

Årsredovisning 2018

Årsredovisning



Datum: 2019-02-18
Diarienummer: 2019-00079-1.5

Statens servicecenter
FE 15
801 71 Gävle

Telefon: 0771-456 000
E-post: registrator@statenssc.se
www.statenssc.se



Styrelsen

Årsredovisning 2018

Årsredovisning 2018 är beslutad av styrelsen vid sammanträdet den 18 februari efter föredragning av ekonomichef Mimmi Abramsson.

I beslutet deltog ordförande Barbro Holmberg samt ledamöterna Eva-Britt Gustafsson, Björn Jordell, Gunnar Karlson, Åse Lagerqvist von Uthmann, Ann-Christin Nykvist och Thomas Pålsson. I den slutliga handläggningen har också rättschefen Gustaf Johnssén deltagit.

Thomas Pålsson

Mimmi Abramsson

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	6
1.1	Generaldirektören har ordet.....	6
1.2	Om Statens servicecenter	8
1.3	Året i korthet.....	10
2	Uppdrag och verksamhetens resultat	14
2.1	Övergripande styrning.....	14
2.2	Utveckling	16
2.3	Verksamhetens resultat	18
3	Prestationer.....	25
3.1	Inledning	25
3.2	Prestationer ekonomirelaterade tjänster	25
3.3	Prestationer lönerelaterade tjänster.....	27
3.4	Prestationer konsultrelaterade tjänster	28
3.5	Insatser för att bredda tjänsteutbudet och för att få befintliga myndigheter att använda fler tjänster	29
4	Nyckeltal.....	30
4.1	Kostnadseffektivitet.....	30
4.2	Kvalitet	33
4.3	Service	37
5	Kundanslutning och samverkan.....	41
5.1	Kunder och kundanslutning 2018	41
5.2	Kundsamverkan	44
6	Medarbetare	48
6.1	Tillväxt.....	48
6.2	Kompetensutveckling.....	49
6.3	Arbetsmiljö och hälsa.....	49
6.4	Arbete med en god förvaltningskultur	51
7	Miljöarbete.....	52
8	Slutredovisade regeringsuppdrag 2018.....	53
9	Redovisning av vissa krav på återrapportering	54
9.1	En analys av faktorer som kan innebära en risk för verksamheten och dess finansiella resultat samt en redovisning av hur dessa risker bör hanteras	54

9.2	Hur myndigheten vid upphandlingar som överstigit gällande tröskelvärden har arbetat med att uppfylla de nya kraven på kollektivavtalsenliga villkor som följer av 17 kap. 2-5 §§ lagen (2016:1145) om offentlig upphandling.....	54
10	Finansiell redovisning	55
10.1	Resultaträkning	55
10.2	Balansräkning	56
10.3	Anslagsredovisning	58
10.4	Tilläggsupplysningar och noter	58
10.5	Sammanställning över väsentliga uppgifter	69
11	Intygande om intern styrning och kontroll.....	70
11.1	Bedömning av intern styrning och kontroll verksamhetsåret 2018	70
11.2	Ställningstagande	72
12	Tabellförteckning	73
13	Notförteckning	74
14	Figurförteckning	75
	Bilaga 1. Kompletterande tabeller om kundanslutning	76
	Bilaga 2. Kundförteckning.....	78

1 Inledning

1.1 Generaldirektören har ordet

Statens servicecenter fortsätter växa och får utökad verksamhet

Sedan Statens servicecenter inledde sin verksamhet i juni 2012 har antalet kundmyndigheter ökat från sju till 159. Omsättningen har vuxit till nära en halv miljard kronor. Antalet anställda har ökat till närmare 500. Det har varit en mycket expansiv och spännande tid.

2018 var ett omvälvande och framgångsrikt år för Statens servicecenter. För andra året i rad kan vi redovisa ett ekonomiskt överskott. Det uppgick till 3,6 miljoner kronor för 2017, och 7,4 miljoner kronor för 2018. Detta ska ställas mot att myndigheten gick med ett underskott det första året med 78 miljoner kronor.

Det är lätt för mig att konstatera att det finns ett starkt engagemang hos våra medarbetare i myndigheten. De har gjort mycket värdefulla insatser under året.

Under 2018 har totalt antal anslutna kundmyndigheter ökat med sju stycken. Nya kundmyndigheter är bland andra Migrationsverket och Lunds universitet.

Samtidigt som expansionen fortsätter blir vi allt effektivare. Ett par exempel: Under året ökade antalet lönespecifikationer per årsarbetskraft med 13,6 procent. Antalet hanterade leverantörsfakturer per årsarbetskraft ökade med 15,2 procent. Detta skapar inte bara förutsättningar för fortsatta effektiviseringar för statsförvaltningen som helhet utan leder även till konkreta fördelar för våra befintliga och framtida kundmyndigheter. För tredje året i rad har vi inte behövt höja avgifterna för våra tjänster och vi avser inte heller höja dem under 2019.

Jag kan även konstatera att Statens servicecenter under 2018 har tagit fram en kundportal som har blivit mycket väl mottagen av användarna. Där kan de söka efter information, följa sina ärenden, ta del av nyheter och göra mycket annat. I dag använder över 70 procent av kunderna portalen. Vi fortsätter arbetet med att förbättra vår digitala mötesplats för kundärenden.

En nyligen genomförd NKI-undersökning (Nöjd Kund Index) bekräftar att användarna är mycket nöjda med de insatser som Statens servicecenter har gjort under året för att förbättra kundservicen. Vi har också haft en mycket uppskattad samverkansdag för alla våra kontaktpersoner.

Ett viktigt arbete har även pågått under året för att förbereda att Försäkringskassan blir vår leverantör av IT-tjänster under 2019.

Under 2018 har Statens servicecenter fått ett nytt uppdrag av regeringen om att ansvara för en samlad organisation som ska ge lokal statlig service till medborgare och företag i hela landet. Det ska ske vid 113 befintliga servicekontor med sammanlagt cirka 800 anställda. Från början var det meningen att lokalkontoren skulle anslutas den 1 januari 2019. Vi har arbetat mycket hårt för att hinna bli klara med uppdraget till årsskiftet. Regeringen har därefter beslutat att senarelägga vårt övertagande av ansvaret för den statliga lokala servicen till den 1 juni 2019 för att hinna få viss lagstiftning på plats.

Mot bakgrund av det nya verksamhetsområdet har vi delat upp myndigheten i två divisioner: Myndighetsservice och Medborgarservice.

Jag är säker på att Statens servicecenter kommer att fortsätta hantera många stora och spännande utmaningar i flera år till för att ytterligare expandera och utveckla verksamheten för att på bästa sätt effektivisera svensk statsförvaltning.

2019-02-18

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Thomas Pålsson', with a stylized, cursive script.

Thomas Pålsson
Generaldirektör

1.2 Om Statens servicecenter

Statens servicecenter inrättades den 1 juni 2012 för att bidra till en effektivare administration inom statsförvaltningen. Myndigheten levererar tjänster inom ekonomi, lön, HR och konsultstöd till myndigheter under regeringen. Verksamheten bedrivs från huvudkontoret i Gävle samt från kontor i Östersund, Stockholm, Eskilstuna, Norrköping, Lund och Göteborg.

Organisation

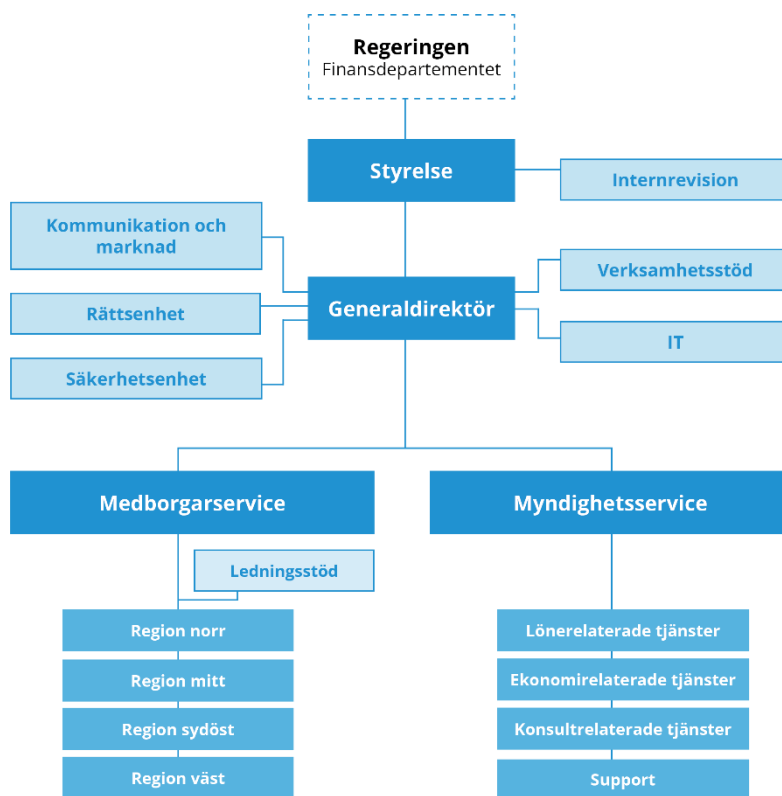
Statens servicecenter har omorganiserat verksamheten i två nya divisioner för att etablera en ny samlad organisation för statlig lokal service. Division medborgarservice har under 2018 bedrivit projektarbete för att förbereda övertagandet av 113 statliga lokala servicekontor från den 1 juni 2019. I arbetet har även ingått att bygga upp divisionens interna organisation som ska gälla från detta datum. Division myndighetsservice ansvarar för administrativa tjänster till myndigheter.

Därutöver finns stöd- och ledningsfunktioner för IT, juridik, kommunikation, säkerhet och verksamhetsstöd. Internrevision är direktunderställd styrelsen.

Figur 1.
Orter där myndigheten har kontor



Figur 2. Organisationsschema för Statens servicecenter



Myndighetsledning

Statens servicecenter är en styrelsemyndighet. Regeringen utser styrelsens ordförande och ledamöter. Den nuvarande styrelsen leds av ordförande Barbro Holmberg.

Styrelsen vid utgången av 2018

Barbro Holmberg

Styrelseordförande

Åse Lagerqvist von Uthmann

Ledamot

Ann-Christin Nykvist

Ledamot

Eva-Britt Gustafsson

Ledamot

Björn Jordell

Ledamot

Gunnar Karlson

Ledamot

Thomas Pålsson

Ledamot, generaldirektör

Ledningsgruppen vid utgången av 2018**Thomas Pålsson**

Generaldirektör

Jonas WärnChef för avdelningen
verksamhetsstöd

Generaldirektörens ställföreträdare

Mattias Åsander

Divisionschef myndighetsservice

Paul Larsson

Divisionschef medborgarservice

Beatrice Bergström Molin

HR-chef

Johan Göthberg

Avdelningschef för IT

Gustaf Johnssén

Rättschef

Annica Schölund Storm

Chef kommunikation och marknad

Carina Larsson

GD-assistent

1.3 Året i korthet

1.3.1 Resultat

Det ekonomiska resultatet för 2018 är 7,4 miljoner kronor. Intäkterna uppgår till 476,7 miljoner kronor och kostnader till 469,3 miljoner kronor.

Tabell 1. Resultat 2016-2018 (mnkr).

	2018	2017	2016
Intäkter	476,7	414,2	370,7
Kostnader	469,3	410,6	379,2
Totalt	7,4	3,6	-8,5

1.3.2 Kunder

Antalet anslutna myndigheter ökar under 2018 och mätt i antal anställda är cirka 45 procent av staten anslutna till någon av de tjänster som Statens servicecenter levererar.

Vid utgången av 2018 var 159 kundmyndigheter anslutna till Statens servicecenter.

Tabellen visar antal kundmyndigheter fördelat per tjänsteområde. Om en kundmyndighet köper tjänster inom flera tjänsteområden redovisas kundmyndigheten som kundmyndighet inom respektive tjänsteområden och som en kundmyndighet i totalt.

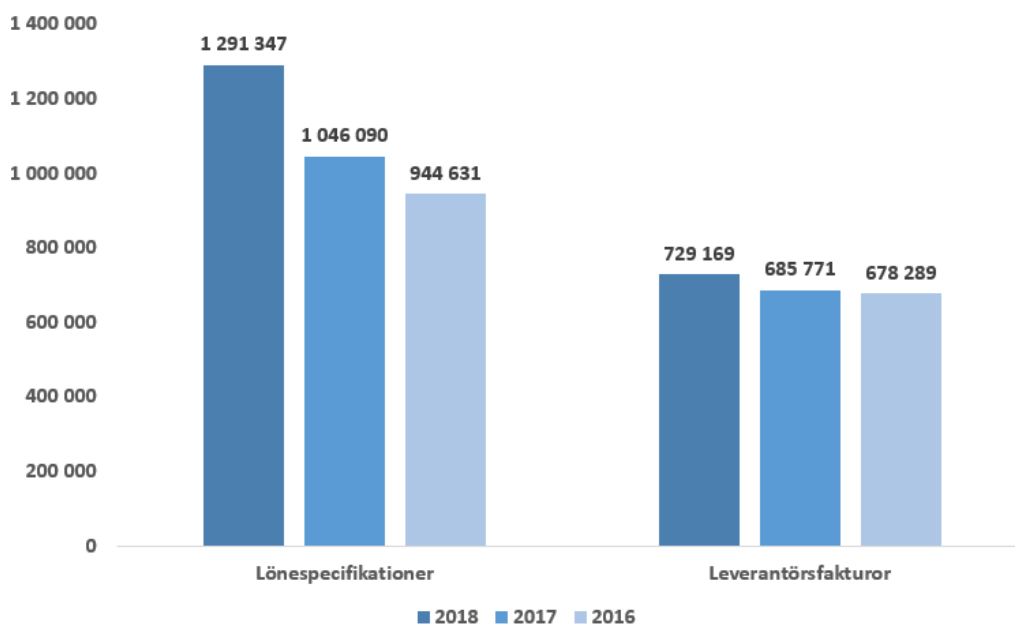
Tabell 2. Antal kundmyndigheter (anslutna myndigheter) 2016-2018.

	2018	2017	2016
Ekonomirelaterade tjänster	48	47	46
Konsultrelaterade tjänster	77	76	77
Lönerelaterade tjänster	122	115	110
Totalt	159	154	150

Anm. Se kommentar till tabellerna under avsnittet kundanslutning.

1.3.3 Leveranser

Tjänsteleveranserna fortsätter att öka när fler kundmyndigheter och större volymer ansluts. Levererade volymer i urval visade att 72 (72) bokslut färdigställdes. Vidare hanterades cirka 1 300 000 (1 046 000) lönespecifikationer och cirka 730 000 (686 000) leverantörsfakturor.

Figur 3. Hanterade volymer 2016-2018.

1.3.4 Viktiga projekt och aktiviteter

Förberedelser för en samlad statlig serviceorganisation

Statens servicecenter har på regeringens uppdrag bedrivit ett omfattande samverkansprojekt under 2018 med Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket för att förbereda övertagandet av statliga lokala servicekontor den 1 juni 2019. Myndighetssamverkan är inriktad på såväl strategiska ledningsfrågor som operativa sakfrågor inom olika gemensamma arbetsområden. De gemensamma arbetsområdena omfattar IT-försörjning, HR-frågor, lokalförsörjning inkl. kontorsservice, fysisk säkerhet, behörigheter och informationssäkerhet, ekonomi, kommunikation och juridiska frågor samt framtida samverkan om serviceutformning och kompetensförsörjning.

Parallellt med samverkansprojektet har Statens servicecenter under 2018 även beslutat att inrätta en ny division för medborgarservice och bedrivit rekryteringsarbete gällande vissa chefsbefattningar inom divisionen. Därutöver har insatser gjorts för att förbereda uppbyggnaden av divisionens linjeverksamhet och funktioner för ledning, styrning, stöd och uppföljning.

Statens servicecenter har tillsammans med övriga myndigheter arrangerat särskilda sammankomster med nuvarande chefer för servicekontoren för att ta del av erfarenheter och diskutera kommande utmaningar.

