkluderar IT-stöd och kundsupport. Statens servicecenters samtliga kostnader finansieras med avgifter, det vill säga prissättning med full kostnadstäckning.

Tanken med styckprissättningen är att det ska vara förutsägbart för kundmyndigheten vilken kostnad de får.

Prismodellen är uppbyggd enligt följande struktur:



- Grundavgift som består av en fast del lika för alla myndigheter och en rörlig del som beror på myndighetens storlek.
- Transaktionsavgift för bastjänster som ska vara densamma per styck för alla kundmyndigheter.
- Avgift för tilläggstjänster för eventuella löpande myndighetsspecifika leveranser utanför bastjänsterna.
- Avgift för specialtjänster som normalt avropas på timbasis för särskilda behov.
- Engångskostnader för anslutning till Statens servicecenter kan till exempel avse kostnader för integration av system.

Fakturerings av faktiska volymer sker månadsvis och i efterskott.

En viktig del i vårt arbete under hösten har varit att bygga upp och utveckla en kundfaktureringsprocess för att säkerställa att vi fakturerar enligt överenskommelserna med våra kunder. Under året har det varit en del problem i rutinerna och vi har även saknat ett komplett systemstöd för faktureringen.

Kammarkollegiets tidigare kundmyndigheter har kvar sina överenskommelser och kommer att transformeras till Statens servicecenters prismodell.

Verksamhetens resultat

Statens servicecenter redovisar ett resultat på -77,9 miljoner kronor för 2012. Intäkterna uppgick till 74,6 miljoner och kostnaderna till 152,6 miljoner kronor.

Den ursprungliga budgeten gjordes i servicecenterutredningen. Där budgeterades resultatet till -48,9 miljoner kronor. Under augusti prognostiserades resultatet om till -76 miljoner kronor. Anledningen till försämringen var minskade intäkter på grund av försenat systemstöd samt förseningar i e-handelssystemet. Förseningarna påverkade anslutningstakten som inverkat negativt på intäkterna. Insatser har dock gjorts för att minska kostnaderna, även om det inte har varit möjligt att minska dem i samma utsträckning som intäkterna.

Resultat 2012	tusen kronor
Intäkter	74 649
Kostnader exkl. serviceutredningens kostnader	- 115 221
Serviceutredningens kostnader	-37 368
Totalt	- 77 941

Huvuddelen av servicecenterutredningens kostnader belastade Statens servicecenter. Kostnaderna, som uppgick till 37,4 miljoner kronor, hade direkt resultatpåverkan. Den största delen av de övertagna kostnaderna bestod av konsultkostnader. Konsulter anlätades för att bygga upp bland annat verksamhetens infrastruktur, styrdokument, ekonomimodell, servicecesken med ärendehanteringssystem, kundwebb, telefonväxel och support.

I augustiprognosen förutsattes att 9,7 miljoner kronor av servicecenterutredningens kostnader skulle aktiveras som immateriella anläggnings-tillgångar. Detta visade sig inte vara möjligt utifrån regelverket annat än i begränsad omfattning, varför ytterligare cirka 9 miljoner kronor belastade årets resultat.

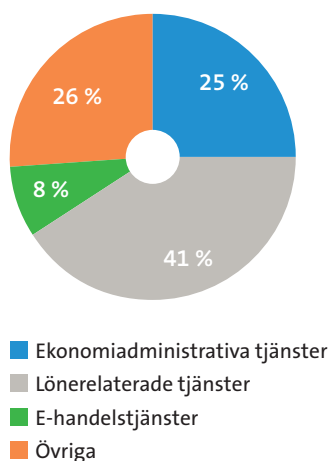
Vår bedömning är att vi i enlighet med regleringsbrevets mål klarar att uppnå ekonomisk balans under planperioden 2013–2019 som redovisades i den rapport som lämnades till regeringen 1 november dnr (10238-2012/1221).

För att nå målet finns det dock även ett antal andra förutsättningar som måste uppfyllas såsom exempelvis att anslutningstakten hålls och att anskaffning av systemstöd inte medför större kostnader än planerat.

Resultat per tjänsteområde

Efter fördelning av gemensamma kostnader inklusive servicecenterutredningens kostnader är resultatet per tjänsteområde enligt nedanstående tabell.

Tjänsteområde	Resultat i tkr
Ekonomiadministrativa tjänster	-27 615
Lönerelaterade tjänster	- 27 293
E-handelstjänster	-23 032
Totalt	- 77 941



Intäkter

Verksamheten är helt avgiftsfinansierad. Direkta intäkter för fastpris-tjänster, grundavgifter, bastjänster, tilläggstjänster och specialtjänster per tjänsteområde före fördelning av gemensamma kostnader uppgick till 18,4 miljoner kronor, för de ekonomiadministrativa tjänsterna, 30,6 miljoner kronor för lönerelaterade tjänster samt 6,2 miljoner kronor för e-handelstjänster. Övriga intäkter uppgick till 19,3 miljoner kronor varav cirka 97 procent var vidarefakturerade systemtjänster. Skatteverket och Försäkringskassan är underleverantörer av dessa systemstöd som sedan vidarefakturerades till köpande kundmyndigheter.

Förskjutningar i anslutningsplan

Intäkterna 2012 var lägre än prognostiserat vilket främst beror på att Statens servicecenter inte har haft möjlighet att erbjuda systemstöd. Förseeningen med att få en långsiktig systemlösning på plats är en följd av att Ekonomistyrningsverkets (ESV) ramavtalsupphandlingar blev försenade. Detta senarelade anslutningsplanerna för vissa av kundmyndigheterna.

Tjänsteutbudet bygger på att erbjuda tjänster inklusive systemstöd där Statens servicecenter har systemansvaret. Kundmyndigheterna behöver inte ha egna licenser eller avtal utan köper tjänsten inklusive system. På grund av att kundmyndigheterna hittills själva måste tillhandahålla system erhöj de rabatter under 2012 (vilket reducerade intäkterna). Avsaknaden av systemstöd medförde arbete mot olika versioner av systemuppsättningar vilket även innebar att full effektivitet inte kunde nås i produktionen.

Upphandlingen av införandet av e-handelssystem försenades under 2012. Detta innebar att Statens servicecenter inte produktionssatte enligt servicecenterutredningens plan vilket flyttade fram vissa intäkter till 2013.

Kostnader

Kostnaderna utgjordes till största delen av övriga driftkostnader som uppgick till 98,4 miljoner kronor. Övriga driftkostnader bestod till största delen av konsultkostnader, 53,6 miljoner kronor, och kostnader för data-tjänster, 33,0 miljoner kronor. 17,6 miljoner kronor av kostnaderna för datatjänster bestod av vidarefakturerade systemstödtjänster från underleverantörer.

Personalkostnaderna uppgick till 50,3 miljoner kronor. Personalstyrkan kommer framförallt från verksamhetsövergångar men även rekryteringar gjordes för att bemanna upp organisationen.

För att hålla kostnaderna nere drogs konsultstödet ned kraftigt under hösten och restriktivitet i nyrekryteringar infördes.

Övertagna balanser

Statens servicecenter övertog negativt balanserade kapitalförändringar på 4,6 miljoner kronor samt årets negativa kapitalförändring på 1,2 miljoner kronor från den övertagna verksamheten vid Kammarkollegiets administrativa avdelning. Den övertagna negativa kapitalförändringen hade inte direkt resultatpåverkan 2012 men belastar det ackumulerade resultatet.

Organisation

STATENS SERVICECENTERS VERKSAMHET I SVERIGE



Östersund

E-handelstjänster
Ekonomiadministrativa tjänster
Lönerelaterade tjänster
Kundservice och kommunikation

Gävle

E-handelstjänster
Ekonomiadministrativa tjänster
Lönerelaterade tjänster

Stockholm

Ekonomiadministrativa tjänster
Lönerelaterade tjänster
Kundservice och kommunikation

Verksamhet på flera orter för säker produktion

Statens servicecenter har kontor i Gävle, Stockholm och Östersund. Totalt arbetade 228 anställda på myndigheten den 31 december 2012. Myndigheten har inget uttalat huvudkontor. Generaldirektören återfinns i Gävle. Övriga ledningsfunktioner finns fördelade på samtliga orter för en verksamhetsnära ledning.

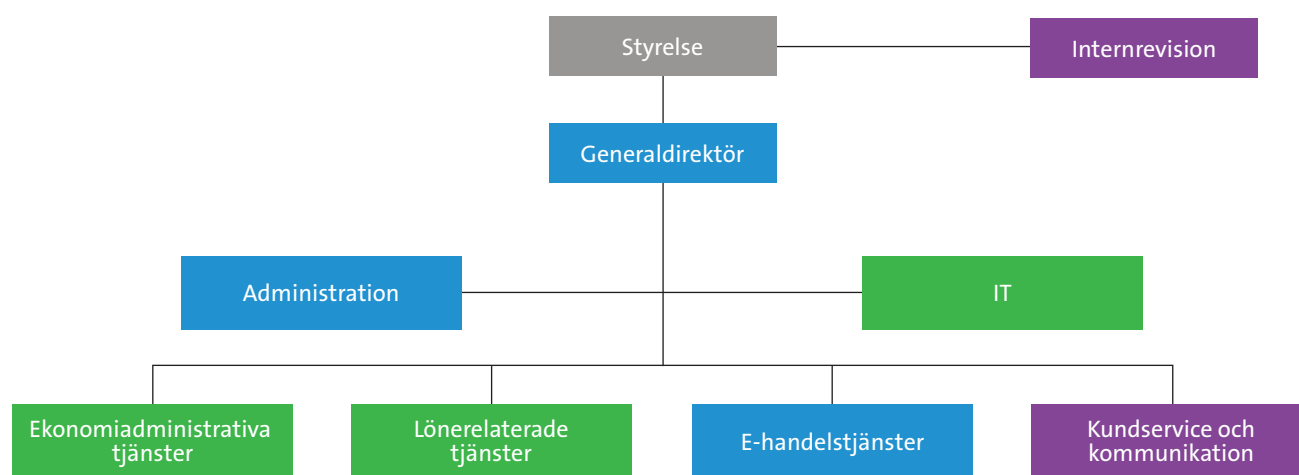
Verksamheten är uppdelad i sex avdelningar. För att säkerställa leveranskapacitet, driftsäkerhet och kompetens produceras samma tjänster på flera orter. Tre avdelningar ansvarar för produktionen och leveransen av myndighetens tjänsteområden: e-handel, ekonomiadministrativa tjänster och lönerelaterade tjänster.

Övriga tre avdelningar: administration, IT samt kundservice och kommunikation, säkerställer att myndighetsförfordningen och regler efterföljs, att kommunikationen och servicen till kunder och intressenter är tillfredställande samt att varje tjänsteområde får stöd för en effektiv produktion.

En styrelsemyndighet

Statens servicecenter är en styrelsemyndighet. Styrelsen är myndighetens högsta ledning och har ett fullt och kollektivt ansvar för verksamheten gentemot regeringen. Ledamöterna och tillförordnade generaldirektören utsågs av regeringen den 24 maj 2012. Styrelsens förordnande gäller till och med 31 maj 2014.