Andra viktiga projekt

- På regeringens uppdrag har Statens servicecenter bedrivit ett projekt för att förbereda en verksamhetsetablering i Sollefteå. Enheten i Sollefteå kommer att ha en inriktning mot ekonomirelaterade tjänster (e-handel).
- I början av 2018 flyttades kvarvarande löneproduktion vid avdelningen konsultrelaterade tjänster i Stockholm till avdelningen lönerelaterade tjänster i Gävle. Det innebär att samtliga löner nu hanteras av avdelningen lönerelaterade tjänster.
- Under året har två nya stora kundmyndigheter (Lunds universitet och Migrationsverket) anslutit sig till Statens servicecenters lönetjänster. Anslutningen innebär att Statens servicecenter får kontor i Lund och Norrköping.
- Statens servicecenter har i samverkan med Skatteverket och Ekonomistyrningsverket genomfört en förstudie om digital kvittohantering. Framtida digitala lösningar ska vara hållbara och kostnadseffektiva och ha som utgångspunkt att det inte framställs något papperskvitto. För att nå sådana lösningar krävs fortsatt samverkan mellan myndigheter, branschorganisationer och leverantörer.
- Två stora utvecklingsinsatser, supportsystemet och diarieprojektet, har avslutats och satts i drift i början av 2018. Supportsystemet innebär att ärenden styrs tydligare till rätt mottagare och därmed blir mindre personalkrävande. Fler ärenden ska hanteras digitalt och med ökad självservice. Gällande diarium används det nya stödsystemet Public360 som en grund för en säker och effektiv dokumenthantering.
- Under 2018 avslutades även ett projekt där myndighetens interna och externa webb ersattes med en helt ny webb i ett nytt gränssnitt.
- Regeringen har tidigare gett Statens servicecenter och Riksarkivet i uppdrag att i samverkan med sju pilotmyndigheter utveckla och använda en förvaltningsgemensam tjänst för e-arkiv. I december 2018 avbröts upphandlingen av en förvaltningsgemensam tjänst för e-arkiv på grund av för högt pris och bristande konkurrens. Statens servicecenter arbetar utifrån vissa förutsättningar med en ny strategi för hur en långsiktig, säker och kostnadseffektiv e-arkivtjänst ska kunna etableras i statlig regi. En viktig förutsättning för att den förvaltningsgemensamma e-arkivtjänsten ska få en bred anslutning är att Riksarkivet fastställer de mest grundläggande förvaltningsgemensamma specifikationer som behövs för statsförvaltningen.

2 Uppdrag och verksamhetens resultat

Statens servicecenters verksamhet styrs av regeringen genom myndighetens instruktion, regleringsbrev och andra särskilda regeringsbeslut.

2.1 Övergripande styrning

Statens servicecenters styrmodell består av sex delar. Dessa är uppdrag, vision, verksamhetsidé, övergripande strategi, mål och värdegrund. Styrmodellen kompletteras med styrkort.

Figur 4. Statens servicecenters styrmodell.

Uppdrag	
Vision	Verksamhetsidé
Övergripande strategi	Mål
Värdegrund	

2.1.1 Uppdrag

Statens servicecenter ska efter överenskommelse med myndigheter under regeringen tillhandahålla tjänster som gäller administrativt stöd åt myndigheter. Myndigheten ska i sin verksamhet säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Uppdraget är också att utveckla tjänsternas utformning och innehåll med avseende på kvalitet och effektivitet.

I regleringsbrevet för 2018 (Fi2017/04757/RS) samt (Fi2018/02509/RS) anges följande mål för Statens servicecenter:

- Bidra till att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna i statsförvaltningen.
- Verka för att kundnöjdheten ökar inom samtliga tjänsteområden.
- En god förvaltningskultur ska genomsyra myndighetens verksamhet och myndigheten ska fortsatt bidra till samt höja kunskapen om god förvaltningskultur. Ledarskapets och medarbetarskapets betydelse och rollen som statstjänsteman ska vara i fokus.

2.1.2 Vision

En effektivare statsförvaltning.

2.1.3 Verksamhetsidé

Statens servicecenter utvecklar och levererar effektiva administrativa tjänster till statliga myndigheter.

2.1.4 Övergripande strategi

Operationell överlägsenhet.

2.1.5 Mål

Statens servicecenter ska uppnå ackumulerad ekonomisk balans år 2030.

2.1.6 Värdegrund

Med hjälp av en gemensam värdegrund skapar vi förutsättningar för att lyckas med vårt uppdrag.

Statens servicecenters värdegrundsord, **leveranssäkra**, **effektiva** och **engagerade**, är vägledande i allt myndigheten gör. Statens servicecenter arbetar ständigt med att levandegöra och omsätta värdeorden i de aktiva val och handlingar vi utför varje dag.

2.2 Utveckling

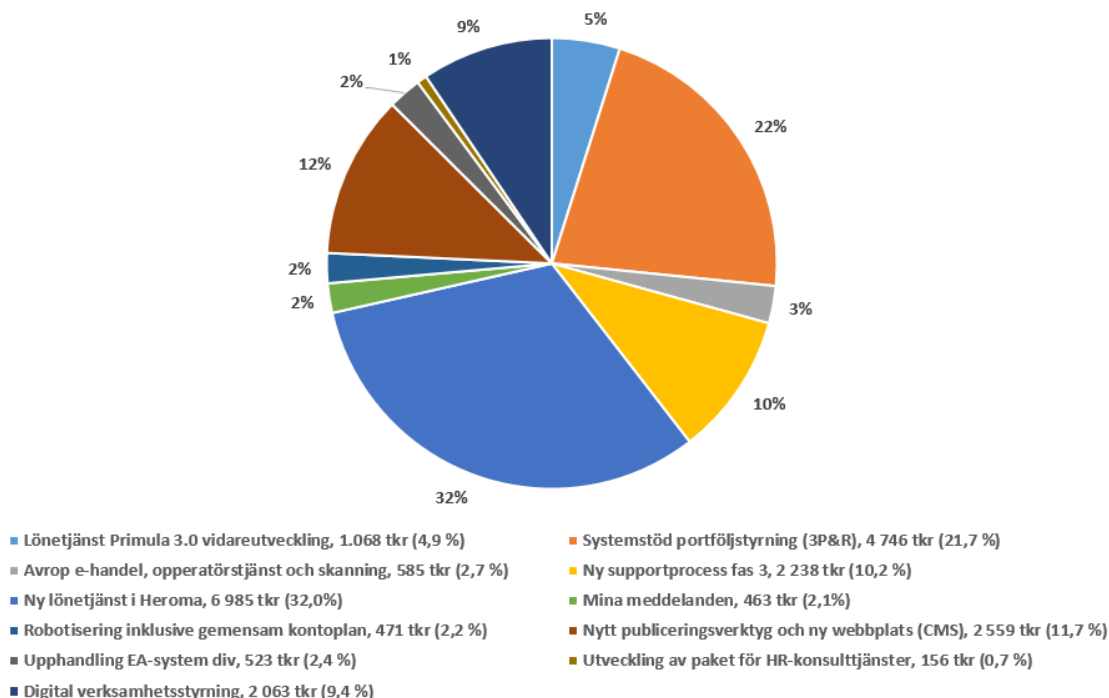
Arbetet med att styra och följa upp utvecklingsportföljen har fortsatt under 2018. Ett portföljråd har etablerats med fokus på att säkerställa en helhetssyn och skapa förutsättningar för lyckade projekt genom att start- och nytto-säkra utvecklingsinitiativ.

Portföljrådet har bidragit till att kvaliteten på statusrapporteringen har höjts genom en likartad rapportering för alla projekt.

Godkänd portföljram enligt verksamhetsplanen för 2018 uppgick till 35,6 miljoner kronor. Utfallet för 2018 uppgår till 22,1 miljoner kronor vilket utgör cirka 62 procent av den ursprungliga portföljramen. I tertiäl 2 justerades prognosen ner till 24,3 miljoner kronor. Det finns olika skäl till att utvecklingsprojekt avbryts eller inte startas. Ett skäl är att det gjorts omprioriteringar under året. Ett annat skäl är att vissa projekt (leverans av grundläggande IT-tjänster i samverkan med Försäkringskassan samt etableringen av medborgarservice) har krävt stora resurser.

Under året har följande utvecklingsprojekt ingått i utvecklingsportföljen.

Figur 5. Kostnadsfördelningen mellan årets utvecklingsprojekt (där utfallet uppgått till minst 100 tkr).



Nedan redovisas några av verksamhetens prioriterade och genomförda utvecklingsprojekt för 2018.

Ny lönetjänst Heroma

Projektet har utvecklat och anpassat nuvarande lönetjänst till Heroma som är ett kompletterande systemstöd för lönehantering. Projektet har levererat arbetssätt, standarduppsättning i en referensdatabasmall och standardlösningar. Inom ramen för projektet har det även tagits fram dokumentation och styrande dokument i form av leveransöverenskommelse och arbetsprocesser. Projektet omfattade även leverans av demo-, utbildnings- och testmiljö.

Systemstöd portföljstyrning (3P&R)

Inom ramen för befintlig utvecklingsportfölj så ska projektet 3P&R slutföras. Projektet syftar till effektivare styrning och leverans av myndighetens anslutningsprojekt, utvecklingsprojekt och förvaltningsuppdrag. Nytt systemstöd (Antura) införs som förväntas kunna öka kvalitet och transparens i planerade och pågående projekt och förvaltningsuppdrag. Projektet avslutas i juni 2019.

Nytt publiceringsverktyg och ny webbplats (CMS)

Behovet att ett modernt och funktionellt verktyg växer i och med att myndigheten växer. Ett nytt CMS-verktyg och välstrukturerad webbplats med hög funktionalitet och kvalitativt innehåll ger ökade möjligheter att kommunicera både internt och externt.

Ny supportprocess fas 3

Projektet ny supportprocess med effektiva systemstöd har fortsatt under 2018. Inom ramen för projektet har nya processer och nytt systemstöd (ServiceNow) implementerats. Målet är effektivare support och högre kvalitet i vår service till våra kundmyndigheter.

Digital verksamhetsplanering

Nya processer inklusive ett nytt systemstöd (Stratsys) för digital verksamhetsplanering har införts och projektet avslutades 2018. Detta har skapat möjligheter till ett mer enhetligt arbetssätt för myndighetens verksamhetsplanering med en integrerad riskhantering kopplat till styrkort. Målet är att minska det manuella arbetet och att effektivisera planerings- och uppföljningsprocesserna. Projektet syftar även till en ökad transparens och styrning.

2.3 Verksamhetens resultat

Statens servicecenter fortsätter att växa och effektivisera och har tagit flera betydelsefulla steg framåt. Myndighetens mål är att nå resultatförbättring genom kostnadsmedvetenhet och effektiviseringar. Myndigheten redovisar för andra året i rad ett positivt ekonomiskt resultat med 7,4 miljoner kronor. Statens servicecenter uppnår därmed målet i regleringsbrevet om att redovisa ett positivt resultat om 5 miljoner kronor 2018. Resultatökningen innebär en förbättring med 3,8 miljoner kronor i jämförelse med föregående år.

Tabell 3. Verksamhetens resultat åren 2016-2018 (mnkr).

	2018	2017	2016
Intäkter	476,7	414,2	370,7
Kostnader	469,3	410,6	379,2
Totalt	7,4	3,6	-8,5

2.3.1 Intäkterna

Totalt omsätter Statens servicecenter 476,7 miljoner kronor vilket är en ökning med 15 procent i jämförelse med föregående år. Omsättningen har ökat till följd av ytterligare fler anslutna kundmyndigheter och att befintliga kundmyndigheter köper fler tjänster.

Verksamheten finansieras till största delen av avgiftsintäkter för våra tjänster. Dessa utgör 96 procent av intäkterna, anslag utgör 1,7 procent. Bidrag och finansiella intäkter utgör tillsammans 2,2 procent.

Avgiftsintäkterna tas ut av kundmyndigheterna för levererade tjänster från de tre tjänsteområdena ekonomirelaterade tjänster, konsult-relaterade tjänster och lönerelaterade tjänster.

Tabell 4. Intäktsfördelningen 2016-2018 (mnkr).

	2018	2017	2016*
Lönerelaterade tjänster	271,5	228,9	209,9
Övriga tjänster**	186,3	173,8	151,5
Övriga gemensamma intäkter***	18,9	11,5	9,3
Totalt	476,7	414,2	370,7

Anm.

*Jämförelsetalen har justerats så att övriga IT-intäkter ingår i respektive tjänsteområde istället för övriga gemensamma intäkter.

** I övriga tjänster ingår tjänsteområdena ekonomirelaterade tjänster och konsultrelaterade tjänster.

*** I övriga gemensamma intäkter ingår bidrag och anslag för division medborgarservice med sammanlagt 10,5 miljoner kronor för 2018.

Även under 2018 fortsätter intäkterna för lönerelaterade tjänster att öka i takt med nyanslutningar till lönetjänsterna. Under januari till november har ökningen av hanterade lönespecifikationer uppgått till cirka 17 000 stycken per månad vilket motsvarar en ökning med 18 procent.

Övriga tjänster avser levererade ekonomi- och konsulttjänster från tjänsteområdena ekonomirelaterade tjänster och konsultrelaterade tjänster. Ökningen består främst av ökad leverans av HR-tjänster från konsultrelaterade tjänster samt att intäkterna för ekonomirelaterade tjänster har ökat med 3,3 miljoner kronor tack vare ökade volymer.

Övriga gemensamma intäkter på 18,9 miljoner kronor består till största delen av bidrags- och anslagsintäkter.

Erhållna bidrag om anslagsmedel

Under 2018 har Statens servicecenter använt kvarvarande medel av bidrag som regeringen beslutat om under 2017 för särskilda utvecklingsinsatser.

- Beredskap och civilt försvar (MSB, dnr 2017-3104) 3,6 miljoner kronor

Totalt har Statens servicecenter erhållit ytterligare bidrag på sammanlagt 6,2 miljoner kronor för 2018.

- Implementering Medborgarservice (Fi2018/00608) 2,5 miljoner kronor
- E-arkiv (Fi2018/01458/DF) 3,7 miljoner kronor

Statens servicecenter har även erhållit anslagsmedel om 8 miljoner kronor för uppbyggande av organisation för medborgarservice.

2.3.2 Kostnaderna

Kostnaderna har ökat med 58,7 miljoner kronor i jämförelse med föregående år. Även detta år har verksamheten strävat efter att hålla tillbaka kostnadsökningarna trots ökade volymer och flera utvecklingsprojekt.

Den största kostnadsposten är personalkostnader som uppgår till 284,3 miljoner kronor och utgör cirka 61 procent av de totala kostnaderna. I takt med att verksamheten och volymerna ökat har nya medarbetare rekryterats för att möta den ökade efterfrågan på tjänsterna. Under året har ett nytt kontor etablerats i Lund genom verksamhetsövergång från Lunds universitet. I Norrköping har personal under året också ökat med verksamhetsövergång från Migrationsverket. Antalet medarbetare har ökat med 37 sedan föregående år. Detta motsvarar en ökning på cirka 8 procent.

Kostnaderna för drift har uppgått till 151,6 miljoner kronor vilket är en ökning med 16,7 miljoner kronor i jämförelse med föregående år. Av dessa avser 140,4 miljoner kronor inköp av datatjänster vilket motsvarar cirka 93 procent av de totala driftkostnaderna. Avtalet med CGI avseende lönesystemet Palasso fortsätter att bidra till höga kostnader för datatjänster.

Kostnaden för konsulttjänster uppgår till 17,6 miljoner kronor och utgör cirka 12 procent av driftkostnaderna. Detta är en ökning med 4,4 miljoner kronor i jämförelse med föregående år.

Under året har myndigheten aktiverat driftkostnader för egenutvecklade anläggningstillgångar motsvarande 22,1 miljoner kronor vilket är en ökning med 4,9 miljoner kronor i jämförelse med föregående år. Aktiveringarna består mestadels av utgifter för anslutningar av kundmyndigheter.

Årets avskrivningskostnader uppgår till 14,9 miljoner kronor och är en ökning med 5,2 miljoner kronor i jämförelse med föregående år. Ökningen beror främst på att en ny supportprocess med stödsystem tagits i bruk under 2018.