Ledningsfunktioner på flera orter – Statens servicecenters organisationskarta



Ledningsfunktionernas huvudsäten: ■ Stockholm ■ Gävle ■ Östersund

Styrelse



BIRGITTA BÖHLIN
ordförande

Tf. generaldirektör,
Tillväxtverket
Född: 1948
Styrelseordförande
sedan 2012
Andra uppdrag:
styrelseordförande
i Lernia AB,
Apoteksgruppen AB
och Mittuniversitet.
Ledamot i
Specialfastigheter AB,
Innovationsrådet och
Försäkringskassans
Insynsråd.



STIG JÖNSSON

Tf. generaldirektör
Statens servicecenter
Född 1946
Tidigare:
generaldirektör,
Lantmäteriet,
ordförande i e-legiti-
mationsnämnden,
ledande befattningar
i statlig förvaltning
och näringsliv.



BARBRO HOLMBERG

Landshövding,
Gävleborgs län
Född: 1952
Styrelseledamot
sedan 2012
Tidigare:
fullmäktigledamot
Riksbanken, statsråd
Utrikesdepartementet,
statssekreterare
Utrikesdepartementet
och generaldirektör
Migrationsverket.



ULF BENGTSSON

Generaldirektör
Arbetsgivarverket
Född: 1956
Styrelseledamot
sedan 2012
Andra uppdrag:
styrelseordförande i
Kåpan, Partsrådet och
Trygghetsstiftelsen
samt ledamot i Statens
tjänstepensionsverk
2012.



ÅSE LAGERQVIST

Vice President &
CFO Swedish Space
Corporation
Född: 1969
Styrelseledamot
sedan 2012
Andra uppdrag:
Ledamot i Universal
Space Network, Inc.,
ECAPS AB och
NanoSpace AB.



GÖRAN GRÄSLUND

Generaldirektör,
Datainspektionen
Född: 1948
Styrelseledamot
sedan 2012
Andra uppdrag:
ledamot i
E-legitimationsnämnden
och statens företrädare
i Metalls A-kassa.

Ledningsgrupp



STIG JÖNSSON

Tf. generaldirektör
Född 1946

Tidigare:
generaldirektör,
Lantmäteriet,
ordförande i e-legiti-
mationsnämnden,
ledande befattningar
i statlig förvaltning
och näringsliv.



CARINA LARSSON

Generaldirektörs-
assistent
Född 1970

Tidigare:
chefssekreterare
på Landstinget,
vd-assistent
Folktandvården
Gävleborg.



OLOV RYDBERG

Administrativ chef
Född 1953

Tidigare:
kommunchef i
Älvkarleby kommun,
administrativ chef samt
vikarierande länsråd i
Gävleborgs län, chefs-
revisor EU:s strukturfon-
der, managementkon-
sult, ekonomichef samt
internrevisionschef på
skogsindustrieföretag.



JOHANNA BRUCE

IT-chef
Född: 1966

Tidigare:
regionschef,
På i Stockholm AB,
verksamhetscontrol-
ler; Pensionsmyndig-
heten, verksamhets-
controller; PPM, vd,
På i Stockholm AB.



CHARLOTTE JOHANSSON AHLSTRÖM

Avdelningschef
kundservice och
kommunikation och
stf generaldirektör.
Född: 1968

Tidigare:
huvudsekreterare,
Servicecenterutred-
ningen, Socialdepar-
tementet, chef, kund-
servicefunktionen,
Verksamhetsstöd för
Skatteverket och Kro-
nofogden, Program-
chef förnyelsearbete,
Försäkringskassan.



STEFAN HEMBORG

Avdelningschef
ekonomiadministrativa
tjänster
Född 1959

Tidigare:
enhetschef,
sektionschef och
områdeschef på
verksamhetsstöd
ekonomi,
Försäkringskassan.



HANS TYNELIUS

Avdelningschef
lönerelaterade
tjänster
Född 1964

Tidigare:
verksamhetsområdes-
chef, verksamhetsstöd
Försäkringskassan,
enhetschef
gemensam service,
Försäkringskassan,
chef outsourcing,
Deloitte



ANNICA SCHÖNLUND STORM

Avdelningschef
e-handelstjänster
Född: 1969

Tidigare:
avdelningschef,
Administrativ service
Kammarkollegiet,
administrativ chef
Statens Kulturråd,
ekonomichef
Riksantikvarieämbetet,
verkscontroller, Ekono-
mistyrningsverket

Medarbetare och kompetensförsörjning

En av våra viktigaste framgångsfaktorer är att kunna rekrytera, utveckla och behålla medarbetare med hög kompetens.

Uppstart som ny arbetsgivare

Statens servicecenter startade den 1 juni 2012 med erfarna medarbetare genom verksamhetsövergång från Skatteverket i Gävle och från Försäkringskassan i Östersund. Detta möjliggjorde att myndigheten kunde leverera tjänster från start. Ytterligare två verksamhetsövergångar som tillförde erfarna medarbetare ägde rum under hösten, då från Kammarkollegiet och från Försäkringskassan. Regelbundna informationsmöten och ett utvecklat samarbete med avlämnande myndigheter resulterade i att nära samtliga av de berörda medarbetarna valde att gå över till och fortsätta sin anställning på Statens servicecenter.

Kompetenta medarbetare

Statens servicecenter hade 130 anställda när myndigheten startade den 1 juni 2012. Antalet anställda ökade successivt under 2012. Personal gick över till Statens servicecenter via verksamhetsövergång i tre omgångar.

1 juni 2012	83 anställda med verksamhetsövergång från Skatteverket 35 anställda med verksamhetsövergång från Försäkringskassan
1 oktober 2012	46 anställda med verksamhetsövergång från Kammarkollegiet
1 december 2012	16 anställda med verksamhetsövergång från Försäkringskassan

Under året nyrekryterades även 56 anställda. Uppstart av ny myndighet innebar nyetablering av ledning och stödfunktioner. Huvuddelen av nyrekryteringarna återfanns inom områdena ledning, stab, IT och kundorganisation. Vakanserna tillsattes med kvalificerade sökanden. Statens servicecenter bedömer att det finns ett stort intresse för myndigheten som arbetsgivare. Statens servicecenter hade totalt 228 anställda den 31 december 2012. Av dessa var 188 kvinnor och 40 män. Medelåldern för de anställda var 46,5 år.

De anställda fördelades på myndighetens tre verksamhetsorter enligt nedan:

Verksamhetsort	Antal anställda
Gävle	92
Stockholm	59
Östersund	77
Totalt	228

Planen för kundanslutningar är grunden för strategisk planering av kompetensförsörjning. Årlig planering av kompetensförsörjning kopplas till verksamhetsplaneringen och budgetarbetet. För att möta större produktionsvolymmer genom fler kundanslutningar behöver Statens servicecenter arbeta för att behålla och vidareutveckla befintlig personal samt över tid även utöka antalet anställda.

För planering på längre sikt är kompetensförsörjningsplanen mer översiktlig. Ett av motiven till att starta Statens servicecenter var att säkerställa att pensionsavgångar inte ska generera kompetensbrist inom områden som ekonomi- och löneadministration för staten som helhet. För att möta framtida kompetensbehov inom områdena påbörjades samarbeten med lärosäten, utbildningsorganisationer och Arbetsförmedlingen. Under året erbjöd bland annat Statens servicecenter praktikplatser inom kompetensområdena.

Attraktiv arbetsgivare

För att stötta chefer och hålla hög kvalitet i rekryteringsarbetet togs rutiner för rekrytering fram i ett tidigt skede. För att nyanställda ska känna sig välkomna och snabbt komma in i det nya arbetet och i arbetsgruppen användes en checklista för nyanställda. För att behålla och utveckla medarbetarna används utvecklingssamtalen som en viktig utgångspunkt.

För att vara en attraktiv arbetsgivare påbörjades också arbete inom arbetsmiljö och hälsa samt samverkan i utveckling.

Arbetsmiljö och hälsa

Arbetsmiljö och god hälsa är högt prioriterat. Sjukfrånvaron för 2012 som omfattar tiden juni–december var 4,3 procent.

Avtal tecknades med leverantörer av företagshälsovård och finns tillgängliga på samtliga tre kontorsorter. Ergonomisk genomgång av nya arbetsplatser påbörjades under hösten. Införande av friskvårdstimme och friskvårdsbidrag är andra förebyggande åtgärder som infördes i ett tidigt skede.

Samverkan i utveckling

På Statens servicecenter startade den fackliga verksamheten parallellt med myndighetens verksamhet. Initialt har de centrala ombudsmännen företrätt medarbetarna men under hand har lokala fackliga företrädare utsetts som tar över successivt. Nya relationer och samarbetsformer etableras mellan arbetsgivare och medarbetare. Under våren 2013 startas arbetet med hur anställda och parterna ska samverka lokalt. Det sker med stöd från Partsrådet.

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.

SJUKFRÅNVARO I PROCENT UNDER 2012

Sjukfrånvaro	Procent
Totalt	4,3
Kvinnor	4,9
Män	1,1
Anställda yngre än 29 år	2,6
Anställda 30–49 år	5,3
Anställda över 50 år	3,3
Andel långtidssjukskrivna av totalt sjukskrivna (60 dagar eller mer)	55,5



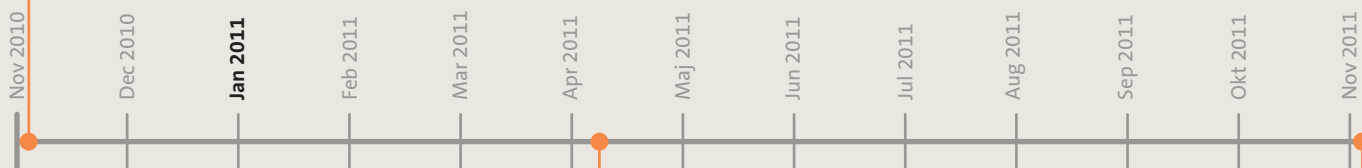
Från utredning till nu

4 NOVEMBER 2010

Regeringen beslutade kommittédirektivet "Ett myndighetsgemensamt servicecenter för en effektivare statlig administration"*. Generaldirektör Katrin Westling Palm utsågs till serviceutredningens ordförande och fick i uppdrag att förbereda bildandet av ett myndighetsgemensamt servicecenter.

Servicecenterutredningens sekretariat påbörjade arbetet med att bilda och involvera arbets- och referensgrupper från myndigheter, Arbetsgivarverket och personalorganisationer, för att säkerställa rätt kompetens och delaktighet i den utredande processen.

* Direktiv 2010:117



14 APRIL 2011

Servicecenterutredningen lämnade betänkandet Ett myndighetsgemensamt servicecenter (SOU 2011:38) till regeringen. Uppdraget var att förbereda bildandet av ett myndighetsgemensamt servicecenter för främst ekonomi- och personaladministration. Betänkandet innehöll förslag om servicecentrets uppgifter, budget, finansieringsformer, organisation, lokalisering och anslutning av kundmyndigheter.

3 NOVEMBER 2011

Den 3 november 2011 gav regeringen utredaren i uppdrag att göra vad som krävs för att servicecentret ska kunna inleda sin verksamhet den 1 juni 2012. Myndigheten skulle heta Statens servicecenter. Detta innebar bland annat att föreslå instruktion, författningsändringar och regleringsbrev, besluta om organisation, arbetsformer och stödfunktioner, ingå nödvändiga avtal och förbereda och genomföra anslutning av kundmyndigheter.



**Statens
servicecenter**

1 JUNI 2012

Statens servicecenter startade sin verksamhet i Gävle och Östersund med verksamhetsövergång från Skatteverket och Försäkringskassan.

Från första dagen producerades ekonomi- och löneadministrativa tjänster och kundsupport fanns på plats. Skatteverket, Försäkringskassan, Kronofogden, Svenska ESF-rådet, Rekryteringsmyndigheten, Lantmäteriet och Pensionsmyndigheten utgjorde myndighetens första kunder. Antalet anställda var 130 personer. Totalt hanterades löner för 12 procent av de statligt anställda.

1 OKTOBER 2012

Statens servicecenter öppnade kontor i Stockholm. Kammarkollegiets avdelning administrativ service blev en del av myndigheten och tog plats i Stockholm tillsammans med avdelningen för kundservice och kommunikation.



JANUARI, FEBRUARI, MARS, APRIL, MAJ 2012

Löpande referensgruppsmöten med öppet deltagande för intresserade ägde rum för att finjustera, diskutera och förankra arbetsgruppernas lösningar.

26 APRIL 2012

Regeringen beslöt att administrativ service vid Kammarkollegiet skulle bli en del av Statens servicecenter per den 1 oktober 2012. Samarbete med servicecenterutredningen påbörjades för att förbereda övergången.

24 MAJ 2012

Regeringen utsåg styrelsens ledamöter samt Stig Jönsson till tillförordnade generaldirektör för Statens servicecenter.

20 NOVEMBER 2012

Myndigheten invigdes av civil- och bostadsminister Stefan Attefall, statssekreterare Ulf Perbo och departementsråd Thomas Pålsson på respektive verksamhetsort parallellt.

1 DECEMBER 2012

Tjänsteområdena e-handel och ekonomiadministration förstärks genom verksamhetsövergång av 16 anställda från Försäkringskassan.

31 DECEMBER 2012

Myndigheten hanterade vid årets slut löner för 15 procent av de statligt anställda. Antal kunder var cirka 100. Antal anställda var 228 personer.

Rapporter till regeringen

Statens servicecenter har fått i uppdrag enligt regleringsbrevet att redovisa fem uppdrag.

- 1 Planer för att nå målen med anslutningstakt och ekonomisk balans ska rapporteras till regeringen.

Detta redovisades till regeringen i "Rapport regeringsuppdrag – ekonomi i balans 2013–2019", dnr 10138-2012/1221, den 19 oktober.

I regleringsbrevet för 2012 framgår att Statens servicecenters uppdrag är att uppnå ekonomisk balans till utgången av 2019.

Statens servicecenter kommer enligt prognosen att uppnå balans 2019, dock finns det ett antal förutsättningar som måste uppfyllas såsom att anslutningstakten hålls och att anskaffning av systemstöd inte medför större kostnader än planerat.

- 2 Statens servicecenter ska redovisa till regeringen hur samverkan med kundmyndigheterna sker.

Detta redovisades till regeringen i "Rapport regeringsuppdrag samverkan med kunder", dnr 10138-2012/1221, den 19 oktober.

I rapporten redogörs för Statens servicecenters samverkansmodell.

Modellen är uppdelad i tre nivåer: en strategisk, en taktisk och en operativ nivå. På respektive nivå finns samverkansform med särskilt utsedda kontaktpersoner för såväl Statens servicecenter som kundmyndigheten.

- 3 Redovisa ändamålsenliga nyckeltal för effektivitet, kvalitet och service i produktionen av respektive bastjänst inom de tre tjänsteområdena.

Detta redovisades till regeringen i "Rapport regeringsuppdrag – nyckeltal", dnr 10138-2012/1221, den 19 oktober.

I rapporten föreslås nyckeltal för effektivitet, kvalitet och service.

- 4 Redovisa hur arbetet bedrivits gällande att systematisk pröva vilka delar av Statens servicecenter som kan utkontrakteras till privata aktörer i syfte att uppnå sänkta kostnader med bibehållen eller ökad kvalitet samt på vilket sätt myndigheten kan vara en pådrivande kraft för att skapa en konkurrensutsatt marknad för statliga administrativa tjänster.

Detta redovisades till regeringen i "Rapport regeringsuppdrag – utkontraktering av tjänster", dnr 10138-2012/1221, den 19 oktober.

I rapporten redogör Statens servicecenter för förutsättningar för utkontraktering och vald leveransmodell. Det beskrivs hur arbetet med utkontraktering ska bedrivas.

- 5 Redovisa hur uppdraget att i nära samverkan med Kammarkollegiet inordna den verksamhet som finns inom Administrativ service vid Kammarkollegiet i myndigheten.

Detta redovisades till regeringen i "Rapport regeringsuppdrag inordna Kammarkollegiet administrativa service", dnr 10138-2012/1221, den 19 oktober.

I rapporten redogör Statens servicecenter för hur Kammarkollegiets Administrativa service har inordnats i Statens servicecenter den 1 oktober 2012.

De ekonomiska konsekvenserna redogörs för i rapporten.

KAPITEL 2.

Prestationer



Prestationer övergripande

Inom respektive tjänsteområde hanteras bastjänster, tilläggstjänster samt specialtjänster. För att säkerställa att respektive tjänst utförs effektivt upprättas i dialog med respektive kundmyndighet en särskild överenskommelse, en så kallad service level agreement (SLA). Dokumentet beskriver hur tjänsterna ska hanteras. Detta följs upp med kundmyndigheterna enligt en samverkansmodell.

Myndighetens gemensamma servicedesk hanterar alla inkommande ärenden. Både kunder och Statens servicecenters medarbetare kan ställa frågor. Tjänsten ingår i respektive bastjänst. Kan inte samtalet besvaras i första linjen tar andra linjen hand om frågeställningen.

Servicecenterutredningen bedömde att effekterna av myndighetens uppdrag kommer att medföra ökad effektivitet och minskade administrationskostnader med 30 procent för statsförvaltningen som helhet samt för enskilda anslutande myndigheter. Effekten kommer att framgå om tre till fem år.¹

I vald kostnadsfördelningsmodell fördelades totala kostnader och intäkter till respektive tjänsteområde. Som fördelningsnyckel användes antalet anställda.

Under året har vi arbetat med att ta fram ändamålsenliga nyckeltal och prestationsmått. Arbete kvarstår med att bygga upp metoder och tydliga definitioner hur beräkningarna ska tas fram. Under 2013 planerar vi att kunna redovisa fler nyckeltal. Statens servicecenter har tagit fram några nyckeltal som presenteras redan i år.

¹ Ett myndighetsgemensamt servicecenter, SOU 2011:38, s 100

Prestationer ekonomiadministrativa tjänster

Inom den ekonomiadministrativa avdelningen hanteras bas-tjänster inom redovisning och bokslut, kundfakturering, anläggningsredovisning samt tidredovisning. Antalet anställda hos kundmyndigheterna varierar från några få anställda till fler än 13 000. Statens servicecenter hanterade ekonomiadministration för cirka 12 procent av de statligt anställda. Den ekonomiadministrativa avdelningen hanterade 19 000 kundfakturer och drygt 76 000 anläggningstillgångar.

Bastjänster

Grundtanken är att bastjänsten ska innehålla stora delar av det som kundmyndigheterna efterfrågar gällande ekonomiadministration. Bastjänsten för ekonomiadministration delas upp i fyra delar.

- **Redovisning och bokslut**
I leveransen ingår löpande bokföring, redovisning och bokslutsarbete till de delar där hanteringen är generell. Aktiviteter inom leveransen är bland annat att upprätta och underhålla kod och objektplan, rapportering till statsredovisningssystemet, skatteinbetalningar av arbetsgi-varavgifter, moms och avstämningar samt upprätta finansiella delar till årsredovisning och delårsrapport.
- **Kundfakturering**
Leveransen omfattar hantering av kundreskontra, att upprätta kundfakturer, kreditfakturer, hantera inkommande betalningar, uppdatera kundregister, krav-och påminnelsehantering.
- **Anläggningsredovisning**
Leveransen innefattar administration av anläggningstillgångar 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.

- **Tidredovisning**

Tidredovisning Bas innefattar att registrera tid och att ge en sammanställning över registrerad tid på olika organisatoriska nivåer, bland annat för att kunna analysera var kundens medarbetare lägger sin tid.

Tilläggstjänster

Tilläggstjänsterna är tjänster som ska kunna användas som ett extra komplement till bastjänsterna. Tilläggstjänsterna har varit ett komplement under en mycket kort tid under 2012, därför är utfallet mycket litet under året. Tilläggstjänsterna är valbara var för sig. Under 2012 hantades bland annat behörighetshantering, övrig systemförvaltning samt generell systemsupport som tilläggstjänst.

Specialtjänster

Specialtjänster är tjänster som utförs hos kundmyndighet på plats, alternativt hos Statens servicecenter. Det är tjänster för små myndigheter, under 100 hundra anställda som inte har en egen ekonomi- eller redovisningsfunktion. Specialtjänsterna kräver erfarna och kvalificerade ekonomer med många års erfarenhet av bokslutsarbete, samt att man har gedigna kunskaper inom hela redovisningsområdet. Det kan också vara rådgivningsuppdrag inom våra funktioner. Specialtjänsterna är avropsbara på timbasis. Små myndigheter definieras här som myndigheter med mindre än 100 anställda. Under året 2012 hanterades flera specialtjänster så som exempelvis specialtjänster inom bokslut start och avslut av myndigheter, revidera ekonomihandbok och konsulttjänster av olika slag.

Flera av tilläggstjänsterna och specialtjänsterna fanns endast under en begränsad tid och har mycket små volymer. Problem har funnits under året att följa upp volymerna av timmarna i tidredovisningen. Tidredovisningen har på vissa områden varit av sådan dålig kvalitet att det inte går att säkerställa att alla timmar redovisades på rätt tjänsteleverans under året. Därför redovisas bara vissa av volymerna för bastjänsterna i tabellen över volymer.

Redovisade volymer i tabellen avser antal för de redovisade tjänsterna. I tabellerna över hanterade volymer totalt och per månad ingår även volymer för myndigheter som köper specialtjänster av engångskaraktär eller rådgivande tjänster.

Hanterade volymer totalt

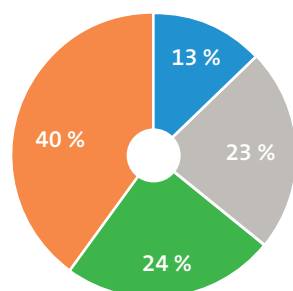
Typ av tjänst	Volym
Bastjänst	
Kundfakturerings Kundfaktureror, antal	19 081
Anläggningsredovisning Anläggningstillgångar (UB)	76 667

Hanterade volymer per månad

Typ av tjänst	Volym						
Bastjänst	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Kundfakturerings, antal	759	912	553	2 157	4 538	7 425	2 737
Anläggningstillgångar (UB), antal	75 628	75 667	75 478	71 961	73 463	72 664	76 667

Redovisade volymer i tabellen avser antal för de redovisade bastjänsterna. En stor ökning av kundfaktureror de sista månaderna under 2012, avsåg införandet av REX faktureringen för Kronofogdemyndigheten.