Tabell 5. Kostnadsfördelningen per kostnadsslag 2016-2018 (mnkr).

	2018	2017	2016
Personalkostnader	284,3	249,5	231,5
Lokalkostnader	18,4	16,5	14,8
Driftkostnader	151,6	134,9	127,7
Finansiella kostnader	0,1	0,1	0,0
Avskrivningar	14,9	9,6	5,2
Totalt	469,3	410,6	379,2

Anm. I kostnaderna ingår kostnader för division medborgarservice med sammanlagt 10,5 miljoner kronor för 2018.

Anslutnings- och migreringsprojekt

Under året har 52 migrerings- och anslutningsprojekt pågått, varav 45 projekt inom tjänsteområdet lönerelaterade tjänster. Projektkostnaderna uppgick till 31,7 miljoner kronor varav 21 miljoner kronor har aktiverats som immateriella anläggningstillgångar. Kundmyndigheterna betalar anslutningskostnaderna över fem år vilket överensstämmer med anläggningstillgångens ekonomiska livslängd.

2.3.3 Resultat per tjänsteområde

Under 2017 införde Statens servicecenter en ny fördelningsmodell för de myndighetsgemensamma posterna. Syftet var att fördela kostnader och intäkter till de tre tjänsteområdena baserat på antal anställda och omsättning. De myndighetsgemensamma kostnaderna uppgick under 2018 till cirka 166,8 miljoner kronor. De består av myndighetsledning, gemensamma IT-kostnader, lokaler och andra gemensamma kostnader.

I tabell 7 redovisas tjänsteområdena ekonomirelaterade tjänster och konsultrelaterade tjänster ihop för att vara jämförbara med tidigare år.

2.3.4 Ekonomiskt ackumulerat resultat 2016-2018

Efter fördelning av gemensamma intäkter och kostnader redovisar tjänsteområdet lönerelaterade tjänster för första gången ett överskott som uppgår till 1,1 miljoner kronor för 2018. Detta är en förbättring med 4,9 miljoner kronor i jämförelse med föregående år. Detta beror främst på ökade volymer. För att fortsättningsvis kunna leverera ett överskott krävs det att volymerna fortsätter att öka samtidigt som kostnaderna hålls tillbaka med hjälp av produktivitetsförbättringar.

Övriga tjänster redovisar för andra året i rad ett positivt resultat efter fördelning av gemensamma intäkter och kostnader. Årets resultat uppgår till 6,3 miljoner kronor och är

en minskning med 1,1 miljoner kronor i jämförelse med föregående år. Det positiva resultatet beror delvis på att tjänsteområdet ekonomirelaterade tjänster lyckats hålla tillbaka kostnaderna trots ökade volymer.

Tabell 6. Beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet enligt regleringsbrevet (mnkr).

	2016	2017	2018			
	Ack. resultat	Resultat	Intäkter	Kostnader	Resultat	Ack. utg. värde
Tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-195,8	0	465,0	460,0	5,0	-190,8

Tabell 7. Utfall per tjänsteområde 2018 (mnkr).

	2016	2017	2018			
	Ack. resultat	Resultat	Intäkter	Kostnader	Resultat	Ack. utg. värde
Lönerelaterade tjänster	-91,5	-3,8	276,5	275,4	1,1	94,2
Övriga tjänster	-104,3	7,4	200,2	193,9	6,3	90,6
Totalt utfall	-195,8	3,6	476,7	469,3	7,4	184,8

Anm. Tjänsteområdena ekonomirelaterade samt konsultrelaterade tjänster ingår i rubriken övriga tjänster.

Både intäkter och kostnader ligger i linje med vad som beslutats i regleringsbrevet. Intäkterna ligger något lägre än budgeterat för året.

Trots volymökningar har kostnaderna hållits tillbaka vilket gör att verksamheten kunnat leverera ett överskott enligt regleringsbrev.

2.3.5 Utfall för 2018 samt prognos för 2019-2030

Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet för 2018 redovisa en prognos för verksamhetens intäkter och kostnader för åren 2018-2030, dels för hela verksamheten, dels indelat i lönerelaterade tjänster och övriga tjänster. Statens servicecenter ska redogöra för hur prognosen förhåller sig till målet att uppnå ekonomisk balans år 2030 och att under 2018 på årsbasis nå ett balanserat resultat. Vidare ska eventuella riskfaktorer som kan påverka verksamheten och dess finansiella resultat redovisas.

Planeringen är gjord utifrån regleringsbrevets förutsättningar. Det ekonomiska resultatet

har förbättrats varje år sedan starten. För 2018 redovisas ett överskott helt enligt målet i regleringsbrevet. Intäkterna ökar de kommande åren. Det beror på den planerade stora anslutningsvolymen inom tjänsteområdena. Även intäkter för nyanslutning av kundmyndigheter och intäkter för migrering påverkar intäktsökningarna.

Verksamheten levererar överskott 2018. Överskottet beräknas öka fram till år 2023 när de flesta myndigheter planeras vara anslutna till de lönerelaterade tjänsterna.

Det finns faktorer som riskerar att uppsatta mål om anslutning av nya kundmyndigheter inte kan nås fullt ut:

- Ramavtalsleverantörer saknar tillräcklig kapacitet för att driftsätta ytterligare system.
- Utdragna förberedelser för myndigheter som ansluts med stöd av förordning (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster.

Enligt Statens servicecenter är det möjligt att driftsätta flera nya kundmyndigheter under 2019-2020, men för att ansluta samtliga myndigheter till Statens servicecenters lönetjänster krävs ytterligare två år.

Riskfaktorer som även kan påverka verksamheten och dess finansiella resultat är att anslutningsplaneringen inte kan hållas på grund av omständigheter hos kundmyndigheten, leverantören eller hos Statens servicecenter. Även kostnadsökningar vid införande av nya produktionssystem i tjänsteproduktionen är en riskfaktor.

I nedanstående tabell redovisas intäkter, kostnader, resultat och ackumulerat resultat för åren 2018-2030 uppdelat på lönerelaterade tjänster och övriga tjänster.

Tabell 8. Prognos för åren 2019-2030 (mnkr).

Belopp i miljoner kronor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Intäkter													
Lönerelaterade tjänster	276,5	272,3	381,2	451,8	498,1	511,3	496,3	499,7	503,7	510,8	514,8	518,8	524,0
Övriga tjänster	200,2	211,4	247,7	247,1	247,1	254,5	262,1	270,0	278,1	283,7	289,3	295,1	301,0
Totalt	476,7	483,7	628,8	698,9	745,2	765,8	758,4	769,7	781,8	794,5	804,2	814,0	825,0
Kostnader													
Lönerelaterade tjänster	275,4	270,3	377,2	446,8	489,1	501,3	486,3	489,7	493,7	500,8	504,8	508,8	514,0
Övriga tjänster	193,9	205,4	239,7	237,1	240,1	247,5	255,1	263,0	271,1	276,7	282,3	288,1	294,0
Totalt	469,3	475,7	616,8	683,9	729,2	748,8	741,4	752,7	764,8	777,5	787,2	797,0	808,0
Resultat													
Lönerelaterade tjänster	1,1	2,0	4,0	5,0	9,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
Övriga tjänster	6,3	6,0	8,0	10,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0
Totalt	7,4	8,0	12,0	15,0	16,0	17,0	17,0	17,0	17,0	17,0	17,0	17,0	17,0
Ackumulerat resultat													
Lönerelaterade tjänster	-94,2	-92,2	-88,2	-83,2	-74,2	-64,2	-54,2	-44,2	-34,2	-24,2	-14,2	-4,2	5,8
Övriga tjänster	-90,6	-84,6	-76,6	-66,6	-59,6	-52,6	-45,6	-38,6	-31,6	-24,6	-17,6	-10,6	-3,6
Totalt	-184,8	-176,8	-164,8	-149,8	-133,8	-116,8	-99,8	-82,8	-65,8	-48,8	-31,8	-14,8	2,2

3 Prestationer

3.1 Inledning

Statens servicecenter tillhandahåller ekonomirelaterade tjänster, lönerelaterade tjänster och konsultrelaterade tjänster inom verksamheten myndighetsservice.

Under 2018 har det bedrivits ett utvecklingsarbete med organiseringen av verksamheten inom myndighetsservice. Syftet med den nya organisationen är att skapa bättre förutsättningar för att driva en resultatorienterad organisation med fokus på kunden.

Vidare har omställningsarbetet med att avveckla två av fyra lönesystem fortsatt. Arbetet består till stora delar av att föra över befintliga myndigheter från lönesystem, som inom några år ska avvecklas, till nya lönesystem. För 2018 har omkring 20 myndigheter fått nya framtidssäkrade lönesystem. Inom ett par år kommer lönetjänsterna levereras från två lönesystem vilket inom samma tidsrymd också förväntas ge besparingseffekter.

Inom ekonomiområdet har det varit stort fokus på avrop av nytt system inom e-handel samt operatörs- och skanningstjänster. Arbetet ska enligt plan vara slutfört under första halvåret 2019.

I följande avsnitt om ekonomirelaterade tjänster, lönerelaterade tjänster och konsultrelaterade tjänster beskrivs vilka tjänster som levereras, volymer för de största tjänsterna och kostnaderna för tjänsteområdena. Därefter redovisas vissa krav på återrapportering enligt regleringsbrevet för Statens servicecenter 2018 och nyckeltal gällande kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

3.2 Prestationer ekonomirelaterade tjänster

Inom området ekonomirelaterade tjänster levereras beställning till betalning, order till inbetalning samt redovisning och bokslut. Under 2018 har 124 myndigheter köpt hela eller delar av våra tjänster inom ekonomirelaterade området. Volymerna har under året ökat och totalt hanteras cirka 730 000 leverantörsfakturor, 250 000 kundfakturor samt nio bokslut.

3.2.1 Hanterade volymer ekonomirelaterade tjänster

Under 2018 har volymerna ökat vilket framförallt beror på att nya kunder har anslutits till tjänsterna och befintliga kunder köper fler av våra ekonomitjänster.

Samtidigt ökar myndigheternas användning av elektroniska beställningar, elektroniska leverantörsfakturer och ordermatch. Det är en tydlig signal om att myndigheternas införande av e-handel går framåt. Idag utgör andelen elektroniska leverantörsfakturer cirka 52 procent (333 730 stycken), i jämförelse med förra året då andelen var 45 procent (265 328 stycken). Under 2018 har vi fortsatt arbetat med att kontakta och bearbeta våra kunders stora leverantörer i syfte att öka andelen e-fakturer. Statens servicecenter har stöttat kunderna i att själva ta kontakt med sina leverantörer.

Under 2018 hanteras majoriteten av våra kundfakturer elektroniskt. Andelen elektroniska kundfakturer utgör cirka 95 procent av det totala antalet kundfakturer som uppgår till 251 155 stycken.

Tabell 9. Totalt hanterade volymer inom ekonomirelaterade tjänster 2016-2018.

	2018	2017	2016
Antal kundfakturer (elektroniska)	238 607	161 630	114 599
Antal kundfakturer (manuella)	12 548	12 739	13 241
Antal bokslut	9	8	8
Antal leverantörsfakturer (inkl. konsultavdelningen)	729 169	685 771	678 289

3.2.2 Kostnader ekonomirelaterade tjänster

Kostnaderna har under året hållits tillbaka och vårt fokus har varit på avrop av e-handel, operatörstjänst och skanningsavtal samt leveransen av våra tjänster till befintliga kunder. Trots kostnadsbesparing har viss effektivisering och utveckling av befintliga tjänster kunnat genomföras. Statens servicecenter har därför under året ökat volymerna och intäkter med bibehållen direkt lönekostnad jämfört med föregående år.

Tabell 10. Kostnadsfördelning ekonomirelaterade tjänster (mnkr).

	2018
Personalkostnader	53,3
Lokalkostnader	0,0
Driftkostnader	9,9
Finansiella kostnader	0,0
Avskrivningar	2,3
Övriga indirekta kostnader	29,5
Totalt	95,0

3.3 Prestationer lönerelaterade tjänster

Inom lönerelaterade tjänster erbjuds löneadministration, rese- och utläggshantering, tidredovisning samt intresseavdrag. Under 2018 hanterades lönerelaterade tjänster för 122 myndigheter.

3.3.1 Hanterade volymer lönerelaterade tjänster

Under året hanterades 1 291 347 stycken lönespecifikationer. Det är en ökning med 245 257 stycken lönespecifikationer från föregående år vilket motsvarar en ökning med 23 procent. Vid en jämförelse mellan januari och november 2018 ökar volymerna med cirka 17 000 lönespecifikationer i månaden. I slutet av året hanterades en volym på cirka 112 000 lönespecifikationer per månad. Den största ökningen står myndigheterna Lunds universitet och Migrationsverket för.

Tabell 11, Totalt hanterade volymer inom lönerelaterade tjänster 2016-2018.

	2018	2017	2016
Antal lönespecifikationer	1 291 347	1 046 090	944 631

3.3.2 Kostnader lönerelaterade tjänster

Det har varit en god kostnadskontroll under året. Personalkostnaderna har ökat vilket främst beror på verksamhetsövergång av personal från Lunds Universitet och Migrationsverket. Fokus har under året varit på att höja effektiviteten i lönetjänsten och med anledning av det har det i många fall inte funnits behov av att ersättningsrekrytera personal som slutat. Driftkostnaden för lönesystemen har varit lägre än förväntat där systemet Palasso sticker ut med en hög kostnad på grund av det nödavtal som Statens servicecenter varit tvungna att teckna med leverantören CGI.

Tabell 12. Kostnadsfördelning lönerelaterade tjänster (mnkr).

	2018
Personalkostnader	105,2
Lokalkostnader	0,0
Driftkostnader	59,1
Finansiella kostnader	0,0
Avskrivningar	5,1
Övriga indirekta kostnader	106,0
Totalt	275,4

3.4 Prestationer konsultrelaterade tjänster

Konsultrelaterade tjänster levererar huvudsakliga konsulttjänster samt fullservicetjänst för löpande redovisning och bokslut till myndigheter som har färre än 150 anställda. Konsulttjänsterna erbjuds för samtliga statliga myndigheter och innefattar både kortare och längre konsultuppdrag inom redovisning, ekonomistyrning samt HR.

Uppdragen varierar från kortare uppdrag under begränsad period till uppdrag på heltid under längre perioder. Inom ekonomiområdet har efterfrågan varit större än tillgängliga konsulter framförallt under bokslutsperioden. De nya tjänsterna inom HR-området har haft en hög efterfrågan.

3.4.1 Hanterade volymer konsultrelaterade tjänster

Under året har Statens servicecenter haft totalt 57 konsultuppdrag hos 40 myndigheter. Totalt motsvarar detta 11 353 timmar inom ekonomiområdet och 6 468 timmar inom HR området vilket är en ökning med 97 procent i jämförelse med 2017. Ökningen är till största del hänförlig till HR-tjänsterna.

Antalet fullservicekunder är 64 vid slutet av 2018 jämförelse med 60 för år 2017. Totalt genomfördes 63 bokslut vilket är i nivå med tidigare år, 60 stycken för fullservicekunder och tre bokslut för övriga myndigheter.

Tabell 13. Totalt hanterade volymer inom konsultrelaterade tjänster 2016-2018.

	2018	2017	2016
Antal konsulttimmar	17 821	9 025	-
Antal bokslut	63	64	64

3.4.2 Kostnader konsultrelaterade tjänster

År 2018 har genomförts med god kostnadskontroll. Intäkterna har en direkt koppling till lönekostnaderna då tjänsterna till stor del baseras på fakturerade timmar. Intäkterna för ekonomitjänsterna har ökat med 12 procent medan lönekostnaderna ökat med 11 procent.

Tabell 14. Kostnadsfördelning konsultrelaterade tjänster (mnkr).

	2018
Personalkostnader	44,5
Lokalkostnader	0,0
Driftkostnader	16,0
Finansiella kostnader	0,0
Avskrivningar	0,4
Övriga indirekta kostnader	27,5
Totalt	88,4

3.5 Insatser för att bredda tjänsteutbudet och för att få befintliga myndigheter att använda fler tjänster

Regeringen har i regleringsbrevet för 2018 gett Statens servicecenter i uppdrag att särskilt redovisa vidtagna insatser för att bredda tjänsteutbudet och för att få befintliga myndigheter att använda fler tjänster.

Under 2018 påbörjades ett arbete med att inom Statens servicecenters respektive tjänsteområde utveckla en strategi för vilka standardiserade bastjänster som ska erbjudas kunderna. Dessa bastjänster utvecklas utifrån den kunskap och beprövad erfarenhet som byggts upp inom Statens servicecenter kring effektiva administrativa tjänster till statliga myndigheter. Utöver bastjänsterna kommer Statens servicecenter också att erbjuda standardiserade tilläggstjänster. För att kunna möta kunders särskilda behov erbjuds även kundunika tjänster vid sidan av bas- och tilläggstjänsterna. Under våren 2019 kommer arbetet med strategin och ett förändrat erbjudande att presenteras. Standardiseringen är viktig för myndighetens fortsatta digitaliseringsarbete, vilket också ger stöd för ett mer förändringsbenäget arbetssätt och kunddriven tjänsteutveckling.

Under 2018 har ett arbete bedrivits tillsammans med utvalda kundmyndigheter för att bygga upp en lönetjänst med koppling till det framtida lönesystemet Heroma. Arbetet har resulterat i en grundlönetjänst som är möjlig att hantera i systemet. Vidare har en utökad tjänst tagits fram för det befintliga lönesystemet Primula som möjliggör att all registrering avseende anställning kan göras digitalt i systemet med möjlighet att skriva ut anställningsbeslutet ur systemet. Det har också tagits fram en lösning för att möjliggöra utskick av lönespecifikationer via myndighetsbrevlådan Mina meddelanden för lönesystemen Primula och Palasso.

Under året har en standardiserad ekonomimodell utvecklats i en gemensam databas för att kunna öka automatiseringen i tjänsterna ytterligare. Arbetet har omfattat en fortsatt utveckling av en standardiserad kontoplan och ett gemensamt leverantörsregister. Under 2018 har tjänsteutbudet inom redovisningsområdet breddats med funktioner för bättre uppföljning, rapporter samt budgetering för våra kunder. Inom konsultverksamheten har tjänsteutbudet breddats inom området för HR-tjänster genom nyrekrytering samt att kompetensutveckla medarbetare som tidigare arbetat med löneproduktion.

För att få befintliga myndigheter att använda fler tjänster har Statens servicecenter genom den etablerade samverkansmodellen fört strukturerad dialog med kundmyndigheterna om Statens servicecenters tjänsteutbud. Vidare har myndigheten under året också genomfört generella förtroendeskapande aktiviteter genom att delta i externa sammankomster, nätverk samt egna kundmötesdagar för att sprida kunskap och skapa förtroende för myndighetens tjänsteutbud.

4 Nyckeltal

Enligt Statens servicecenters regleringsbrev avseende 2018 ska myndigheten redovisa vidtagna och planerade åtgärder för att öka effektiviteten i verksamheten och utförda tjänster. Statens servicecenter ska genom utvecklade nyckeltal redovisa mått på kostnadseffektivitet, kvalitet och service i utförda tjänster på ett sätt som möjliggör jämförelse över tid.

4.1 Kostnadseffektivitet

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

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

4.1.1 Kostnadseffektivitet leverantörsfakturahantering

Nyckeltalet för antal leverantörsfakturer per årsarbetare uppgick under 2018 till 47 571 stycken. Produktiviteten har därmed ökat med cirka 15 procent. Den ökade produktiviteten har möjliggjorts av vårt arbete med ständiga förbättringar.

Tabell 15. Leverantörsfakturer per årsarbetare.

	2018	2017	2016
Leverantörsfakturer per årsarbetare.	47 571	41 293	34 318

4.1.2 Kostnadseffektivitet lönehantering

Avdelningen har arbetat med att ytterligare effektivisera och digitalisera lönehantering vilket visar sig på utfallet av årets nyckeltal. Statens servicecenter har i snitt ökat hanteringen av lönespecifikationer per årsarbetare med 121 lönespecifikationer eller cirka 14 procent mellan år 2017 och 2018. Det visar tydligt att Statens servicecenter är på rätt väg med våra insatser att digitalisera våra löneprocesser för ökad effektivitet samt utöka möjligheterna att rapportera information i våra systemstöd. Detta trots att nya kunder anslutits vilket brukar innebära att effektiviteten initialt sjunker innan nya rutiner och arbetssätt är på plats.

Tabell 16. Lönespecifikationer per årsarbetare.

	2018	2017	2016
Lönespecifikationer per årsarbetare	1 010	889	861

4.1.3 Differentierande nyckeltal lönerelaterade tjänster

Statens servicecenter följer förutom ovanstående generella nyckeltal även vissa differentierade nyckeltal för lönerelaterade tjänster. Detta för att få en bättre verksamhetsuppföljning och förståelse för vad som påverkar produktiviteten.

Tabell 17 visar antalet lönespecifikationer per årsarbetare i de tre olika lönesystemen som Statens servicecenter använder sig av. Alla tre system visar en ökning gällande mängden lönespecifikationer som kan hanteras per årsarbetare. Även i år har de största produktivetsförbättringarna skett för Primula med en ökning på 20 procent men produktiviteten har nästan ökat lika mycket för Palasso. Lönesystemet POL fortsätter att visa på god produktivitet som kopplas till hög automatiseringsgrad. Fokus på ökad digitalisering har möjliggjort resultatförbättringar inom samtliga system och det arbetet kommer att fortsätta under åren framöver.

Tabell 17. Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem.

	2018	2017	2016
Palasso	1 005	878	847
POL	1 131	1 091	1 049
Primula	969	806	648

Tabell 18 visar på skillnader i antalet lönespecifikationer per årsarbetare baserat på myndighetens storlek. Det finns en tydlig tendens att större kundmyndigheter har en högre produktivitet än hos mindre. Anledningen är att många moment i handläggningen behöver göras oavsett storlek på myndighet, exempelvis har de mindre myndigheterna unika lokala avtal som påverkar lönehanteringen. En större volym lönespecifikationer hos kundmyndigheterna gör att handläggaren kan koncentrera sig på en myndighet istället för flera vilket gynnar produktiviteten.

Under 2018 har nyckeltalet förbättrats avsevärt för medelstora och stora kunder medan det har skett en försämring för de mindre kunderna.

Tabell 18. Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighetsstorlek.

Antal anställda	2018	2017	2016
Färre än 500 anställda	602	639	744
501-1 000 anställda	862	738	819
Fler än 1 000 anställda	1 137	976	888

4.1.4 Vidtagna och planerade åtgärder för att öka effektiviteten i verksamheten och utförda tjänster

Enligt Statens servicecenters regleringsbrev för 2018 har myndigheten fått i uppdrag att särskilt redovisa vidtagna och planerade åtgärder för att öka effektiviteten i verksamheten och utförda tjänster.

En utgångspunkt för Statens servicecenters effektiviseringsarbete är omvandlingen från analoga till digitala miljöer. Inom ramen för digitalisering ligger också en förbättrad konkurrenskraft. Det är då kopplat till automatisering (inom system) och robotisering (mellan system). Att få en sådan utveckling av verksamhetens processer och produktionssystem ger både ökad kvalitet och en stärkt intern kontroll. En annan viktig utgångspunkt för en ökad effektivitet i Statens servicecenters tjänster är standardisering av både myndighetens tjänster och processer (se också under vidtagna insatser för att bredda tjänsteutbudet m.m.)

Under året har ett pilotprojekt för robotiseringen avslutats. Projektet har resulterat i att Statens servicecenter har robotiserat två processer (redovisning av ingående moms och avstämningar i samband med sändning till statsredovisningen, Hermes). Robotiseringen av dessa processer ger en besparing på motsvarande en halv årsarbete.

Vidare har processen för betalningar automatiserats för en del av kundmyndigheterna, vilket ger en tidsbesparing på knappt en årsarbete. Dessutom har det under året gjorts ett stort automatiseringsarbete med att möjliggöra elektroniska bokslut samt automatisk matchning (exempelvis avstämningar mellan redovisningens huvudbok och transaktioner på bankkontot). En handfull kundmyndigheter har implementerat automatisk matchning och elektroniska bokslut med gott resultat. De elektroniska boksluten ger både effektivare och mindre sårbar hantering av avstämning och bokslut samt en ökad effektivitet kring revisionsarbetet. För drygt 60 mindre myndigheter har Statens servicecenter inom ramen för fullserviceuppdraget även tillgängliggjort bokslutsunderlag digitalt.

Även om digitaliseringsarbetet gett värdefulla effektiviseringar under 2018 så är det viktigaste resultatet med robotisering och automatisering den ökade kunskapen om möjligheterna till att ställa om produktionen till mer digitala arbetsprocesser. Det tillsammans med en utveckling av standardiserade tjänster ger stor fortsatt potential till en ökad effektivisering av det administrativa arbetet inom statsförvaltningen.

4.2 Kvalitet

Enligt regleringsbrevet för 2018 ska Statens servicecenter redovisa hur anslutna myndigheter uppdelat efter myndighetsstorlek, bedömer Statens servicecenters tjänster, indelat i de olika tjänsteområdena, med avseende på kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Vidare ska Statens servicecenter verka för att kundnöjdheten ökar inom samtliga tjänsteområden.

4.2.1 Kundundersökning 2018

Under 2018 gjorde Statens servicecenter en mätning av kundnöjdheten för tredje året i rad. Undersökningen omfattar dels samtliga kontaktpersoner, dels ett slumpmässigt urval anställda hos Statens servicecenters kundmyndigheter som kommer i kontakt med någon av tjänsterna (användarna). Totalt svarade 1 502 användare och 316 kontaktpersoner på enkäten. Svarsfrekvensen uppgick till 38 procent för användarna och 57 procent för kontaktpersonerna.

Nöjd kundindex (NKI) mäts genom att respondenterna bedömer följande tre frågor:

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

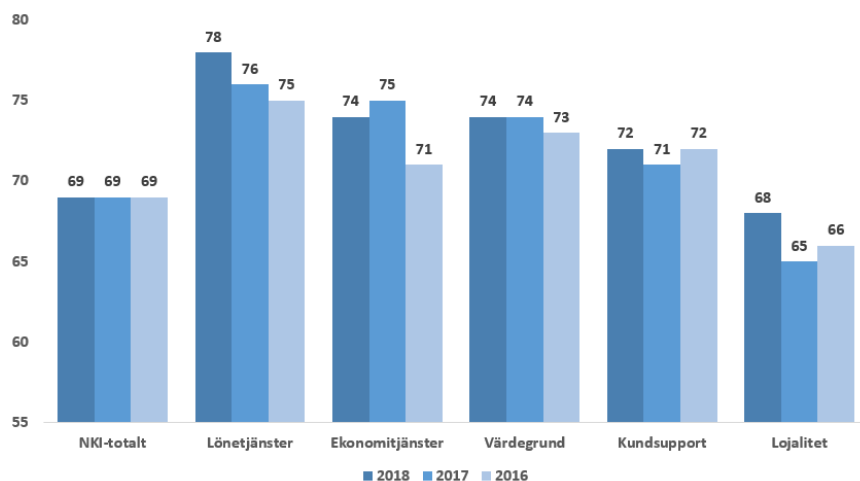
Utöver dessa bedömningar ställs frågor inom ett antal delområden som benämns förklaringsfaktorer. Slutligen får respondenterna bedöma hur väl Statens servicecenter lever upp till myndighetens värdeord.

Förklaringsfaktorn ekonomitjänst mäter både tjänsteområdena ekonomirelaterade tjänster och konsultrelaterade tjänster.

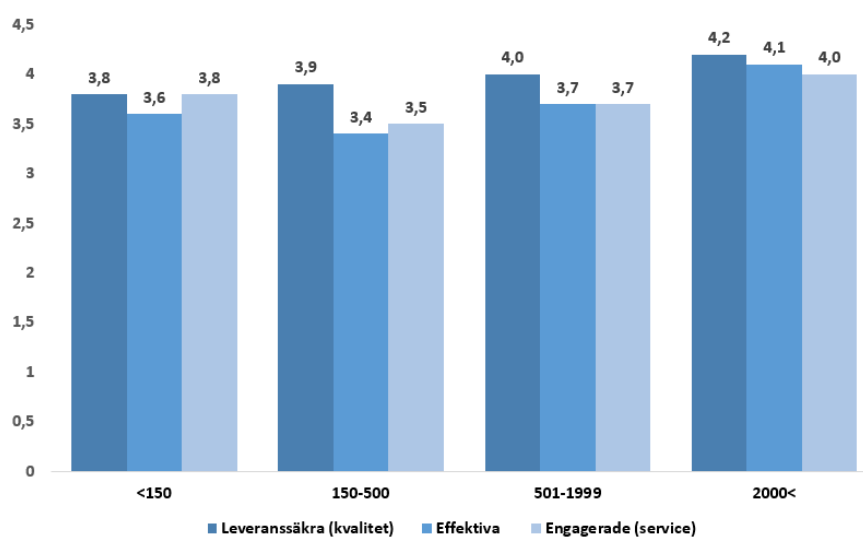
Mätningen av kontaktpersonernas och användarnas bedömning av Statens servicecenter används för att ta fram åtgärdsplaner som sedan följs upp och kommuniceras.

Resultat för användare

NKI uppgår till 69 på skalan 0-100. Värdet är samma som för 2017. Målvärdet 2018 uppgick till 70. Kunder på myndigheter med 2 000 eller fler anställda är generellt mer nöjda än användare på myndigheter med färre anställda. Det finns inga större skillnader i attityd mellan ekonomianvändare respektive löneanvändare.

Figur 6. Förklaringsfaktorer till NKI för användare.

Hur Statens servicecenter lever upp till kvalitet, kostnadseffektivitet och service mäts genom myndighetens värdeord leveranssäkra, effektiva och engagerade. Leveranssäkra tolkas som kvalitet, service som engagemang och slutligen kostnadseffektivitet som visar på upplevelsen av effektivitet.

Figur 7. Utfall användare värdegrund per kundmyndighetsstorlek.

Tabell 19. Utfall användare värdegrund per kundmyndighetsstorlek.

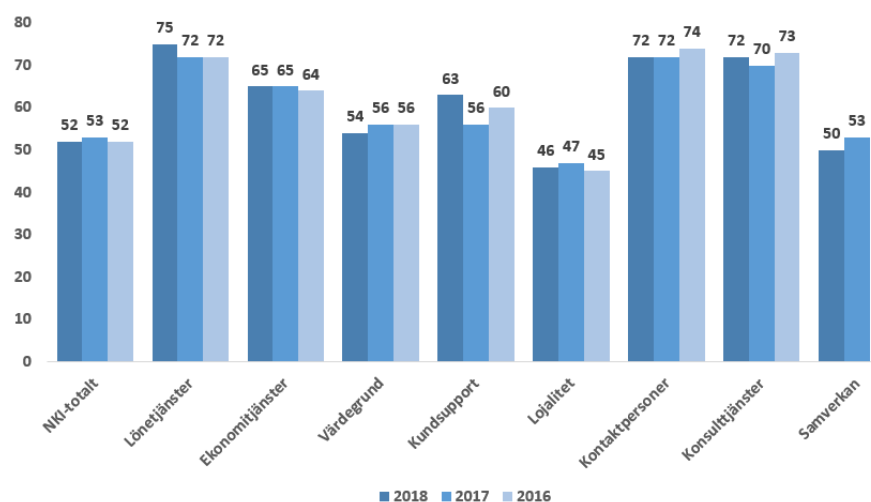
	2018				2017			
Antal anställda	< 150	150-499	500-1999	> 2000	< 150	150-499	500-1999	> 2000
Leveranssäkra	3,8	3,9	4,0	4,2	3,9	3,8	3,8	4,2
Effektiva	3,6	3,4	3,7	4,1	3,6	3,4	3,4	4,0
Engagerade	3,8	3,5	3,7	4,0	3,3	3,5	3,4	4,0

Årets mätning visar på att användarnas upplevelse av hur väl Statens servicecenter lever upp till myndighetens värdeord har ökat något. Leveranssäkerheten bedöms fortfarande högst när de olika kundgrupperna har vägts samman. Kundmyndigheter med över 2 000 anställda har överlag högre resultat än myndigheter med färre anställda.