Kostnadsfördelning
ekonomiadministrativa tjänster



- Direkta IT-kostnader
- Direkta personalkostnader
- Servicecenterutredningens kostnader
- Övriga kostnader

Kostnader för ekonomiadministrativa tjänster

Kostnaderna uppgick till totalt 52,5 miljoner kronor efter att overhead-kostnaderna fördelats. 6,6 miljoner kronor var direkta IT-kostnader, 12,3 miljoner kronor var direkta personalkostnader, 12,4 miljoner kronor fördelades till avdelningen från servicecenterutredningen¹. Servicecenterutredningens kostnader avser etablering av Statens servicecenter. Övriga kostnader uppgick till 21,2 miljoner kronor och avsåg kostnader för servicedesk, lokaler samt annan central administration inom Statens servicecenter. IT-kostnaderna bestod främst av drift och licenskostnader för ekonomisystemet Agresso som används för att leverera ekonomitjänster.

¹ Direkta kostnader avser kostnader som är direkt hänförliga till tjänsteområdet. I övriga kostnader ingår fördelade gemensamma kostnader.

Prestationer lönerelaterade tjänster

Under året hanterade tjänsteområdet totalt cirka 235 000 lönespecifikationer för sammanlagt 87 myndigheter. Antalet anställda hos kundmyndigheterna varierar från några få anställda till fler än 13 000. Statens servicecenter hanterar lön för cirka 15 procent av de statligt anställda.

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. Bastjänsten inkluderar också en servicedesk för lön där medarbetare och chefer kan ställa frågor.

Bastjänsten för lön kan delas upp i tre delar.

- Avvikelsehantering 8–17. Lönegrundande avdrag och tillägg läggs in i lönesystemet av medarbetare och atteras av ansvarig chef innan utbetalning.
- Närvarorapportering 8–17. All närvaro rapporteras in i lönesystemet av medarbetare via en kom- och gåfunktion som gör det möjligt för systemet att automatiskt beräkna övertid, obekvämt arbetstid med mera. Chef atterar innan löneutbetalning.
- Schemalagda arbetstid 24/7. Verksamheter som har arbetstider sju dagar i veckan och dygnet runt har möjlighet att köpa en lönetjänst som kan integreras mot bemanningsplaneringssystem.

Det finns också möjlighet att få en tjänst för tidredovisning via lönesystemet där man genom närvarorapportering i lönesystemet har möjlighet att fördela sina arbetade timmar på utförda aktiviteter i verksamheten. Med tjänsten följer att flextid hanteras automatiskt i lönesystemet. Chef atterar lönegrundande uppgifter och tidredovisning. Kostnadsberäkning av nedlagda timmar sker i lönesystemet innan utfallet exporteras till valt ekonomisystem.

Rese och utläggshantering

Tjänsten är inkluderad som standard inom lön och hanterar elektronisk inrapportering av resor och utlägg av medarbetare för att sedan attesteras elektroniskt av chef innan utbetalning sker via månadslön.

Tjänstepension

I bastjänsten för lön ingår också administrativ hantering av tjänstepension. Det gäller ålderspension, delpension, sjukersättning och pensionsersättning och särskild pensionsersättning.

Beräkning av utfallet inom ovanstående görs alltid av Statens tjänstepensionsverk (SPV).

Beslutsskrivning

Tjänsten ingår i bastjänsten för lön och används för att dels skriva nyanställningsbeslut till medarbetare utifrån uppgifter från kundmyndighet. Det finns också tjänst för ändringsbeslut för att hantera och skriva ändringsbeslut när medarbetare exempelvis byter tjänst inom myndigheten eller organisatorisk hemvist.

Tilläggstjänster

Det finns tre olika tilläggstjänster som kundmyndigheten kan beställa.

- Intresseavdrag – möjlighet att få avdrag direkt på medarbetarens lön för parkering, personalföreningar med mera.
- Manuell utbetalning – används för att betala ut ersättning till medarbetare mellan lönekörningar.
- Manuell hantering av reseräkningar och utlägg – manuella underlag för reseräkningar och utlägg registreras manuellt av lönehandläggare i lönesystemet för utbetalningen på lönen.

Specialtjänster

Det finns ett antal specialtjänster som kundmyndigheterna kan välja att använda och dessa avropas på timbasis.

Det gäller bland annat statistik och rapporter, registrering av konsulter, stöd vid omorganisation, lönekartläggning och lönerevision.

Totalt hanterade volymer juni – december 2012

Bastjänsten löneadministration visar antalet totalt producerade lönespecifikationer under perioden juni – december 2012 fördelat på avvikelserapportering, närvarorapportering och schemalagd arbetstid 24/7. De flesta använde avvikelserapportering, därefter närvarorapportering kombinerat med tidrapportering i lönesystemet. Rese- och utläggsredovisning visar antal maskinellt attesterade underlag av chef som utbetalade under hela perioden. Tidredovisning i personalsystem speglar antalet tidrapporter under hela perioden inklusive externa konsulter som också tidredovisar i lönesystemet för vissa myndigheter.

Tilläggstjänsten för manuell hantering av resor och utlägg var under perioden 30 641. Målet är att ersätta den manuella hanteringen med maskinell attest av chef för att få en effektivare hantering.

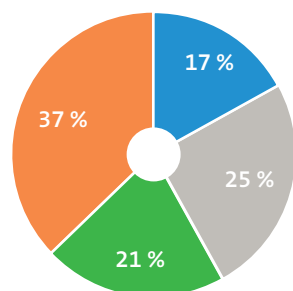
Typ av tjänst totalt	Volym
<i>Bastjänst</i>	
Löneadministration avvikelserapportering 8–17, antal lönespecifikationer	132 942
Löneadministration närvarorapportering 8–17, antal lönespecifikationer	94 105
Löneadministration schemalagd arbetstid 24/7, antal lönespecifikationer	8 011
Rese- och utläggsredovisning, antal utbetalade	75 398
Beslutsskrivning nyanställningsbeslut, antal	367
Beslutsskrivning ändringsbeslut, antal	286
Tidredovisning i personalsystem, antal tidrapporter	106 137
Tjänstepensionsadministration, antal	655
<i>Tilläggstjänst</i>	
Tilläggstjänst intresseavdrag, antal	413
Tilläggstjänst manuell utbetalning, antal	192
Tilläggstjänst manuell hantering av utlägg och reseräkningar, antal	30 641
<i>Specialtjänst</i>	
Redovisas inte då volymerna under uppstarten var små på dessa tjänster	

Volymer per månad

Typ av tjänst	Volym						
<i>Bastjänst</i>	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Löneadministration avvikelse rapportering 8–17, antal lönespecifikationer	15 813	15 761	15 947	16 029	22 269	21 860	25 263
Löneadministration närvararapportering 8–17, antal lönespecifikationer	13 491	13 409	13 469	13 472	13 383	13 395	13 486
Löneadministration schemalagd arbetstid 24/7, antal lönespecifikationer	1 108	1 178	1 166	1 168	1 146	1 128	1 117
Rese- och utläggsredovisning, antal utbetalade	11 819	8 896	3 087	8 578	12 236	13 618	17 164
Beslutsskrivning nyanställningsbeslut, antal	83	0	70	22	40	81	71
Beslutsskrivning ändringsbeslut, antal	65	0	35	43	25	32	86
Tidredovisning i personalsystem, antal tidrapporter	15 163	15 052	15 137	15 526	15 070	15 066	15 123
Tjänstepensionsadministration, antal	94	73	70	56	223	53	86
<i>Tilläggstjänst</i>							
Tilläggstjänst intresseavdrag, antal	38	46	38	81	82	81	47
Tilläggstjänst manuell utbetalning, antal	6	4	46	39	34	30	33
Tilläggstjänst manuell hantering av utlägg och reseräkningar, antal	3 774	3 231	2 049	4 128	4 083	4 894	8 482

Volymerna förändrades under året enligt ovan. Den största ändringen gällde oktober då Kammarkollegiets administrativa service blev en del av Statens servicecenter. Totalt tillkom då ytterligare drygt 6 000 löner. Övriga volymer var ganska stabila, vi såg en naturlig minskning av antalet reseräkningar under semesterperioden.

Kostnadsfördelning
lönerelaterade tjänster



- Direkta IT-kostnader
- Direkta personalkostnader
- Servicecenterutredningens kostnader
- Övriga kostnader

Kostnader för lönerelaterade tjänster

Kostnaderna för lönerelaterade tjänsterna uppgick efter fördelning av gemensamma kostnader till 69,9 miljoner kronor. 14,9 miljoner kronor avsåg servicecenterutredningens kostnader och övriga kostnader uppgick till 25,4 miljoner kronor. Direkta personalkostnader avseende personal som kommit över med verksamhetsövergångar under 2012 uppgick till 17,5 miljoner kronor.¹ Direkta IT-kostnader på 12,1 miljoner kronor avsåg drift- och licenskostnader för lönesystemet POL och Palasso som används i leveransen av lönetjänster.

¹ Direkta kostnader avser kostnader som är direkt hänförliga till tjänsteområdet. I övriga kostnader ingår fördelade gemensamma kostnader.

Prestationer e-handelstjänster

Tjänsteområdet e-handelstjänster inom Statens servicecenter hanterade cirka 137 000 leverantörsfakturer under året för 10 kundmyndigheter.

Av de kunder som övertogs från Kammarkollegiets administrativa service hanteras i detta avsnitt endast de kundmyndigheter som gick över till systemstödet Visma för e-handel. Totalt togs 69 kundmyndigheter över från Kammarkollegiets administrativa service och här i avsnittet är 4 stycken medräknade.

Inom tjänsteområdet e-handel erbjuder Statens servicecenter en e-handelstjänst som inkluderar systemstöd, administration och support från beställning till fakturahantering. De flesta kundmyndigheter köper tjänster kring leverantörsfakturer och elektronisk fakturahantering. För vissa av dessa kunder hanteras dessa tjänster via kundmyndigheternas egna ekonomisystem. Avropsavtal för systemstöd, Visma Proceedo, tecknades under perioden.

Inom tjänsteområdet fanns även systemadministration för Statens servicecenters ekonomiadministrativa system och e-handelssystem. Prioritet under året var att med Visma Proceedo systemstöd utveckla en komplett e-handelstjänst. Under hösten utvecklades e-handelstjänsten för att, vid sidan om e-faktura, även inkludera e-beställning. Stora resurser lades på pilotprojekt med insatser från både leverantörsfakturahantering och systemadministration.

Bastjänster

Statens servicecenter erbjuder en komplett e-handelslösning från beställning till integration mot ekonomisystem och betalning. Myndigheter som är under 50 anställda och därmed inte omfattas av förordningskravet att hantera beställningar elektroniskt kan välja att endast köpa elektronisk fakturahantering (EFH). Dock erbjuds inte e-beställningstjänsten separat utan endast tillsammans med EFH. Bastjänsten kan köpas med eller utan kontering och kontroll av fakturer.

E-beställningstjänsten via Visma Proceedo har utformats och Statens servicecenter kan erbjuda en standardtjänst med möjlighet till vissa variationer utifrån myndighetens egna regelverk och önskemål. I bastjänsten får kundmyndigheten systemstöd med administration och support för att hantera användare och behörigheter, myndighetsspecifika avtal, stöd att ansluta leverantörer elektroniskt, administration av abonnemangsfakturer, godkännande och attest av elektroniska fakturer, skanning av pappersfakturer samt integration med myndighetens egna ekonomisystem.

För att bygga en effektiv tjänst togs en standardkontoplan fram, utifrån esv standardkontoplan, liksom en modell för hantering av ett gemensamt leverantörsregister så att anslutningar och underhåll minimeras och hanteringen effektiviseras.