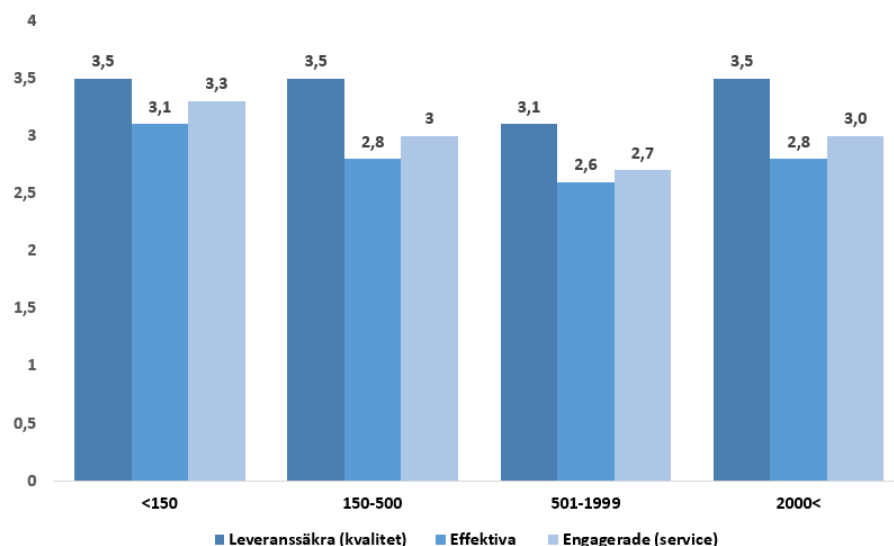
Resultat för kontaktpersoner

NKI för kontaktpersonerna uppgår i 2018 års mätning till 52 på en hundrigradig skala vilket ligger i nivå med mätningen för 2017 (53). Målvärdet 2018 uppgick till 60.

Även för kontaktpersonerna ligger lönetjänsten högst medan kundsupporten är det område som ökat mest i jämförelse med tidigare år. I övrigt ligger värdena på liknande nivå som tidigare år.

Figur 8. Förklaringsfaktorer till NKI för kontaktpersoner.

Kontaktpersonernas bedömning av hur väl Statens servicecenter lever upp till myndighetens värdeord leveranssäkra, effektiva och engagerade ligger något lägre än för 2017 års resultat. Värdet har minskat för kontaktpersonerna på myndigheter med över 2 000 anställda medan de ligger kvar på samma nivå för myndigheter med färre än 150 anställda. I motsats till användarna är kontaktpersonerna på de minsta myndigheterna är generellt mer nöjda än för de större myndigheterna.

Figur 9. Utfall kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighets storlek.**Tabell 20. Utfall kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighetstorlek.**

	2018				2017			
Antal anställda	< 150	150-499	500-1999	>2000	< 150	150-499	500-1999	>2000
Leveranssäkra	3,5	3,5	3,1	3,5	3,5	3,3	3,4	3,7
Effektiva	3,1	2,8	2,6	2,8	3,1	2,8	3,0	3,1
Engagerade	3,3	3,0	2,7	3,0	3,3	3,1	3,3	3,5

Åtgärder

Under 2018 byttes det digitala verktyget kundwebben ut mot portalen där användare och kontaktpersoner kan söka svar på sina frågor samt registrera ärenden. De nya funktionaliteterna har gett effekt och för kundsupporten har värdet ökat med sju procentenheter sedan föregående år. Ytterligare satsningar för att alla användare på ett enklare sätt ska kunna hitta information utan att ringa eller initiera ärenden har påbörjats och kommer att fortsätta under 2019. Under 2018 har arbetet slutförts så att det stora flertalet statligt anställda kan ta emot sina lönespecifikationer via myndighetsbrevlådan Mina meddelanden. Vidare har migrering till ett mera användarvänligt lönesystem fortsatt. Dessa två åtgärder bedöms ha bidragit till förbättrat kundvärde för Statens servicecenters lönetjänst.

Genom alla de fritextsvar som kommit in så har ytterligare förbättringsområden identifierats som ligger väl i linje med de satsningar som planerats för 2019. De områden som kunderna förbättringsförslag är kopplat till inkluderar tjänsteutveckling, kundfokus och samverkan.

4.2.2 EA-värdet

Ekonomistyrningsverket mäter och publicerar årligen EA-värde för alla statliga myndigheter. Resultatet av EA-värderingen indikerar en bra kvalitet i utförda tjänster.

Statens servicecenter utförde bokslut åt 72 kundmyndigheter, varav 53 stycken omfattas av EA-värderingen. Andelen som fick högsta betyg uppgick till 40 stycken (75 procent). Hos de kunder som inte fick högsta betyg var det beroende på faktorer utanför Statens servicecenters tjänsteleverans.

4.3 Service

En viktig del i Statens servicecenters verksamhet är att säkerställa en överenskommen och förväntad servicenivå. Servicenivåerna är överenskomna och dokumenterade i respektive kundmyndighets Service Level Agreement (SLA).

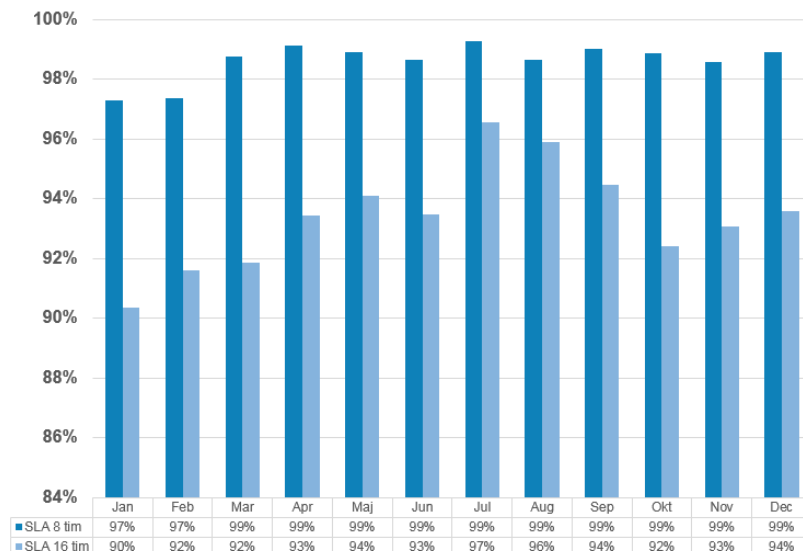
Frågor och ärenden kommer i huvudsak in till myndighetens kundservice via telefon och kundportal som registreras i ärendehanteringssystemet. Under 2018 har vi bytt ärendehanteringssystem med syfte att förbättra vår ärendehantering. Det ger möjlighet till utveckling av automatiserade flöden och därmed också förbättringar och effektiviseringar som ska leda till en ännu bättre service.

Support och service ut till kundmyndigheterna är organiserad i en första och en andra linjens support för att på ett effektivt sätt hantera och besvara ärenden. Första linjens support hanteras av avdelning support och andra linjens support hanteras av respektive tjänsteområde.

4.3.1 Besvarade ärenden inom utsatt tid

Målet är att 95 procent av alla enklare ärenden ska besvaras inom 8 arbetstimmar samt 85 procent av alla ärenden av mer utredande karaktär ska besvaras inom 16 arbetstimmar. Målen inom samtliga tjänsteområden nås varje månad under 2018.

Figur 10. Besvarade ärenden inom utsatt tid.



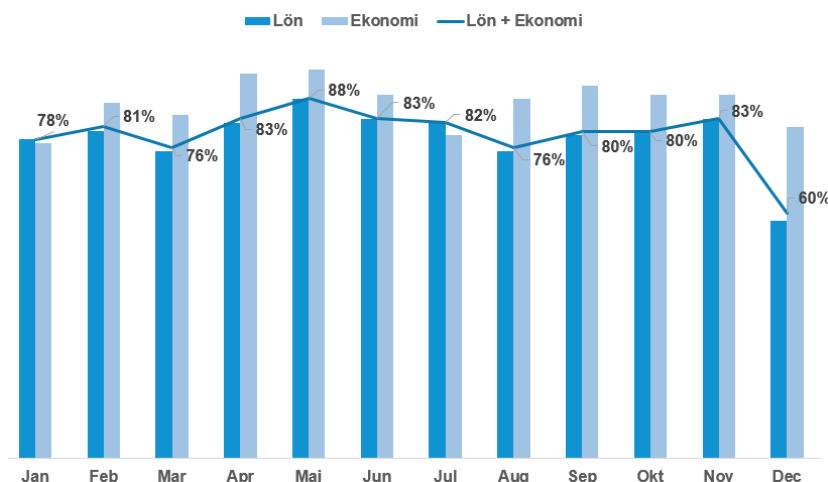
Anm. Antal ärenden är hämtad från CRM Dynamics samt ServiceNow som är Statens servicecenters ärendehanteringssystem.

4.3.2 Ta emot samtal inom 120 sekunder

Målet att ta emot inkomna samtal enligt överenskommen servicenivå för lönerelaterade tjänster har uppfyllts 7 av 12 månader under 2018.

Målet att ta emot inkomna samtal enligt överenskommen servicenivå för ekonomirelaterade tjänster har uppfyllts 10 av 12 månader under 2018.

Att vi inte uppfyller SLA alla månader beror på flera faktorer, bland annat på ökade volymer och att i takt med att vi tar emot nya kundmyndigheter får vi också en större komplexitet i uppdraget.

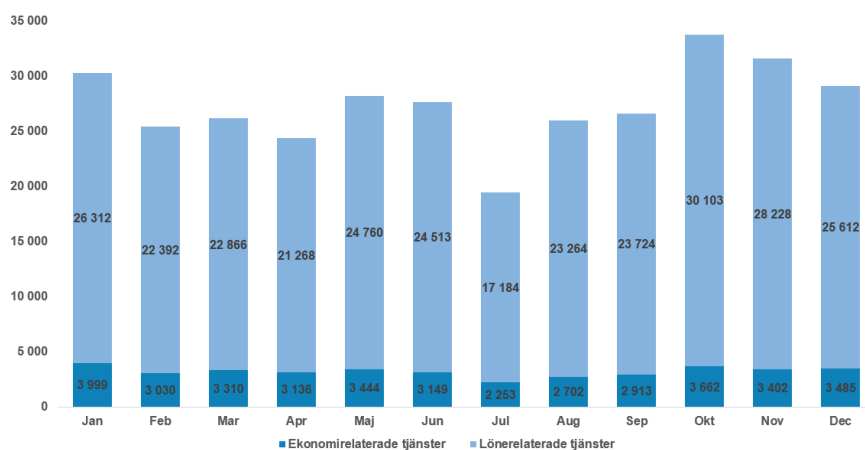
Figur 11. Ta emot samtal inom 120 sekunder.

Anm. SLA-tider är hämtade från Callguide, som är en Teliabaserad kontaktcenterplattform och används av Statens servicecenters kundservice.

4.3.3 Antal ärenden

Volymen är störst inom de lönerelaterade tjänsterna. Ärendemängden inom lönerelaterade tjänster har ökat med 49 450 jämfört med 2017. Ärendemängden inom ekonomirelaterade tjänster har minskat med 1300 ärenden jämfört med 2017.

Totalt hanterades cirka 328 000 ärenden under 2018. Av dessa är cirka 290 000 lönerelaterade ärenden och 38 000 ekonomi och e-handelsrelaterade ärenden.

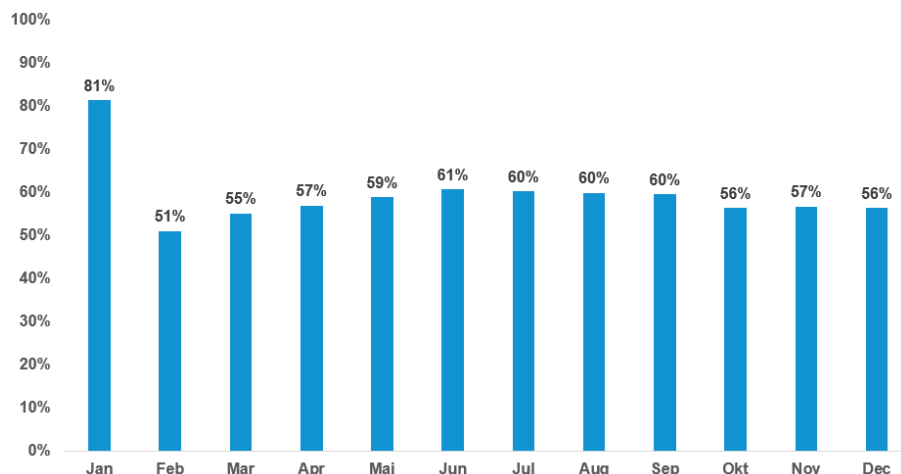
Figur 12. Antal ärenden.

Anm. Antal ärenden är hämtad från CRM Dynamics samt ServiceNow som är Statens servicecenters ärendehanteringssystem.

4.3.4 Andel besök på portalen som genererar ett ärende

Besök på portalen började mätas under februari månad när det nya ärendehanteringssystemet implementerades. Målsättning är att andelen besök ska minska i takt med att kunderna kan hitta allt mer information på portalen. Trenden under andra halvåret har varit positiv och vid årets slut så var utfallet nära målet på 55 procent.

Figur 13. Andel besök på portalen som genererar ett ärende.

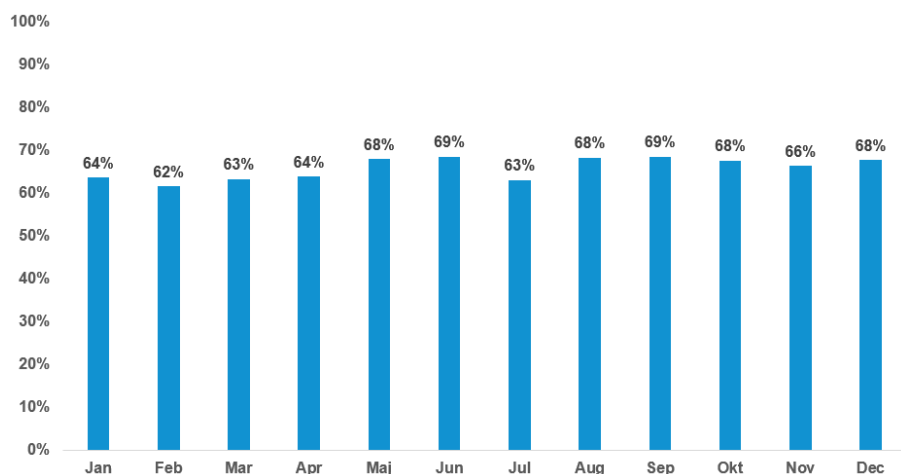


Anm. Data är hämtade från CRM Dynamics samt ServiceNow som är Statens servicecenters ärendehanteringssystem.

4.3.5 Andel portalärenden

Andel portalärenden av det totala antalet ärenden visar en positiv trend under 2018. Målet var uppsatt till 65 procent. Bidragande faktorer till den positiva trenden är att vi har driftsatt ett nytt ärendehanteringssystem och genomfört förbättringsåtgärder.

Figur 14. Andel portalärenden.



Anm. Data är hämtade från CRM Dynamics samt ServiceNow som är Statens servicecenters ärendehanteringssystem.