Tilläggstjänster

Bastjänsten är heltäckande medan vissa tilläggstjänster kan erbjudas för att anpassa Statens servicecenters tjänst till kundmyndighetens specifika behov. Som tilläggstjänst vid fakturahanteringen erbjuds bland annat manuellt skannade fakturer, extra kontroller av fakturer, kontering med myndighetsspecifik kontoplan, utökad påminnelsehantering och åldersanalys av leverantörsfakturer.

Under året togs ett antal tilläggstjänster fram hänförliga till elektroniska beställningar. Bland annat erbjöds framtagande av myndighetsspecifika fritextbeställningsformulär och utfallsrapporter för uppföljning samt analys av myndighetens inköp.

Specialtjänster

Inom e-handelsområdet erbjöd Statens servicecenter myndigheter stöd att ta fram nu- och nyläge i enlighet med ESV:s rekommendationer inför införande av e-handel. Ett uppdrag slutfördes och ytterligare två var pågående. Specialtjänster syftar till att ge myndigheter stöd under en begränsad period eller med ett avgränsat uppdrag inom tjänsteområdet.

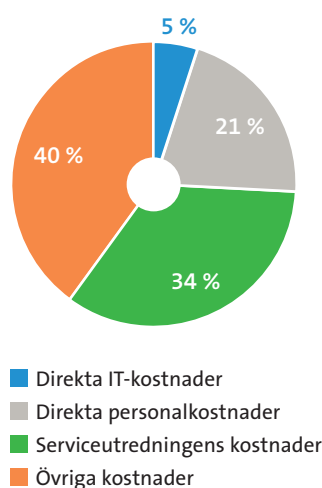
Hanterade volymer

Typ av tjänst	Volym
<i>Bastjänst</i>	Antal
Leverantörsfakturor utan kontering, antal	14 533
Leverantörsfaktura med kontering, antal	122 381
<i>Tilläggstjänst</i>	
Manuellt skannade fakturor, antal	2 178
Myndighetsspecifika rapporter, antal	0
Myndighetsspecifika formulär inköp, antal	0
<i>Specialtjänst</i>	
Framtagande av nu- och nyläge inköp, antal uppdrag	1

Typ av tjänst	Volym						
<i>Bastjänst</i>	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Leverantörsfakturor med kontering, antal	17 721	10 606	9 690	20 114	22 805	20 300	21 145
Leverantörsfakturor utan kontering, antal	0	0	0	0	385	432	13 716

Under sommarmånaderna minskade fakturaflödet vilket syns tydligt i tabellen. När Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten blev kunder i december ökade antalet fakturor med nära 65 procent.

Kostnadsfördelning e-handelstjänster



E-handelstjänster

Kostnaderna för e-handelstjänsternas prestationer uppgick till 30,2 miljoner kronor efter att gemensamma kostnader fördelats. 1,6 miljoner kronor avsåg direkta IT-kostnader, direkta personalkostnader uppgick till 6,4 miljoner kronor, servicecenterutredningens kostnader 10,2 miljoner kronor samt övriga kostnader 12,0 miljoner kronor¹. Under hösten pågick arbete med att bygga upp e-handelstjänsten samt att driftsätta nytt e-handelssystem. I avdelningens kostnader ingick cirka 1 miljoner kronor som var hänförliga till systemadministrationen för ekonomiadministrativa tjänster.

¹ Direkta kostnader avser kostnader som är direkt hänförliga till tjänsteområdet. I övriga kostnader ingår fördelade gemensamma kostnader.

Nyckeltal

Enligt förordningen (2012:208) med instruktion ska Statens servicecenter i sin verksamhet säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. För att mäta de olika prestationerna har ändamålsenliga nyckeltal tagits fram. Nyckeltalen redovisades i rapporten "Rapport regeringsuppdrag – nyckeltal" som lämnades till regeringen 1 november (Dnr 10138-2012/1221).

Under hösten har arbete pågått med att definiera och ta fram metoder för tillförlitliga nyckeltal och skapa rapporter för statistikuppgifter. Eftersom myndigheten startades upp under året har inte alla system, interna rutiner, bemanning och uppföljningsrapporter varit på plats då detta fortfarande är i uppbyggnadsfasen. Arbetet fortsätter under 2013 att definiera, utveckla och hitta rätt metoder för att säkerställa tillförlitliga nyckeltal, statistikrapporter och fastställa måltal. Myndigheten planerar att nästa år redovisa fler nyckeltal för våra tjänsteområden inom kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Kostnadseffektivitet

Kostnadseffektivitet är ett mått på hur mycket resurser som krävs för att nå ett visst mål. Måttet används för att mäta produktivitet givet en viss service och kvalitetsnivå. Tidredovisningen som utgör grunden för beräkningarna av nyckeltalen har under året inte fungerat tillfredställande då systemet byggts upp under året. Statens servicecenter har valt att presentera nyckeltal för kostnadseffektiviteten trots de uppbyggnadsproblem som varit med tidredovisningen. Här presenteras nyckeltal för lönerelaterade tjänster och e-handelstjänster. Inom de ekonomiadministrativa tjänsterna kunde inte tillförlitliga nyckeltal tas fram för 2012.

Kostnadseffektivitet lönerelaterade tjänster

Nyckeltal inom tjänsteområdet lönerelaterade tjänster beräknades utifrån antalet lönespecifikationer per årsarbetare. Statens servicecenter använde den nyckeltalsdefinition som togs fram av Ekonomistyrningsverket (ESV) gällande lönehandläggning och vilka aktiviteter inom lön som skulle ingå i nyckeltalet. Antal timmar i löneproduktionen som motsvarar nyckeltalsdefinitionen av ESV hämtades från tidredovisningen under oktober, novem-

520 löner per årsarbetare

ber och december 2012. Tidigare månader togs ej med dels på grund av att Kammarkollegiets administrativa avdelning anslöts i oktober men också för att tidredovisningen var mer tillförlitlig under dessa månader. Utfallet inkluderade personal i myndighetens servicedesk som hanterade lönefrågor. Nyckeltalet för lönerelaterande tjänster för kvartal 4, var 520 löner per årsarbetare.

20 552 leverantörsfakturer per årsarbetare

Kostnadseffektivitet e-handelstjänster

Effektivitetsmättet för e-handelstjänster beräknades utifrån antalet leverantörsfakturer per årsarbetare. För att beräkna antalet årsarbetskrafter hämtades antalet timmar från tidredovisningen. Timmarna inkluderar även Statens servicecenters servicedesk och 2:a linjens support. De kundmyndigheter som övertogs från Kammarkollegiets administrativa service ingår inte i nyckeltalet. För månaderna juni till december 2012 uppmättes en produktivitet på 20 552 leverantörsfakturer per årsarbetare.

Kvalitet

Kvalitet innebär för Statens servicecenter att sträva mot leverans av felfria tjänster, i rätt tid och på rätt sätt i enlighet med ingångna överenskommelser. För att systematiskt följa upp kvaliteten i leveranserna föreslog vi kvalitetsnyckeltal i den rapport som lämnades till regeringen (Dnr 101038-2012/221). De föreslagna nyckeltalen för kvaliteten grundar sig på särskilt utvalda stickprovskontroller som ingår i internkontrollplanen. Stickprovskontrollerna 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.

Under året har de utvalda stickprovskontrollerna gjorts i olika omfattning och de myndigheter som omfattas av kontrollerna har varierat. Det beror på att det inte funnits en enhetlig rutin på plats hur stickprovskontrollerna ska utföras för de olika kundmyndigheterna. Kundmyndigheterna från Kammarkollegiets administrativa verksamhet har inte omfattats av stickprovskontrollerna. Nyckeltalen som togs fram omfattade endast sista tertialet.

Inom ekonomiadministrativa tjänsterna gjordes stickprovskontroller för anläggningsredovisning. Kontrollen innebar att ett urval av anläggningar kontrollerades om de har klassificerat enligt gällande regelverk. Särskilda stickprovskontroller gjordes även för kundfaktureringen där kvaliteten kontrollerades genom att ett urval av kundfakturorna granskades mot fakturaunderlag. Inom löneområdet kontrollerades utvalda lönehändelser. Och inom e-handelsområdet 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. Urvalet som kontrollerades har varit litet i förhållande till de totala volymerna. För att göra en bedömning, analys och förbättra kvalitet av nyckeltalen planerar vi att utveckla rutinen avseende stickprovskontrollerna.

Service

En viktig del i Statens servicecenters verksamhet är att säkerställa en god service till kundmyndigheterna i enlighet med överenskommen servicenivå. För att öka specialiseringen, effektiviteten samt att skapa ett professionellt kundbemötande är kundsupporten separerad från produktionen och hanteras i servicedesken.

Samtliga ärenden som kommer in till servicedesk registreras via ärendehanteringssystemet Dynamics CRM. Registreringen av samtliga ärenden reducerar risken för att ärenden inte besvaras i tid i enlighet med fastställda servicenivåer. Servicenivåerna är överenskomna och dokumenterade i respektive kunds service level agreement (SLA).

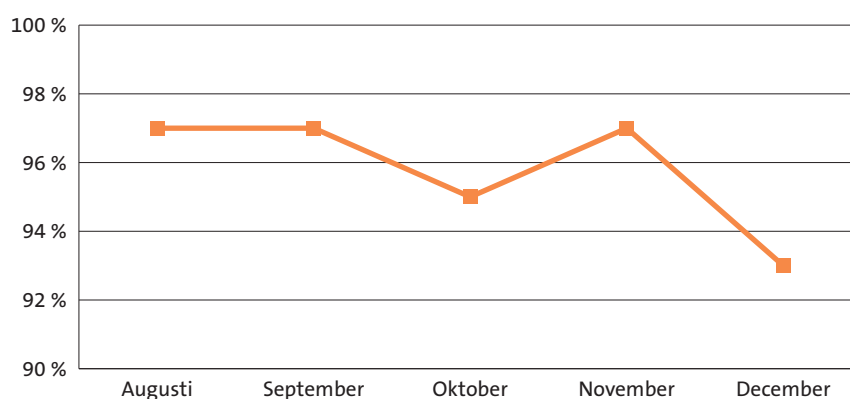
För att skapa enkelhet och användarvänlighet åt kunden är målet att alla inkomna ärenden hanteras via servicedesk. De flesta ärenden hanteras idag via servicedesk men det finns fortfarande flera funktionsbrevlådor inom främst tjänsteområdena ekonomiadministrativa tjänster och e-handelstjänster som inte hanteras via Statens servicecenters servicedesk eller syns i statistiken. Servicedeskenheten består av en lönegrupp och en ekonomigrupp samt en växelfunktion. Om ärendet inte kan besvaras i servicedesk skickas det vidare till respektive tjänsteområde, det vill säga till 2:a linjen.

Arbete har pågått under året med att ta fram statistik på området. Statistik hur snabbt ett samtal kan tas emot har endast gått att hämta från systemet från och med augusti. För andra nyckeltal som till exempel hur snabbt en kund får ett ärende besvarat finns det ännu inte någon statistik på. Ett samarbete pågår med leverantören av systemet för att bygga upp och utveckla statistikrapporterna under 2013.