5 Kundanslutning och samverkan

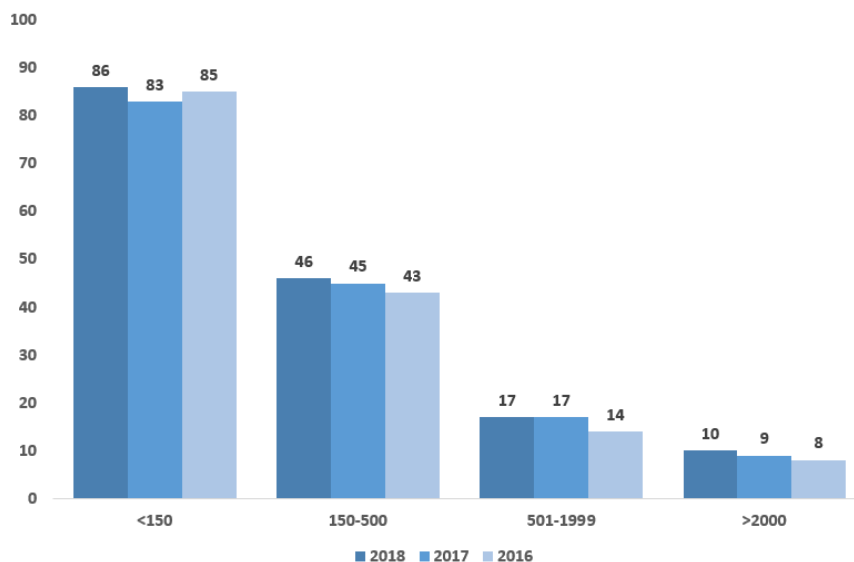
Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet för 2018 redovisa en bedömning av kundanslutningstakten totalt samt uppdelat per tjänsteområde för åren 2018-2020 mätt i antal statsanställda och antal myndigheter. Bedömning ska ske utifrån perspektiven kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

5.1 Kunder och kundanslutning 2018

Vid utgången av 2018 hade Statens servicecenter 159 anslutna kundmyndigheter som tillsammans hade cirka 110 000 anställda. Detta motsvarar 45 procent av det totala antalet anställda i staten. Det uppsatta målet om 50 procent har inte uppnåtts vilket bland annat beror på att andelen migreringar i förhållande till nyanslutningar har varit större än planerat.

Vid jämförelse av antal kundmyndigheter i olika storlekssegment ligger segmentet 500-2 000 anställda kvar på föregående års nivå medan övriga storlekssegment har ökat något. Totalt anslöts sju nya kundmyndigheter som tidigare inte köpt någon tjänst av Statens servicecenter, varav fyra myndigheter köpte tjänster både inom lön och ekonomi. Två befintliga myndigheter valde att utöka med ytterligare ett tjänsteområde. Under året har två kundmyndigheter lagts ner vilket ger en nettoökning om fem kundmyndigheter. Sju befintliga kundmyndigheter har valt att köpa fler deltjänster inom befintligt tjänsteområdet. Inom lönerelaterade tjänster är det vanligast att bredda med rekryteringstjänsten ReachMee och inom ekonomirelaterade tjänster främst inom e-handel, till exempel att man kompletterar med betalningar.

Figur 15. Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek.



Tabell 21. Antal kundmyndigheter 2016-2018.

	2018	2017	2016
Ekonomirelaterade tjänster	48	47	46
Konsultrelaterade tjänster	77	76	77
Lönerelaterade tjänster	122	115	110
Totalt	159	154	150

Anm. Förutom de kundmyndigheter som är anslutna till någon av Statens servicecenters bastjänster köper ytterligare sex myndigheter enbart konsulttimmar. Dessa myndigheter är inte medtagna i ovanstående tabell. Det innebär att Statens servicecenter vid utgången av 2018 har pågående uppdrag hos 165 kundmyndigheter.

Tabell 22. Utfall över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2016-2018.

	2018	2017	2016
Ekonomirelaterade tjänster	42 557	42 157	-
Konsultrelaterade tjänster	4 776	4 420	-
Lönerelaterade tjänster	102 881	85 227	73 050
Totalt	110 359	93 239	80 418

Anm. De konsultrelaterade tjänsterna ingick 2016 i tjänsteområdet ekonomirelaterade tjänster och därför saknas jämförelsetal för dessa två tjänsteområden. Mätt i antalet anställda är nettoökningen cirka 17 000 anställda i jämförelse med 2017 och cirka 13 000 anställda i jämförelse med 2016.

5.1.1 Ekonomirelaterade tjänster

Under 2018 har en kundmyndighet anslutits som fullservicekund som tidigare varit ansluten till Statens servicecenters lönetjänst. Tre myndigheter har breddat sina tjänster genom att t ex komplettera med betalning inom e-handel och att köpa ekonomitjänsten inklusive systemstöd.

5.1.2 Lönerelaterade tjänster

Under 2018 har åtta kundmyndigheter anslutits till lönetjänsten varav en sedan tidigare varit ansluten till Statens servicecenters ekonomitjänst. Lunds universitet var under året den största kundmyndigheten som anslöts med i genomsnitt cirka 9 000 lönespecifikationer per månad. En kundmyndighet har under 2018 avslutat sin tjänsteleverans medan sju kundmyndigheter har migrerat från Palasso till Primula.

5.1.3 Konsultrelaterade tjänster

Under 2018 har fyra nya kundmyndigheter anslutits som fullservicekunder samtidigt som tjänsteleverans har avslutas för två myndigheter. Under året har sex myndigheter, som i övrigt inte köper några tjänster från Statens servicecenter, valt att inom ekonomi- och HR-områdena köpa enskilda konsulttimmar.

5.1.4 Kundanslutningsprognos

Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet för 2018 särskilt redovisa en bedömning av anslutningstakten till lönerelaterade tjänster, mätt i antal statsanställda och antal myndigheter, och för övriga administrativa tjänster, mätt i volymer och antal myndigheter, för 2019 och 2020.

Statens servicecenter bedömer att nyanslutningstakten under 2019 kommer att vara något högre än 2018. I slutet av 2019 beräknas 168 kundmyndigheter att vara anslutna till någon av Statens servicecenters tjänster. Detta motsvarar 48 procent av det totala antalet anställda i statsförvaltningen. Lönerelaterade tjänster förväntas att fortsätta växa. Fram till 2020 kommer även ett stort antal myndigheter att migreras från befintliga lönesystem till nya systemstöd. Det påverkar anslutningstakten av nya myndigheter till Statens servicecenters tjänster.

För att lyckas med tidigare uppsatta mål för antalet nyanslutningar krävs kapacitet hos såväl leverantörer som hos Statens servicecenter liksom viljan hos anslutande kundmyndigheter. Kapaciteten är fortsatt ansträngd hos leverantörerna. Dialogen med anslutande myndigheter tar lång tid och anslutningsprocessen går långsammare för de myndigheter som ansluts med stöd av förordning (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster.

Trots detta bedömer Statens servicecenter att det är möjligt att driftsätta ytterligare myndigheter under 2019 och 2020.

Av de myndigheter som har färre än 150 anställda är det endast ett fåtal myndigheter som inte köper någon konsultrelaterad tjänst av Statens servicecenter. Under 2019 kommer det inte att ske någon satsning på att bearbeta nya eller att bredda befintliga kundmyndigheter till fullservicekunder.

Inom tjänsteområdet ekonomirelaterade tjänster beräknas den största ökningen kommande år vara inom e-handel, det vill säga beställning till betalning. Under 2019 och de kommande åren kommer ett ökat arbete bedrivas med att kundbearbeta beställning till betalningskunder. Det kommer att vara både helt nya samt befintliga kunder som köper lönerelaterade tjänster. Nytt regeringsuppdrag med kontor i Sollefteå för 20 medarbetare kräver nya kunder och volym.

Tabell 23. Utfall och prognos över antal anslutna kundmyndigheter 2018-2020.

	2018	2019	2020
Ekonomirelaterade tjänster	48	52	56
Konsultrelaterade tjänster	77	72	73
Lönerelaterade tjänster	122	132	158
Totalt antal kunder	159	168	173

Tabell 24. Prognos över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2018-2020 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet.

	Anställda 2018	Procent av staten 2018	Anställda 2019	Procent av staten 2019	Anställda 2020	Procent av staten 2020
Ekonomirelaterade tjänster	42 557	17	48 551	20	57 689	24
Konsultrelaterade tjänster	4 776	2	4 786	2	4 794	2
Lönerelaterade tjänster	102 881	42	108 802	46	126 549	53
Totalt	110 359	45	116 237	48	128 692	53

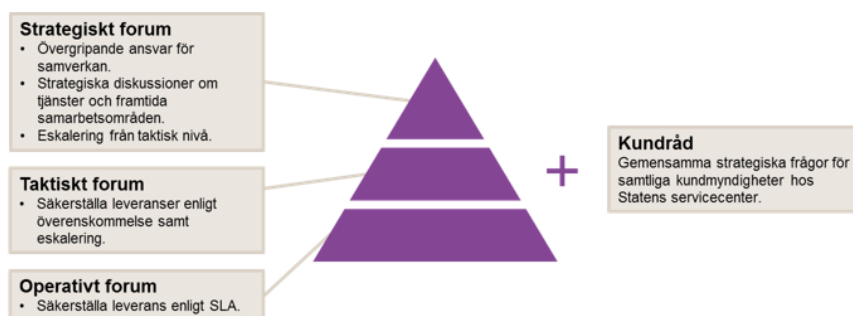
Anm. Procentvärdena i tabellen har beräknats utifrån antal anställda i staten exklusive antalet timanställda vilket uppgick till 246 286 anställda året 2017. Källa: Arbetsgivarverket "Antalet statsanställda per verksamhetsinriktning 2002-2017 (xls)".

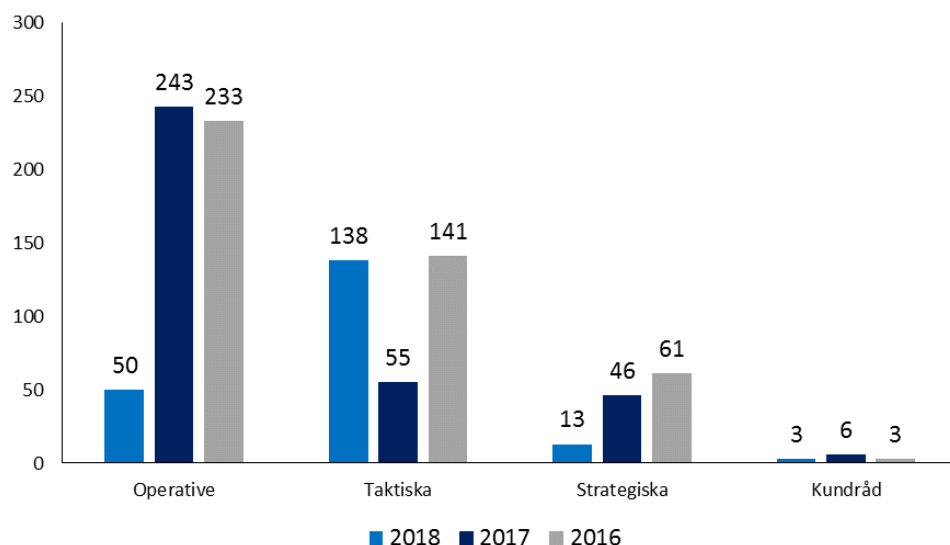
5.2 Kundsamverkan

Statens servicecenter ska enligt förordningen (2012:208) med instruktion för 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. Under 2018 har samverkan gjorts utifrån Statens servicecenters samverkansmodell där samverkan sker på tre olika nivåer. Samverkan är en del i överenskommelsen med kundmyndigheterna och genom samverkan säkerställs att;

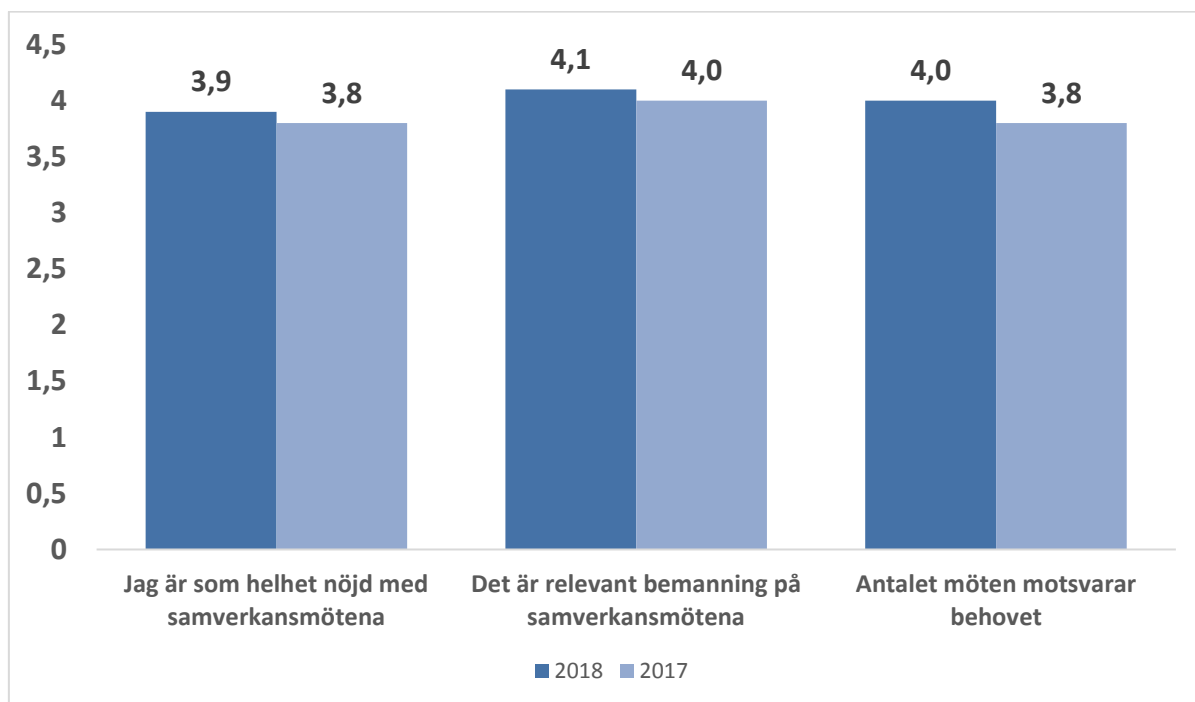
- tjänsterna håller god kvalitet och ständigt förbättras
- tjänsterna levereras i enlighet med träffade överenskommelser
- tjänsteutbudet utvecklas i takt med förändrade behov ur både kundens och Statens servicecenters perspektiv
- uppkomna incidenter och avvikelser hanteras effektivt
- relationen och samarbetet utvecklas

Figur 16. Statens servicecenters samverkansmodell.

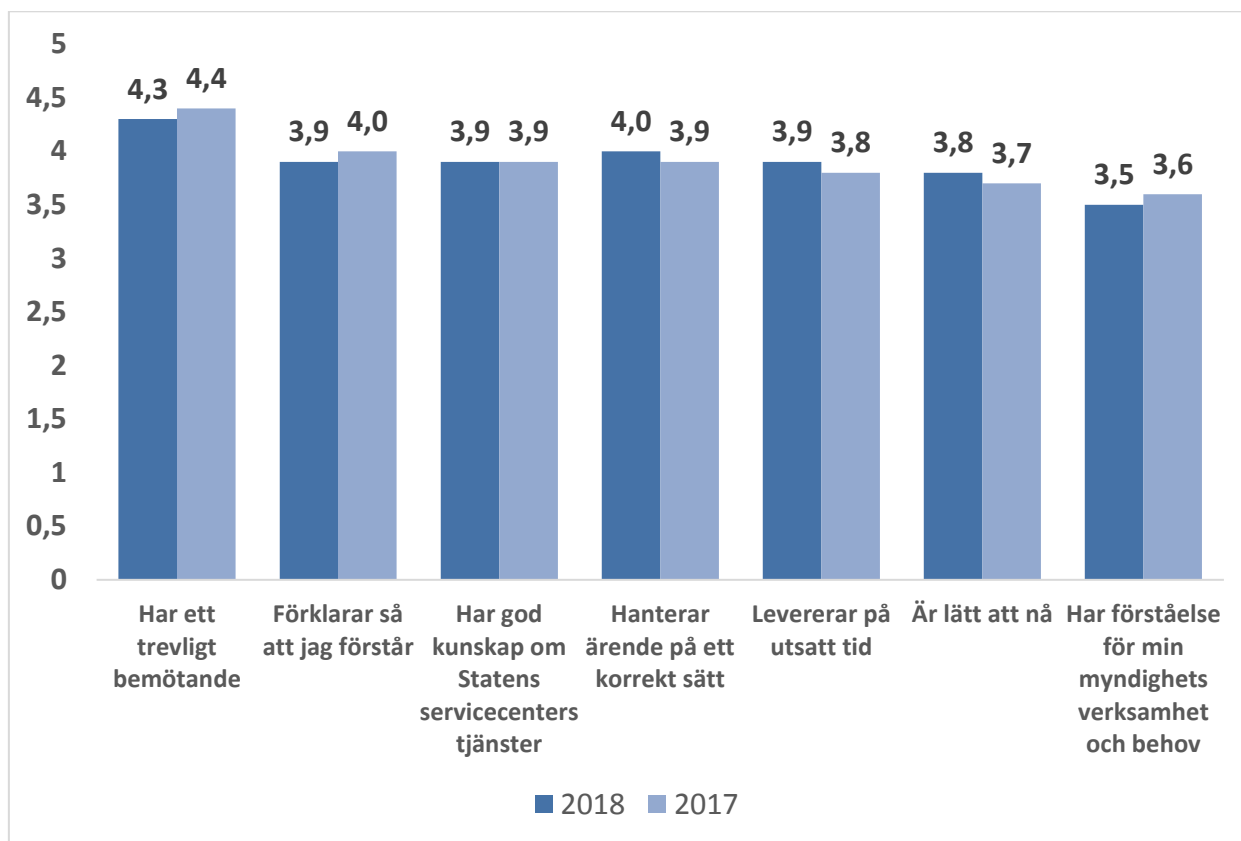


Figur 17. Antal samverkansmöten.