Servicedesk ska ge svar inom tjänsteområdena på ett snabbt, effektivt och kvalitetssäkert sätt. För att mäta servicenivåerna tas särskild statistik fram ur systemet Call guide. Överenskomna servicenivåer för samtliga kunder är att 80 procent av samtliga inkommande samtal ska tas emot inom 120 sekunder.

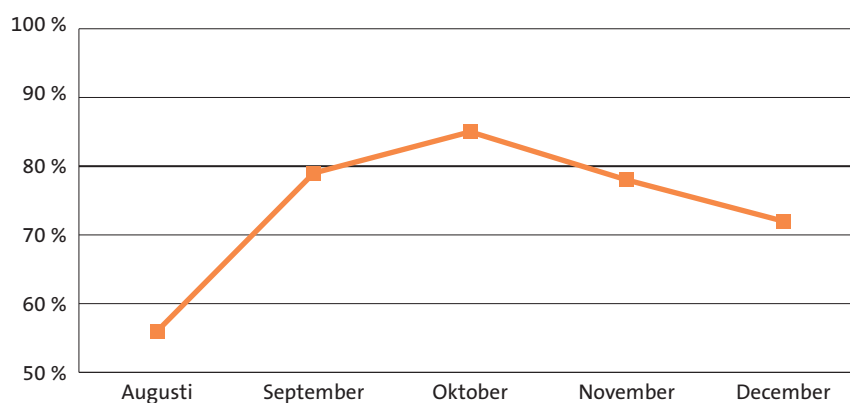
Statistik nedan visar att servicenivåerna i servicedesk var högre än 80 procent över perioden augusti–december för e-handelstjänster och ekonomiadministrativa tjänster.

STATISTIK ÖVER UPPNÅDDA SERVICEIVÅER I SERVICEDESK FÖR TJÄNSTEOMRÅDEN E-HANDELSTJÄNSTER OCH EKONOMIADMINISTRATIVA TJÄNSTER



Statistiken nedan för de första månaderna visade att överenskomna serviceivåer inte hölls för de lönerelaterade ärendena. Under denna period prioriterades kompetensutveckling för de anställda. Kompetensutvecklingen innebar bland annat att lära sig det nya ärendehanteringssystemet, nya kundmyndigheter och ett nytt lönesystem. Antalet mottagna samtal inom 120 sekunder ökade under hösten och uppgick under oktober över avtalad serviceivå. Anledningen var främst att kompetensen hos medarbetarna ökat vilket resulterade i att samtalen kunde hanteras snabbare. Under november slutade några medarbetare och det blev en ny upplärningsperiod vilket gjorde att svarsfrekvensen sjönk.

STATISTIK ÖVER UPPNÅDDA SERVICEIVÅER I SERVICEDESK FÖR LÖNERELATERADE TJÄNSTER



Statistiken används som indikation på vad som krävs och vilka kompetensbrister som bör täckas upp genom utbildningar för att nå rätt serviceivå. Utvecklingsarbete pågår med att skapa specialistgrupper mot kundmyndigheterna och att hitta nya arbetssätt för att hålla överenskomna serviceivåer.

Kundanslutning

Målet 2012–2015

Målet är att till 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 ifrån bemanning till möjligheten att nå ekonomisk balans 2019.

Anslutningstiden kan variera från 3–9 månader från det att en avsiktsförklaring är tecknad till dess kunden är i produktion. Anslutningstiden avgörs utifrån tjänst, komplexitet och storlek på myndighet.

Kundanslutning 2012

För 2012 var målet för antalet anslutningar nio lönekunder, tre e-handelskunder och fem ekonomiadministrativa kunder. Målen sattes innan det var klart att Kammarkollegiets administrativa service skulle bli en del av Statens servicecenter.

	Plan	Utfall
Lönerelaterade tjänster	9	8
Ekonomiadministrativa tjänster	5	5
E-handelstjänster	3	1

I oktober togs verksamheten från Kammarkollegiet över med totalt 82 kunder. Kunderna har under 2012 hanterats, enligt sina gällande överenskommelser innan de gick över till Statens servicecenter.

Under 2012 togs en ny tjänst fram, e-handelstjänsten. Tjänsten levereras inklusive systemstöd och kundsupport. Regeringens krav är att alla myndigheter med mer än 50 anställda ska kunna e-beställa till utgången av 2013. För 2012 planerades tre piloter inom Statens servicecenter och fyra inom Kammarkollegiets tidigare administrativa service. Vid utgången av 2012 var fem av sju planerade piloter produktionssatta, varav fyra myndigheter från Kammarkollegiets administrativa service. Två myndigheter framflyttades mot tidplan till 2013.

**TABELLEN VISAR ALLA KUNDER
SOM KÖPER BASTJÄNSTER AV
STATENS SERVICECENTER INOM
MINST ETT TJÄNSTEOMRÅDE**

	Lönerelaterade tjänster	E-handels- tjänster	Ekonomi- administrativa tjänster
Allmänna reklamationsnämnden	x	x	x
Arbetsdomstolen	x	x	
Arbetsgivarverket	x	x	x
Arkitekturmuseet	x	x	
Barnombudsmannen	x	x	x
Brottsförebyggande rådet		x	
Brottsoffermyndigheten	x	x	
Centrala etikprövningsnämnden		x	x
Dans- och cirkushögskolan	x	x	x
Datainspektionen	x		
Diskrimineringsombudsmannen	x	x	
Domarnämnden	x	x	x
Elsäkerhetsverket	x		
Energimarknadsinspektionen	x	x	x
ESF-rådet	x		
Exportkreditnämnden	x		
Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap	x		
Fastighetsmäklarnämnden	x	x	x
Finanspolitiska rådet	x	x	x
Folke Bernadotteakademin	x	x	x
Forum för levande historia	x	x	x
Försvarexportmyndigheten	x	x	x
Förvarsunderrättelsesdomstolen	x	x	x
Försäkringskassan	x	x	x
Gentekniknämnden	x	x	x
Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen	x	x	
Inspektionen för socialförsäkringen	x	x	x
Inspektionen för strategiska produkter	x		
Institutet för arbetsmarknads- politisk utvärdering	x	x	
Institutet för språk och folkminnen	x	x	
Internationella programkontoret	x		
Justitiekanslern	x	x	x
Kammarkollegiet	x		
Kemikalieinspektionen	x		
Kommerskollegium	x	x	
Kompetensrådet för utveckling i staten	x	x	x
Konstakademin	x		

	Lönerelaterade tjänster	E-handels- tjänster	Ekonomi- administrativa tjänster
Konjunkturinstitutet		x	
Konstnärsnämnden	x	x	
Konsumentverket	x		
Kronofogdemyndigheten	x	x	x
Kungliga Skogs och Lantbruksakademien	x		
Lantmäteriet	x	x	
Livrustkammaren	x	x	
Marknadsdomstolen	x	x	x
Medlingsinstitutet	x	x	x
Myndigheten för handikappolitisk samordning	x	x	x
Myndigheten för internationella adoptionsfrågor	x	x	
Myndigheten för kulturanalys	x	x	x
Myndigheten för radio och tv	x	x	x
Myndigheten för utländska investeringar i Sverige	x	x	x
Myndigheten för vårdanalys	x	x	x
Myndigheten för yrkeshögskolan	x	x	
Nordens välfärdcenter	x		
Nordiska Afrikainstitutet	x	x	x
Nordiskt Genresurscenter	x		
Nämnden för statligt stöd till trossamfund	x	x	x
Patent och registreringsverket Patentbesvärslagen	x		
Pensionsmyndigheten	x	x	x
Polarforskningssekreteriet	x	x	x
Presstödsnämnden	x	x	x
Regionala etikprövningsnämnden i Göteborg		x	x
Regionala etikprövningsnämnden i Linköping		x	x
Regionala etikprövningsnämnden i Lund		x	x
Regionala etikprövningsnämnden i Stockholm		x	x
Regionala etikprövningsnämnden i Umeå		x	x
Regionala etikprövningsnämnden i Uppsala		x	x
Rekryteringsmyndigheten	x		
Revisorsnämnden	x	x	x
Rymdstyrelsen	x		

	Lönerelaterade tjänster	E-handels- tjänster	Ekonomi- administrativa tjänster
Sadev	x	x	x
Sameskolstyrelsen		x	
Sametinget	x	x	
Skatteverket	x	x	x
Statens försvarshistoriska museer		x	
Statens haverikommission	x	x	x
Statens historiska museer	x		
Statens inspektion för försvarsunderrättelseverksamheten		x	
Statens järnvägar	x	x	
Statens konstråd	x	x	
Statens medieråd	x	x	x
Statens musikverk	x	x	
Statens servicecenter	x	x	x
Statens skolinspektion	x	x	
Statens va-nämnd	x	x	x
Statskontoret	x	x	x
Styrelse för teknisk ackreditering	x		
Svenska institutet	x		
Svenska institutet för europapolitiska studier	x	x	x
Säkerhets- och integritetsskyddsnämnden	x	x	
Talboks- och punktskriftbiblioteket	x		
Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket	x	x	x
Tekniska museet	x		
Tillväxtverket	x		
Trafikanalys	x	x	x
Ungdomsstyrelsen		x	
Uppsala Monitoring Center	x		
Valmyndigheten	x	x	x
Verket för högskoleservice	x		
Överklagandenämnden för studiestöd	x	x	x
Totalt 100 kunder	87	75	50

Det finns kunder utöver tabellen där vi utför specialtjänster av engångskaraktär, projekt eller rådgivande tjänster.

Anslutningsplan 2013–2015

Anslutningsgraden mätt i antalet anställda per tjänsteområde och totalt redovisas i tabellen nedan. Enligt vår prognos klarar vi totalt att nå målet om en anslutningsgrad om 25 procent av staten mätt i antalet anställda vid utgången av 2015.

Anslutningsplanen och framförallt antalet projekt påverkas kraftigt under 2013 då tranformering av de kunder som togs över från Kammarkollegiet ska ske. Att transformera kunderna innebär att kunderna går över i Statens servicecenters överenskommelser och struktur.

Lönerelaterade tjänster

För att nå målet till 2015 ska volymerna fördubblas. Av det målet ska hälften av volymerna nås under 2013, det vill säga 15 000 löner mot 2012. Dessutom ska 27 före detta Kammarkollegietkunder flyttas till produktionen i Gävle och Östersund. Totalt antalet anslutningsprojekt är minst tio stycken för att nå de nya volymerna. Därtill ska 48 kunder transformeras.

E-handelstjänster

Regeringens har krav på att alla myndigheter med mer än 50 anställda ska kunna e-beställa till utgången av 2013. Det medför en hög anslutningstakt 2013 och i början på 2014. Antalet leverantörsfakturer i e-handelssystemet ska mer än fördubblas. För Kammarkollegiets kunder, även de som har under 50 anställda, går avtalet för elektronisk faktura hantering ut mars 2014. Detta innebär att 55 stycken bör transformeras över till e-handel med eller utan elektroniska beställningar. Det är en utmaning att hantera 95 anslutningar under 2013. Anslutningstakten minskar 2014 och ytterligare från 2015 och framåt.