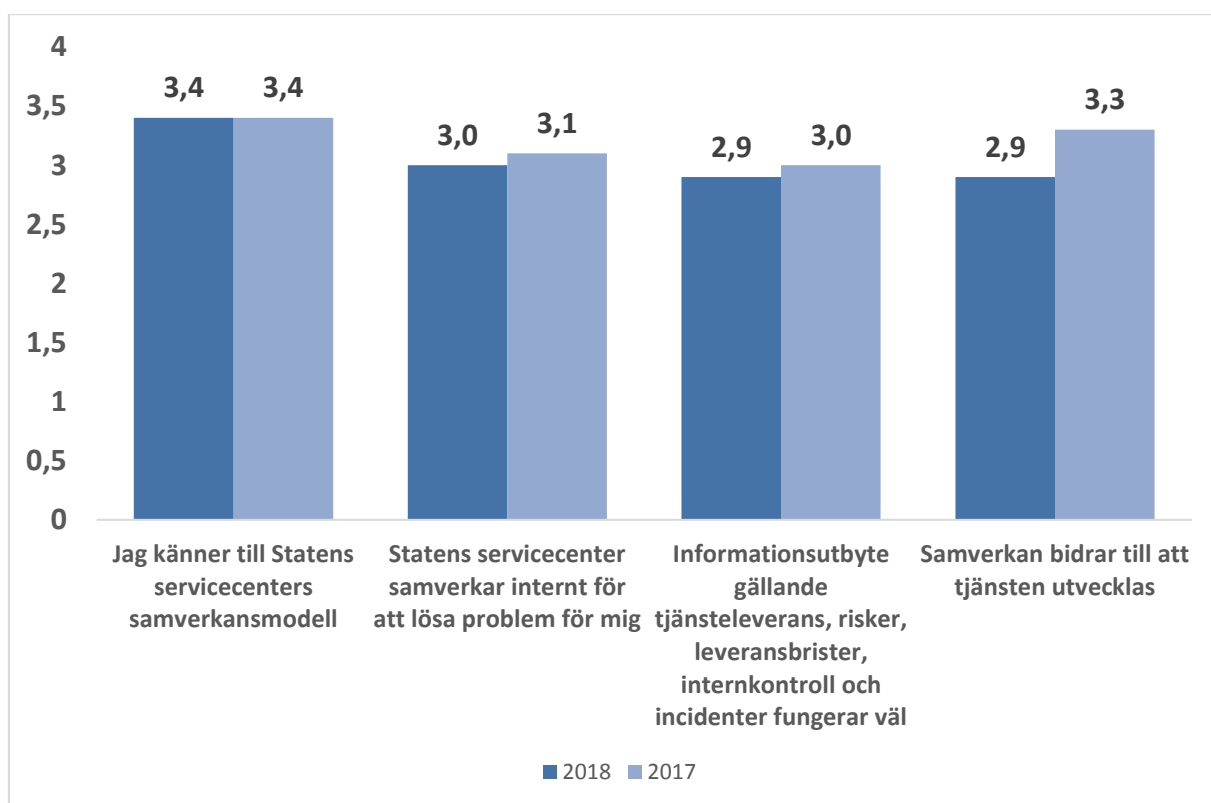
Beroende på bland annat hur länge myndigheter har varit kund hos Statens servicecenter, storlek på myndighet och tjänstens komplexitet ser behovet av samverkan olika ut. Att möta kundmyndigheter är viktigt för att kunna öka kundnöjdheten och samverkansmöten genomförs utifrån ömsesidiga behov och tänkta effekter. Under 2018 genomfördes totalt 204 möten, i jämförelse med 350 möten år 2017. I den årliga nöjdhetsmätningen mäts kundsamverkan som ett område bland flera områden.

Figur 18. Respondenternas ställning till frågan om de upplevt sig väl bemötta och upplevt ett engagemang från Statens servicecenters representanter.

Figur 19. Respondenternas ställning till frågan om de är nöjda med samverkansmötena som helhet, bemanning och antalet möten.



Figur 20. Respondenternas ställning till frågan om de är nöjda med innehållet i samverkansmötena och vad dessa bidrar till.



Kontaktpersonerna är fortsatt nöjda med den personliga kontakten och engagemanget

hos företrädarna för Statens servicecenter. Svaren visar också på att antalet möten i sig inte påverkar hur nöjd man är med samverkan, utan tvärtom får minskat antal möten ett högre betyg. De värden som minskar ytterligare är samverkan kopplat till tjänsteutveckling och samverkan för ett fungerande informationsutbyte. Dessa områden identifierades redan 2017 och under 2018 har ett internt arbete påbörjats för att närmare identifiera bristerna.

5.2.1 Samverkan i utveckling

Att i samverkan mellan Statens servicecenter och kundmyndigheten utveckla de tjänster som ska levereras är viktigt både för anslutna myndigheter och för Statens servicecenter som leverantör. Under 2019 ska samverkansmodellen ses över för att på ett tydligare sätt utveckla en modell som stödjer en kunddriven tjänsteutveckling.

Nuvarande modell ger framförallt ett bra stöd för att följa upp befintlig leverans vilket även inkluderar incidenter, internkontroll och andra förutsättningar för en kvalitativ leverans. När en myndighet varit ansluten till Statens servicecenter under en period och leveransen är stabil finns ett ökat intresse för att diskutera hur tjänsten kan utvecklas.

Av 2018 års kundundersökning framkommer en tydlig signal att kundmyndigheterna vill vara med att bidra i process- och tjänsteutveckling. Statens servicecenter behöver i samverkansmodellen utveckla ytterligare former för att inkludera bland annat kundmyndigheterna i tjänsteutvecklingen.

Under 2018 startade också ett internt projekt där ett av syftena var att hitta former för att förbättra den interna samverkan för att skapa tydligt gränssnitt gentemot kunden och därmed också öka kundnöjdheten. Ett bra internt samarbete är en förutsättning för en utmärkt leverans till kunderna. Genom att lyssna på vad kunderna tycker och ta del av kundernas erfarenheter ges ännu bättre förutsättningar till en utmärkt kundleverans. Ett annat syfte med projektet har varit att skapa en samsyn kring tillämpande av samverkansmodellen för olika kundgrupper, liksom att fastställa vilken typ av kundmöten som ska genomföras samt syftet med respektive mötesform och målgrupp. Organisatoriskt skapas den 1 januari 2019 en marknadsenhet direkt under divisionschefen inom division myndighetsservice. Marknadsenheten kommer att ha ett samlat ansvar för kunden liksom samverkansmodellen, vilket innefattar uppdraget att driva utvecklingsarbetet kring kundsamverkan.

6 Medarbetare

6.1 Tillväxt

Antalet medarbetare på myndigheten fortsätter att öka. Per den 31 december 2018 hade Statens servicecenter 482 anställda, vilket motsvarar en ökning med 37 medarbetare under året. Tillväxten beror på verksamhetsövergångar från Migrationsverket och Lunds universitet som har resulterat i 23 nya medarbetare på myndigheten. IT-verksamheten har fått ändrat uppdrag under 2018 vilket medfört flera rekryteringar i Östersund. I övrigt har stöd- och ledningsfunktioner till viss del utökats för att förbereda mottagandet av servicekontoren.

Av alla anställda på myndigheten under 2018 var 75 procent kvinnor och 25 procent män, vilket är en marginellt jämnare fördelning än året innan. Av de nyanställda under 2018 har 35 procent varit män och 65 procent kvinnor.

Tabell 25. Medarbetare fördelade på kontorsplacering.

	2018	2017	2016
Gävle	144	132	123
Östersund	170	157	144
Stockholm	100	105	88
Eskilstuna	23	24	23
Göteborg	19	23	20
Norrköping	14	4	-
Lund	12	-	-
Totalt	482	445	398

Tabell 26. Antal medarbetare som under 2018 tillkommit genom verksamhetsövergång.

Datum	Tidigare arbetsgivare	Antal medarbetare
1 april	Lunds universitet	13
1 maj	Migrationsverket	10

Tabell 27. Medarbetare fördelat per kontorsplacering och kön.

	2018		2017		2016	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Gävle	124	20	114	18	107	16
Östersund	105	65	100	57	91	53
Stockholm	74	26	81	24	70	18
Eskilstuna	19	4	20	4	21	2
Göteborg	15	4	19	4	18	2
Norrköping	13	1	3	1	-	-
Lund	11	1	-	-	-	-
Totalt	361	121	337	108	307	91

6.2 Kompetensutveckling

Statens servicecenter har varit en fortsatt aktiv deltagare i myndighetsnätverket, Rörlighet i Staten (RIS), där myndigheten har haft representanter med i styrelsen, programgruppen och i två arbetsgrupper. Inom ramen för RIS har både chefer och medarbetare haft möjlighet att utvecklas genom att delta i olika nätverk, utbildningar och program.

Ett utvecklat koncept för introduktion av nya medarbetare och chefer har tagits fram och börjat användas. Den lokala chefsintroduktionen har också kompletterats med centrala och gemensamma aktiviteter. Inom ramen för introduktionen hanteras frågor om statlig värdegrund, arbetsmiljö och många andra viktiga områden som nya medarbetare och chefer behöver ha kunskap om för att komma in i arbetet. Statens servicecenter erbjuder numera ett tydligare och mer heltäckande paket för introduktion, vilket skapar ett tidigt engagemang som gagnar myndighetens effektivitet och leveranssäkerhet.

6.3 Arbetsmiljö och hälsa

Stort fokus har legat på att utveckla det systematiska arbetsmiljöarbetet för att chefer och medarbetare ska få goda grundförutsättningar. Det finns nu mer utarbetade strukturer och verktyg. Även interna och externa kompetenshöjande insatser i ämnet har genomförts.

Ett nytt samverkansavtal har tagits fram och fått fäste i organisationen. Målet med avtalet är ett ökat medarbetarinflytande för att uppnå en effektiv verksamhet och en god arbetsmiljö. Samverkan på samtliga nivåer har utvecklats, vilket varit en viktig förutsättning under året då flera organisatoriska förändringar initierats och verkstälts.

Under året har en medarbetarundersökning genomförts. Medarbetarundersökningen är ett verktyg för att stödja Statens servicecenters förbättringsarbete. Undersökningen visar en ögonblicksbild av hur myndighetens medarbetare upplever arbets-situationen. Undersökningen visade på ett gott resultat (Motiverad Medarbetar Index, MMI, 62) trots en ökning av antalet anställda och att det skett organisatoriska förändringar sedan förra mätningen år 2016 (MMI 66). Svarsfrekvensen låg på 88 procent. Under hösten har alla chefer tillsammans med medarbetare på samtliga nivåer

tagit fram planer för att utveckla respektive verksamhet och arbetsmiljö. Planerna är integrerade i kommande års verksamhetsplaner.

6.3.1 Sjukfrånvaro

Den totala sjukfrånvaron för 2018 var 3,8 procent. Det är en minskning med 0,6 procentenheter i jämförelse med 2017. Målet för 2018 om högst 4 procent sjukfrånvaro är därmed uppnått.

Kvinnors sjukfrånvaro har minskat med 1 procentenhet medan mäns sjukfrånvaro har ökat med 0,7 procentenheter jämfört med motsvarande period förra året.

De medarbetare som varit sjukskrivna 60 dagar eller längre består av 44 procent av den totala sjukfrånvaron på myndigheten, vilket är en minskning med 1,6 procentenheter.

Åldersgruppen med högst sjukfrånvaro var 29 år och yngre, i jämförelse med föregående år har sjukfrånvaron i den gruppen minskat med 2 procentenheter. En marginell ökning av sjukfrånvaron har skett i gruppen 50 år och äldre i jämförelse med föregående år.

Myndigheten har aktivt arbetat med arbetsmiljöfrågor under året vilket gett resultat totalt sett på sjukfrånvaron.

Tabell 28. Sjukfrånvaro i procent.

	2018	2017	2016
Totalt	3,8	4,4	3,8
Kvinnor	4,3	5,3	4,5
Män	2,1	1,4	1,2
Anställda 29 år och yngre	4,8	6,8	4,0
Anställda 30-49 år	3,3	4,4	4,3
Anställda 50 år och äldre	4,1	3,9	3,2
Andel långtidssjukskrivna av totalt sjukskrivna (60 dagar eller mer)	44,2	53,8	49,6

6.4 Arbete med en god förvaltningskultur

Enligt regleringsbrevet för 2018 ska Statens servicecenter särskilt redovisa en övergripande bedömning av vilka resultat arbetet med en god förvaltningskultur har gett. Uppdraget har varit att fortsätta att bidra till samt höja kunskapen om god förvaltningskultur inom verksamheten, med ledarskap, medarbetarskap och rollen som statstjänsteman i fokus.

En god förvaltningskultur har flera aspekter. Statens servicecenter har därför arbetat med denna förvaltningskultur på olika sätt.

Gemensamma dialoger om hur den statliga värdegrunden, myndighetens värdegrund, medarbetarskapet, chefsrollen och ledarskapet hänger ihop har varit viktiga inslag under året. Genom självreflektioner, gruppdiskussioner och praktiska övningar har myndighetens chefer fått med sig verktyg att ta vidare till verksamheterna för fortsatt dialog med alla medarbetare.

7 Miljöarbete

Miljöledningssystemet är integrerat i verksamhetsplaneringen och den kommande verksamhetsuppföljningen. I styrkortet har perspektivet miljö införts och varje avdelning har planerat utifrån att verksamheten ska minska påverkan på miljön. I verksamhetsplaneringen finns målet att minska miljöpåverkan. Detta mäts genom mätetalet CO₂-utsläpp per årsarbetskraft.

Målvärdet för mätetalet är minus fem procent det vill säga en minskning under året. Värdet för 2018 påvisar ett utfall på minus 14,3 procent. Antalet flygresor är den främsta orsaken till minskad belastning på miljön då antalet resor med flyg har minskat med cirka sex procent.

Redovisning av myndighetens miljöarbete görs enligt, förordning (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter, i separat redovisning.

8 Slutredovisade regeringsuppdrag 2018

Regeringen gav den 14 juni 2018 Statens servicecenter i uppdrag att förbereda en lokalisering av delar av myndighetens verksamhet till Kiruna (dnr.2018–00624-1.1). Lokaliseringen skulle omfatta minst 50 årsarbetskrafter. Uppdraget har den 19 november 2018 redovisats till regeringen (Finansdepartementet).

I rapporten bedömer Statens servicecenter att personal- och lokalförutsättningarna är goda för att etablera en verksamhet i Kiruna om 50 årsarbetskrafter inom myndighetens ekonomirelaterade tjänster. För att Statens servicecenter ska kunna genomföra en sådan etablering behöver dock produktionsvolymerna öka genom anslutning av nya myndigheter. Med hänsyn härtill kan Statens servicecenter konstatera att en etablering av verksamhet i Kiruna inte kommer att kunna genomföras utan att myndighetens effektivitet och kvalitet påverkas negativt på både kort och lång sikt.