Ekonomiadministrativa tjänster

Målet till 2015 kommer sannolikt inte att nås för ekonomiadministrativa tjänster. En lägre anslutningstakt är planerad 2013 främst av två anledningar. Dels den höga anslutningstakten för e-handel, som har stora kopplingar till ekonomiadministrativa systemet, dels att det inte finns ett systemstöd på plats som möjliggör att vi kan sälja tjänsten inklusive system. Det senare beror på att Ekonomistyrningsverkets ramavtalsupphandling av leverantörer för ekonomisystem försenades under året. Förseningen har förskjutit planen att få ett ekonomisystem på plats. Det är i princip myndigheter som startas eller omstruktureras som planeras att anslutas 2013. Från 2014 och framåt ökar takten. Det gör att målet till 2015 sannolikt inte kommer att nås.

Anslutningstakten av nya kunder till 2019 fortsätter succesivt.

		UTFALL		PLAN					
		2012	% av staten	2013	% av staten	2014	% av staten	2015	% av staten
Lönerelaterade tjänster	Antal anslutna myndigheter	87		97		107		117	
	Antal anställda i anslutna myndigheter	35 937	15,0 %	46 228	19,3 %	53 324	22,3 %	59 924	25,1 %
Ekonomiadministrativa tjänster	Antal anslutna myndigheter	50		52		65		73	
	Antal anställda i anslutna myndigheter	29 219	12,2 %	30 104	12,6 %	37 004	15,5 %	41 924	17,5 %
E-handelstjänst	Antal anslutna myndigheter	75		115		132		134	
	Antal anslutna fakturor	473 460		833 519		1 028 035		1 074 740	
	Antal anställda i anslutna myndigheter	33 116	13,9 %	41 918	17,5 %	59 050	24,7 %	60 510	25,3 %
Totalt	Antal anslutna myndigheter	100		143		153		163	
	Antal anställda i anslutna myndigheter	36 309	15,2 %	53 953	22,6 %	61 049	25,5 %	67 649	28,3 %

Uträkningen i tabellen som anger procent av staten baserades på antal myndigheter under regeringen 1 januari 2011 enligt särtryck ur budgetpropositionen för 2013 "Statsförvaltningens utveckling" sid 7. Antalet myndigheter var 377 stycken och totalt antal anställda var 239 086 personer.

KAPITEL 3.

Finansiell redovisning



Resultaträkning

(tkr)	Not	2012-06-01–2012-12-31
Verksamhetens intäkter		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	74 438
Intäkter av bidrag		211
Finansiella intäkter	2	0
Summa		74 649
Verksamhetens kostnader		
Kostnader för personal	3	-50 348
Kostnader för lokaler		-2 682
Övriga driftkostnader	4	-98 433
Finansiella kostnader	5	-499
Avskrivningar och nedskrivningar		-626
Summa		-152 589
Verksamhetsutfall		-77 941
Årets kapitalförändring	6	-77 941

Balansräkning

(tkr)	Not	2012-12-31
TILLGÅNGAR		
Immateriella anläggningstillgångar		
Balanserade utgifter för utveckling	7	5 761
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	8	649
Summa		6 410
Materiella anläggningstillgångar		
Förbättringsutgifter på annans fastighet	9	778
Maskiner, inventarier, installationer med mera	10	4 907
Summa		5 686
Fordringar		
Kundfordringar		83
Fordringar hos andra myndigheter	11	42 756
Summa		42 839
Periodavgränsningsposter		
Förutbetalda kostnader	12	3 557
Upplupna bidragsintäkter		60
Summa		3 618
Kassa och bank		
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	13	0
Summa		0
SUMMA TILLGÅNGAR		58 553

(tkr)	Not	2012-12-31
KAPITAL OCH SKULDER		
Myndighetskapital		
Balanserad kapitalförändring	14	-4 574
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	15	-79 176
Summa		-83 751
Avsättningar		
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	16	291
Övriga avsättningar	17	101
Summa		392
Skulder med mera		
Lån i Riksgäldskontoret	18	8 924
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	19	86 040
Skulder till andra myndigheter	20	28 370
Leverantörsskulder		4 880
Övriga skulder		2 010
Summa		130 224
Periodavgränsningsposter		
Upplupna kostnader	21	11 688
Summa		11 688
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		58 553

Tilläggsupplysningar och noter

Tilläggsupplysningar

Redovisningsprinciper

Tillämpade redovisningsprinciper

Statens servicecenters bokföring följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring samt ESV:s föreskrifter och allmänna råd till denna. Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag 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 4 januari. Efter brytdagen har fakturor överstigande 50 tkr bokförts som periodavgränsningsposter.

Upplysningar om avvikelser

Avvikelser från ekonomiadministrativa regler

I enlighet med föreskrifterna i regleringsbrevet undantas Statens servicecenter för år 2012 från kravet att lämna en delårsrapport enligt 8 kap. 1 § förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag.

Upplysningar av väsentlig betydelse

Myndigheten Statens servicecenter bildades den 1 juni 2012.

Tillgångar och skulder från Försäkringskassan som övertagits av Statens servicecenter den 1 juni samt den 1 december 2012 har överlåtits till bokfört värde enligt 5 kapitlet 5 och 8 §§ förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Nettot mellan tillgångar och skulder har reglerats genom en betalning mellan myndigheterna.

Tillgångar och skulder från Skatteverket som övertagits av Statens servicecenter den 1 juni 2012 har överlåtits till bokfört värde enligt 5 kapitlet 5 och 8 §§ förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Nettot mellan tillgångar och skulder har reglerats genom en betalning mellan myndigheterna.

Tillgångar och skulder från Kammarkollegiet som övertagits av Statens servicecenter den 1 oktober 2012 har överlåtits till bokfört värde enligt 5 kapitlet 5 och 8 §§ förordningen (200:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Nettot mellan tillgångar och skulder har reglerats genom en betalning mellan myndigheterna.

Konkurrensverket har i skrivelse 2013-01-17 till Statens servicecenters verksjurist önskat ett möte för att diskutera avrop från ramavtal som genomförts 20 december 2010 och avtal med leverantör som träffats 30 maj 2012. Konkurrensverket gör med hänvisning till vissa omständigheter en preliminär bedömning att avtalen skulle kunna innebära otillåten direktupphandling, och överväger därför att ansöka om upphandlings-skadeavgift. Statens servicecenter konstaterar dock att avtalen träffades innan myndigheten bildades.

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 halv basbelopp. För år 2012 motsvarar det 22 000 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	eller enligt hyreskontraktets löptid
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. Fordringar i utländsk valuta har värderats till balansdagens kurs.

Skulder

Skulderna har tagits upp till nominellt belopp. Skulder i utländsk valuta har värderats till balansdagens kurs.

Ersättningar och andra förmåner*Ledande befattningshavare/styrelseuppdrag*

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Stig Jönsson Tf. generaldirektör	702 200 kr	-	Ordförande i E-legitimationsnämnden, ledamot i Styrelsen för Högskolan i Gävle.

Styrelseledamöter

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Birgitta Böhlén (ordförande)	37 917 kr	-	Tf. generaldirektör Tillväxtverket; Styrelseordförande i Lernia AB, Apoteksgruppen AB och Mittuniversitetets styrelse, ledamot i Försäkringskassans insynsråd, Nationella rådet för innovation och kvalitet i offentlig verksamhet samt Specialfastigheter AB.
Ulf Bengtsson	18 958 kr	-	Generaldirektör Arbetsgivarverket, styrelseledamot i Statens tjänstepensionsverk (SPV)
Göran Gräslund	18 958 kr	-	Datainspektionen, ledamot i E-legitimationsnämnden
Barbro Holmberg	18 958 kr	-	Landshövding Gävleborgs län
Åse Lagerqvist	18 958 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 sid 26.

Noter

(tkr)		2012-06-01--2012-12-31
Resultaträkning		
Not 1	Intäkter av avgifter och andra ersättningar	
	Intäkter av uppdragsverksamhet*	74 437
	Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar**	0
	Summa	74 438
	* Avser huvudsakligen tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter.	
	** Avser beloppet 22 kr. Visas ej pga. avrundning till tkr.	
Not 2	Finansiella intäkter	
	Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret*	0
	Övriga finansiella intäkter**	0
	Summa	0
	* Avser beloppet 42 kr.	
	** Avser beloppet 93 kr. Visas ej pga. avrundning till tkr.	
Not 3	Kostnader för personal	
	Lönekostnader (exklusive arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	33 295
	Övriga kostnader för personal	17 053
	Summa	50 348
Not 4	Övriga driftkostnader*	98 433
	* Av beloppet 98 433 tkr avser 37 130 tkr kostnader för servicecenterutredningen.	
Not 5	Finansiella kostnader	
	Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	260
	Ränta på lån i Riksgäldskontoret	6
	Övriga finansiella kostnader*	233
	Summa	499
	* Avser till stor del utgiftsränta på den kredit som erhöles under uppstartsfasen i servicecenterutredningens regi.	
Not 6	Årets kapitalförändring	
	Avgiftsfinansierad verksamhet, underskott*	-77 941
	Summa	-77 941
	* Årets kapitalförändring består dels av kapitalförändringen som härrör från årets verksamhet, -77 941 tkr, dels av överförd verksamhet från Kammarkollegiet, -1 236 tkr. Se även not 14 och 15.	

(tkr)		2012-12-31
Balansräkning		
Not 7	Balanserade utgifter för utveckling	
	Ingående anskaffningsvärde	0
	Ingående anskaffningsvärde, överfört från Kammarkollegiet	1 795
	Årets anskaffningar	4 353
	Summa anskaffningsvärde	6 149
	Ingående ackumulerade avskrivningar	0
	Ingående ackumulerade avskrivningar, överfört från Kammarkollegiet	-84
	Årets avskrivningar	-305
	Summa ackumulerade avskrivningar	-388
	Utgående bokfört värde	5 761
	<i>Balanserade utgifter för utveckling avser utgifter för egenutveckling av myndighetens ärendehanteringssystem samt utveckling av system för E-handelstjänster. Av summa anskaffningsvärde avser 2 255 tkr utgifter för pågående egenutveckling och 3 894 tkr utgifter för färdigställd egenutveckling.</i>	
Not 8	Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	
	Ingående anskaffningsvärde	0
	Ingående anskaffningsvärde, överfört från Kammarkollegiet	2 707
	Årets anskaffningar	511
	Summa anskaffningsvärde	3 218
	Ingående ackumulerade avskrivningar	0
	Ingående ackumulerade avskrivningar, överfört från Kammarkollegiet	-2 450
	Årets avskrivningar	-119
	Summa ackumulerade avskrivningar	-2 569
	Utgående bokfört värde	649
	<i>Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar avser utgifter för implementering av affärssystem, lönesystem m fl.</i>	
Not 9	Förbättringsutgifter på annans fastighet	
	Ingående anskaffningsvärde	0
	Ingående anskaffningsvärde, överfört från Skatteverket	118
	Årets anskaffningar	720
	Summa anskaffningsvärde	838
	Ingående ackumulerade avskrivningar	0
	Ingående ackumulerade avskrivningar, överfört från Skatteverket	-52
	Årets avskrivningar	-7
	Summa ackumulerade avskrivningar	-59
	Utgående bokfört värde	778
	<i>Färdigställda ombyggnationer under året avser larm och passagesystem vid kontoren i Gävle, Stockholm och Östersund. Pågående ombyggnationer av lokaler avser arkiv i Gävle. Av summa anskaffningsvärde avser 19 tkr pågående förbättringsutgifter och 819 tkr färdigställda förbättringsutgifter.</i>	

(tkr)		2012-12-31
<i>forts. Balansräkning</i>		
Not 10	Maskiner, inventarier, installationer m.m.	
	Ingående anskaffningsvärde	0
	Ingående anskaffningsvärde, överfört från Skatteverket	773
	Årets anskaffningar	4 588
	Summa anskaffningsvärde	5 361
	Ingående ackumulerade avskrivningar	0
	Ingående ackumulerade avskrivningar, överfört från Skatteverket	-260
	Årets avskrivningar	-194
	Summa ackumulerade avskrivningar	-454
	Utgående bokfört värde	4 907
	<i>Maskiner, inventarier, installationer m.m. avser utgifter för nyanskaffning av möbler till myndighetens kontor i Gävle, Stockholm och Östersund.</i>	
Not 11	Fordringar hos andra myndigheter	
	Kundfordringar hos andra myndigheter*	40 700
	Fordran ingående mervärdesskatt	2 056
	Summa	42 756
	<i>* Avser fordringar som Statens servicecenter har på statliga myndigheter avseende utförda tjänster.</i>	
Not 12	Periodavgränsningsposter	
	Förutbetalda hyreskostnader	2 203
	Övriga förutbetalda kostnader	1 354
	Upplupna bidragsintäkter	60
	Summa periodavgränsningsposter	3 618
Not 13	Kassa och bank	
	Ingående balans	0
	Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret*	0
	Summa	0
	<i>* Det negativa saldot är överfört till skuldkontot. Se not 19. Statens servicecenter redovisar ett underskott. Större delen av underskottet är budgeterat enligt regleringsbrevet.</i>	
Not 14	Balanserad kapitalförändring	
	Ingående balans	0
	Avgiftsfinansierad verksamhet, överfört från Kammarkollegiet	-4 574
	Summa	-4 574
	<i>* Balanserad kapitalförändring består av överförd verksamhet från Kammarkollegiet.</i>	
Not 15	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	
	Årets resultat*	-79 176
	Summa	-79 176
	<i>* Årets kapitalförändring består dels av kapitalförändringen som härrör från årets verksamhet, -77 941 tkr, dels av överförd verksamhet från Kammarkollegiet, -1 236 tkr.</i>	
Not 16	Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	
	Ingående avsättning	0
	Ingående avsättning, överfört från Skatteverket	111
	Årets pensionskostnad	303
	Årets pensionsutbetalningar	-122
	Utgående avsättning	291

(tkr)		2012-12-31
<i>forts. Balansräkning</i>		
Not 17	Övriga avsättningar	
	Ingående avsättning Trygghetsstiftelsen	0
	Årets förändring Trygghetsstiftelsen	101
	Utgående avsättning	101
Not 18	Lån i Riksgäldskontoret	
	Ingående balans	0
	Under året nyupptagna lån	9 550
	Årets amorteringar	-626
	Utgående balans	8 924
	<i>Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar.</i>	
	<i>Statens servicecenter disponerar en låneram på 50 000 tkr.</i>	
Not 19	Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	
	Utgående skuld på räntekontot	86 040
	Summa	86 040
	<i>Statens servicecenter har en beviljad räntekontokredit på 100 000 tkr.</i>	
Not 20	Skulder till andra myndigheter	
	Leverantörsskulder till andra myndigheter	26 268
	Arbetsgivaravgifter	2 073
	Utgående mervärdesskatt	28
	Summa	28 370
Not 21	Periodavgränsningsposter	
	Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	8 287
	Upplupna löner inklusive sociala avgifter	707
	Övriga upplupna kostnader	2 694
	Summa	11 688

Sammanställning över väsentliga uppgifter

(tkr)	2012-06-01--2012-12-31
Låneram Riksgäldskontoret	
Beviljad	50 000
Utnyttjad totalt	12 096
varav lån i Riksgäldskontoret*	8 924
varav anskaffning av anläggningstillgångar där lån inte tagits upp**	3 172
Kontokrediter Riksgäldskontoret	
Beviljad	100 000
Maximalt utnyttjad under året	86 040
Räntekonto Riksgäldskontoret	
Ränteintäkter	0,042
Räntekostnader	260
Avgiftsintäkter	
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>	
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	89 805
Avgiftsintäkter	74 437
Övriga avgiftsintäkter	0
Anslagskredit, ej tillämplig	
Anslag, ej tillämplig	
Bemyndiganden, ej tillämplig	
Personal	
Antalet årsarbetskrafter (st)	160
Medelantalet anställda (st)	178
Driftkostnad per årsarbetskraft***	949
Kapitalförändring	
Årets****	-79 176
Balanserad*****	-4 574

* Avser lån och kreditiv som finns upptagna till och med 2012-12-19.

** Avser perioden 2012-12-20--2012-12-31. Enligt kapitalförsörjningsförordningen 2 kap. 1 § ska utgifter under året för anskaffning av sådana anläggningstillgångar som kommer att finansieras med lån rymmas inom låneramen.

*** I driftkostnader ingår kostnader för Servicecenterutredningen.

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

***** Balanserad kapitalförändring 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 även innebär att förordning om intern styrning och kontroll, FISK (2007:603) ska tillämpas.

Statens servicecenter startade den 1 juni 2012. Under årets sju månader har existerande serviceverksamhet från tre skilda myndigheter övertagits (Skatteverket, Försäkringskassan och Kammarkollegiet). Verksamheten med leverans gentemot dem och de kundmyndigheter de hade vid övertagandet måste fungera från respektive övertagandedag. Lednings- och stödfunktioner har delvis varit obemannade vid starten av Statens servicecenter och har successivt rekryterats under året.

Fokus har nödvändigtvis varit att leverera tjänster till kundmyndigheterna. På den korta tid som gått har det inte varit möjligt med tillgängliga resurser att få på plats alla rutiner kring interna styr- och stödprocesser. Det gäller även processen som följer av FISK, som inte fullt ut har införts under 2012.

Under 2012 påbörjades rekryteringen av en internrevisionschef, vilken var på plats först i mitten av januari 2013. Myndigheten har således inte haft någon internrevision de första sju månaderna av sin verksamhet.

Processen för intern styrning och kontroll

Den riskanalys som tagits fram av servicecenterutredningen vidareutvecklades som Statens servicecenters egen riskanalys för 2012. Några kontrollåtgärder beslutades dock inte avseende dessa risker och riskerna har inte heller följts upp under året. Det har alltså funnits brister avseende beslutade kontrollåtgärder och uppföljning av dessa. Styrande dokument avseende intern styrning och kontroll har dock utarbetats under året.

För 2013 finns det en beslutad riskanalys framtagen i enlighet med FISK. Riskanalysen genomfördes integrerat i samband med verksamhetsplaneringen inför 2013, under hösten 2012. Handlingsplaner har beslutats för väsentliga risker. De innehåller åtgärder, ansvarig för åtgärderna och tidpunkt när dessa ska vara genomförda. Riskerna och åtgärderna kommer att följas upp regelbundet under 2013. Statens servicecenter kommer också att under 2013 vidareutveckla arbetet med processen för intern styrning och kontroll.

Då det gäller kundmyndigheterna har dock kontroller enligt av respektive kundmyndighet beslutade internkontrollplaner för 2012 genomförts under hela året. Samma internkontrollplaner har även tillämpats för Statens servicecenters egen förvaltning med början tertiäl tre. För den verksamhet som från och med 1 oktober övertagits från Kammarkollegiet fanns dock inte några internkontrollplaner.

Sammanfattningsvis har det funnits brister avseende beslutade kontrollåtgärder och uppföljning av dessa under 2012. Styrelsen har aktivt arbetat med detta sedan myndighetens start.

Områden där risknivån är acceptabel men förbättringsåtgärder behöver vidtas

I vissa tjänsteleveranser är Statens servicecenter beroende av kundmyndigheternas egna IT-stöd för att kunna tillhandahålla tjänsten och i dessa fall saknas full förfoganderätt över IT-lösningen. För att kunna säkerställa de åtaganden Statens servicecenter har till berörda kundmyndigheter och för att uppnå kostnadseffektivitet behöver dessa lösningar ersättas.

I de fall Statens servicecenter köpt standardiserade IT-tjänster och systemlösningar ingår som regel funktionalitet för ändringshantering och spårbarhet. I de fall mer skraddarsydda lösningar skapats faller det på Statens servicecenter att säkerställa spårbarhet och kontroll av de ändringar som görs. Vid slutet av år 2012 etablerades en process för ändringshantering för att säkerställa att beslut om ändringar fattats, att önskad effekt uppnås och att kontinuiteten i verksamheten kan upprätthållas. Denna process behöver dock följas upp ytterligare innan myndighetens ärendehantering i IT systemen kan anses vara fullgod.

Den interna kontrollen avseende Statens servicecenters egna leverantörsfakturer har inledningsvis under 2012 haft konstaterade brister. Under 2012 har rutinen varit provisorisk i avvaktan på att i början av 2013 införa elektronisk fakturahantering. Bland annat var vissa fakturer till en början endast försedda med en attest. De fakturer där det fanns brister avseende attesten har under hösten i efterhand kompletterats så att samtliga har både gransknings- och beslutsattest.

Verksamhets- och ekonomiuppföljningssystem och rutiner har under året utvecklats efter hand. Vissa nyckelbefattningar på området har besatts sent under året. Uppföljningen under 2012 har skötts av Generaldirektören med hjälp av de administrativa resurser som hunnit rekryteras och med hjälp av regelbundna ledningsgruppsmöten från början av augusti. En motsvarande uppföljning har gjorts av avdelningscheferna på avdelningsnivå. I slutet av 2012 och i början av 2013 har arbetet med att skapa nya system för verksamhets- och ekonomiuppföljning påbörjats.

Områden där risknivån är för hög

Statens servicecenters kundfaktureringsprocess har inledningsvis haft en del brister kopplat till arbetssätt, rutiner och systemstöd. Ett arbete har inletts för att skapa en säkrare och mer effektiv process. En beställnings- och kundfaktureringsrutin med kontroller är framtagen och ett systemstöd är på väg att införas. Rutinerna gäller från 2013, men har börjat användas redan i slutet av 2012, även om systemstödet inte gått att införa under löpande år.

Statens servicecenter hanterar behörigheter för anställda hos våra kundmyndigheter. Här finns brister i befintliga arbetssätt och systemstödet för behörighetsadministration är otillräckligt. Ett arbete har nu påbörjats för att skapa en effektiv, rättssäker och personoberoende process.

Statens servicecenter har under 2012 haft ett provisoriskt diarium där handlingar registrerats i en Excelrutin. Vi kan därför inte säkerställa en fullständighet i diariet. I utvecklingsplanen för 2013 ingår dock en upphandling/avrop av ett diariesystem.

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 punkter:

- I efterlevnaden av förordningen om intern styrning och kontroll avseende kontrollåtgärder och uppföljning.
- Vid kundfaktureringsprocess kopplat till arbetssätt, rutiner och systemstöd.
- Vid hantering av behörigheter i IT system för anställda hos kundmyndigheterna.
- En provisorisk diarieföringsrutin har medfört att ett fullständigt diarium inte kunnat säkerställas.

STOCKHOLM DEN 19 FEBRUARI 2013



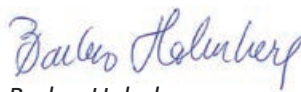
Brigitta Böhlin, ordförande



Ulf Bengtsson



Göran Gräslund



Barbro Holmberg



Åse Lagerqvist



Stig Jönsson, tillförordnad generaldirektör

www.statenssc.se