9 Redovisning av vissa krav på återrapportering

Statens servicecenters regleringsbrev för 2018 anger nio särskilda återrapporteringar rörande olika aspekter av myndighetens verksamhet. Sju återrapporteringar redovisas i andra kapitel av årsredovisningen. I detta kapitel redovisas nedan de två övriga återrapporteringarna.

9.1 En analys av faktorer som kan innebära en risk för verksamheten och dess finansiella resultat samt en redovisning av hur dessa risker bör hanteras

Risikfaktorer som kan påverka verksamheten och dess finansiella resultat är att anslutningsplaneringen inte kan hållas på grund av omständigheter hos kundmyndigheten, leverantören eller hos Statens servicecenter. Även kostnadsökningar vid implementering av nya produktionssystem i tjänsteproduktionen är en riskfaktor. Se vidare under rubrik 2.3.5

9.2 Hur myndigheten vid upphandlingar som överstigit gällande tröskelvärden har arbetat med att uppfylla de nya kraven på kollektivavtalsenliga villkor som följer av 17 kap. 2-5 §§ lagen (2016:1145) om offentlig upphandling

Statens servicecenter genomför enligt lagen (2016:1145) om offentlig upphandling en behovlighetsprövning inför varje upphandling av det aktuella slaget som myndigheten genomför. Statens servicecenter har hittills inte identifierat något behov av att ställa krav på kollektivavtalsliknande villkor för de upphandlingar som myndigheten genomfört sedan lagen trädde i kraft. Myndigheten har inte heller upphandlat någon tjänst av de slag som framhållits som typiska riskbranscher i samband med införandet av lagen.

10 Finansiell redovisning

10.1 Resultaträkning

Tabell 29. Resultaträkning (tkr).

	Not	2018-01-01 - 2018-12-31	2017-01-01 - 2017-12-31
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	1	8 000	3 104
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	458 240	403 303
Intäkter av bidrag	3	9 113	6 634
Finansiella intäkter		1 345	1 218
Summa		476 698	414 259

Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-284 339	-249 478
Kostnader för lokaler		-18 427	-16 531
Övriga driftkostnader	5	-151 643	-134 869
Finansiella kostnader	6	-78	-118
Avskrivningar och nedskrivningar	7	-14 845	-9 641
Summa		-469 331	-410 637

Verksamhetsutfall		7 367	3 621
--------------------------	--	--------------	--------------

Uppbördsverksamhet	16		
Intäkter av avgifter mm som inte disponeras		53	53
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-53	-53
Saldo		0	0

Årets kapitalförändring	8	7 367	3 621
--------------------------------	---	--------------	--------------

10.2 Balansräkning

Tabell 30. Tillgångar (tkr).

	Not	2018-01-01 - 2018-12-31	2017-01-01 - 2017-12-31
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	9	73 596	46 500
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	10	814	240
Summa		74 410	46 740

Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	11	3 466	3 173
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	12	14 733	14 077
Summa		18 199	17 250

Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		194	396
Fordringar hos andra myndigheter	13	54 573	50 942
Övriga kortfristiga fordringar		0	6
Summa		54 767	51 344

Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	14	7 177	7 458
Upplupna bidragsintäkter		0	46
Övriga upplupna intäkter	15	18 617	14 312
Summa		25 794	21 816

Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	16	0	0
Summa		0	0

Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		0	0
Summa		0	0

SUMMA TILLGÅNGAR		173 169	137 150
-------------------------	--	----------------	----------------

Tabell 31. Kapital och skulder (tkr).

	Not	2018-01-01 - 2018-12-31	2017-01-01 - 2017-12-31
Myndighetskapital	17		
Balanserad kapitalförändring		-192 147	-195 769
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	8	7 367	3 621
Summa		-184 781	-192 147

Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	18	1 841	2 469
Övriga avsättningar	19	2 454	1 880
Summa		4 295	4 349

Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	20	90 423	58 263
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	21	176 880	194 473
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	22	9 762	12 888
Leverantörsskulder	23	43 438	27 270
Övriga skulder	24	5 380	4 774
Summa		325 884	297 669

Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	25	27 771	27 280
Summa		27 771	27 280

SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		173 169	137 150
----------------------------------	--	----------------	----------------

Tabell 32. Ansvarsförbindelser (tkr).

	Not	2018-01-01 - 2018-12-31	2017-01-01 - 2017-12-31
Övriga ansvarsförbindelser	26	0	750
Summa		0	750

10.3 Anslagsredovisning

Tabell 33. Redovisning mot anslag (tkr).

	Ingående överförings belopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp
Utgiftsområde 02 1:19 ap 2 Statens servicecenter (ramanslag)	0	8 000	8 000	-8 000	0
Summa	0	8 000	8 000	-8 000	0

Tabell 34. Redovisning av inkomsttitel.

Inkomsttitel	Beräknat belopp	Inkomster
2811. Övriga inkomster av statens verksamhet för finansiering av den nationella digitala infrastrukturen	53	53

10.4 Tilläggsupplysningar och noter

10.4.1 Tilläggsupplysningar

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

Tillämpade redovisningsprinciper

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

I enlighet med Ekonomistyrningsverket föreskrifter till 10 § FBF tillämpar myndigheten brytdagen den 4 januari. Efter brytdagen har fakturor överstigande 100 tkr bokförts som periodavgränsningsposter. Under 2016 beslutades nya riktlinjer för redovisning av intäkter och kostnader avseende anslutning eller migrering. Riktlinjerna gäller myndigheter som omfattas av förordning (2015:665) om statliga myndigheter användning av Statens servicecenters tjänster eller som tecknat överenskommelse 2016 och driftsatts 2017 eller senare. De kostnader som avser anslutning eller migrering och som uppfyller kriterierna för en immateriell anläggningstillgång skrivs av under en femårsperiod. Den del som inte uppfyller kriterierna bokförs som upplupen intäkt. Kundmyndigheten betalar avgiften månadsvis under en femårsperiod.

Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

Som anläggningstillgångar redovisas egenutvecklade immateriella anläggningstillgångar, förvärvade licenser och rättigheter samt maskiner och inventarier som har en beräknad ekonomisk livslängd som uppgår till minst tre år och har ett anskaffningsvärde om minst 20 tkr.

Beloppsgränsen för förbättringsutgifter på annans fastighet är 100 tkr.

Avskrivningstiden för förbättringsutgifter på annans fastighet uppgår till lägst tre år och högst den återstående giltighetstiden på hyreskontraktet.

Kostnader för anslutning och migrering redovisas som anläggningstillgångar om de uppgår till ett värde överstigande 200 tkr och uppfyller de kriterier som gäller för immateriella anläggningstillgångar.

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

Tillämpade avskrivningstider

5 år	Immateriella anläggningstillgångar, kontorsmaskiner och bilar
3 år	Datorprogram och licenser för datorprogram, datorer och kringutrustning
3-10 år	Förbättringsutgifter på annans fastighet. Avskrivning anpassas enligt hyreskontraktets löptid
10 år	Inventarier

Omsättningstillgångar

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

Skulder

Skulderna har tagits upp till nominellt belopp.

Tabell 35. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag.

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Thomas Pålsson Generaldirektör	1 346 581	2 209	Styrelseordförande i Redaktionspoolen Ann Pålsson AB, styrelseordförande i Sohlman förlag & agentur AB.

Ersättningar och andra förmåner

Tabell 36. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag.

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Barbro Holmberg Ordförande	65 000	-	Styrelseledamot Högskolan i Gävle, Riksdagens Arvodesnämnd, Advokatsamfundets Disciplinnämnd, Orbaden Spa & Resort, Orsjö AB, Systembolaget AB. Första halvåret 2018 även styrelseledamot Lantmäteriet.
Åse Lagerqvist von Uthmann	32 500	-	Styrelseledamot SSC Space UC Inc., SSC Space Australia Pty Ltd, SSC Space Canada Corporation, SSC Space Chile S.A, Affärsverket Svenska Kraftnät.
Ann-Christin Nykvist	16 250	-	Styrelseordförande i Musikalliansen i Sverige AB, Författarfonden, Statens fastighetsverk. Styrelseledamot Rådet för god förvaltningskultur.
Eva-Britt Gustafsson	32 500	-	Styrelseledamot Svenska Spel AB, eHälsomyndigheten.
Björn Jordell	32 500	-	
Gunnar Karlson	16 250	-	

10.4.2 Noter

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

Noter till resultaträkningen

Not 1. Intäkter av anslag (tkr).

	2018-01-01 - 2018-12-31	2017-01-01 - 2017-12-31
Intäkter av anslag enligt resultaträkningen	8 000	3 104
Summa:	8 000	3 104

Anm. Statens servicecenter har erhållit anslagsmedel om 8 mnkr till att förbereda inordnandet av uppgiften att tillhandahålla lokal statlig service åt Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket vid servicekontor den 1 juni 2019.

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

	2018-01-01 - 2018-12-31	2017-01-01 - 2017-12-31
Intäkter av uppdragsverksamhet	457 075	402 159
Icke statliga medel enligt 6 kap 1§ kapitalförsörjningsförordningen	165	744
Intäkter enligt 4§ avgiftsförordningen	21	228
Övriga intäkter och andra ersättningar	979	172
Summa:	458 240	403 303

Anm. Intäkterna av uppdragsverksamhet har ökat på grund av ökade volymer i tjänsteleveransen.

Not 3. Intäkter av bidrag (tkr).

	2018-01-01 - 2018-12-31	2017-01-01 - 2017-12-31
Bidrag för e-arkiv fas 2 (2018)	3 700	0
Bidrag för e-arkiv fas 2 (2017)	0	3 700
Bidrag för IT-leveransmodell	0	315
Bidrag avseende lönebidrag/nystartsbidrag	664	489
Bidrag för beredskap och civilt försvar	2 249	1 129
Bidrag för implementering serviceorganisation	2 500	1 000
Summa:	9 113	6 634

Not 4. Kostnader för personal (tkr).

	2018-01-01 - 2018-12-31	2017-01-01 - 2017-12-31
Lönekostnader (exklusive arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal) Varav arvoden 205 tkr (227 tkr)	197 299	171 405
Arbetsgivaravgifter	61 875	53 714
Premier för avtalsförsäkring	23 501	20 891
Aktivering av lönekostnader	-16 773	-15 335
Övriga kostnader för personal	18 436	18 803
Summa:	284 339	249 478

Anm. Ändrade jämförelsesiffror 2017 på grund av annan fördelning.

Not 5. Övriga driftkostnader (tkr).

	2018-01-01 - 2018-12-31	2017-01-01 - 2017-12-31
Köp av tjänster	144 603	128 878
Resor	4 407	4 183
Övrigt	2 633	1 807
Summa:	151 643	134 869

Not 6. Finansiella kostnader (tkr).

	2018-01-01 - 2018-12-31	2017-01-01 - 2017-12-31
Övriga finansiella kostnader	78	118
Summa:	78	118

Not 7. Avskrivningar och nedskrivningar (tkr).

	2018-01-01 - 2018-12-31	2017-01-01 - 2017-12-31
Balanserade utgifter för utveckling	7 860	5 349
Balanserade utgifter för utveckling, nedskrivning	3 964	2 281
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	221	98
Förbättringsutgifter på annans fastighet	696	347
Maskiner, inventarier, installationer	2 103	1 566
Summa:	14 845	9 641

Anm. Nedskrivning har skett av de immateriella anläggningstillgångarna Nytt ekonomisystem (817 tkr), Robotisering (1 148 tkr) och Supportprojektet (2 000 tkr). Tillgångarna bedöms inte längre kunna användas enligt den ursprungliga omfattningen som låg till grund för beslut om aktivering.

Not 8. Årets kapitalförändring (tkr).

	2018-01-01 - 2018-12-31	2017-01-01 - 2017-12-31
Avgiftsfinansierad verksamhet	7 367	3 621
Summa:	7 367	3 621

Noter till balansräkningen

Not 9. Balanserade utgifter för utveckling (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Ingående anskaffningsvärde	63 128	32 700
Årets anskaffningar	38 920	32 581
Årets försäljningar/utrangeringar	-1 795	-2 153
Summa anskaffningsvärde	100 253	63 128
Ingående ackumulerade avskrivningar	-16 629	-10 721
Årets avskrivningar	-7 860	-5 348
Nedskrivning	-3 964	-2 282
Minskning av ack avskrivningar vid utrangering/försäljning	1 795	1 722
Summa ackumulerade avskrivningar	-26 658	-16 629
Utgående bokfört värde	73 596	46 500

Anm. Årets anskaffningar avser främst utveckling av grunduppsättning Heroma, utveckling av ny supportprocess (fas 3) samt systemutveckling vid anslutning och migrering till den lönerelaterade tjänsten.

Not 10. Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Ingående anskaffningsvärde	1 739	3 565
Årets anskaffningar	795	0
Årets försäljningar/utrangeringar	-170	-1 826
Summa anskaffningsvärde	2 364	1 739
Ingående ackumulerade avskrivningar	-1 499	-3 227
Årets avskrivningar	-221	-98
Nedskrivning	0	0
Minskning av ack avskrivningar vid utrangering/försäljning	170	1 826
Summa ackumulerade avskrivningar	-1 550	-1 499
Utgående bokfört värde	814	240

Not 11. Förbättringsutgifter på annans fastighet (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Ingående anskaffningsvärde	4 110	2 701
Årets anskaffningar	1 140	1 580
Årets försäljningar/utrangeringar	-309	-171
Summa anskaffningsvärde	4 941	4 110
Ingående ackumulerade avskrivningar	-937	-628
Årets avskrivningar	-696	-346
Minskning av ack avskrivningar vid utrangering/försäljning	158	37
Summa ackumulerade avskrivningar	-1 475	-937
Utgående bokfört värde	3 466	3 173

Not 12. Maskiner, inventarier, installationer m.m. (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Ingående anskaffningsvärde	19 207	12 615
Årets anskaffningar	3 004	6 607
Årets försäljningar/utrangeringar	-735	-15
Summa anskaffningsvärde	21 476	19 207
Ingående ackumulerade avskrivningar	-5 130	-3 577
Årets avskrivningar	-2 103	-1 566
Minskning av ack avskrivningar vid utrangering/försäljning	491	13
Summa ackumulerade avskrivningar	-6 742	-5 130
Utgående bokfört värde	14 733	14 077

Anm. Årets anskaffningar beror främst på anskaffning av inventarier till den nya filialen i Lund samt av anskaffningar som följt av omstrukturering av ytor i Gävle.

Not 13. Fordringar hos andra myndigheter (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Kundfordringar hos andra myndigheter	46 115	43 700
Fordran ingående mervärdeskatt	8 405	7 242
Övriga fordringar	53	0
Summa	54 573	50 942

Not 14. Förutbetalda kostnader (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Datatjänster	3 219	1 503
Förutbetalda hyreskostnader	3 612	4 250
Övriga förutbetalda kostnader	346	1 705
Summa	7 177	7 458

Not 15. Övriga upplupna intäkter (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Upplupna intäkter anslutning och migrering	18 395	14 312
Upplupna bidragsintäkter	19	0
Övriga upplupna intäkter	203	0
Summa	18 617	14 312

Not 16. Avräkning med Statsverket (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Uppbördsverksamhet		
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomsttitel	-53	-53
Medel från räntekonto som tillförts inkomsttitel	53	53
Utgående balans	0	0
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	0	0
Redovisat mot anslag	8 000	3 104
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-8 000	-3 104
Utgående balans	0	0

Not 17. Myndighetskapital (tkr).

	Balanserad kapitalförändring, avgiftsbelagd verksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
Utgående balans 2017	-195 769	3 621	-192 147
Ingående balans 2018	-195 769	3 621	-192 147
Föregående års kapitalförändring	3 621	-3 621	0
Årets kapitalförändring	0	7 367	7 367
Summa årets förändring	0	7 367	7 367
Utgående balans 2018	-192 147	7 367	-184 781

Not 18. Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Ingående avsättning	2 469	1 437
Årets pensionskostnad	177	2 205
Årets pensionsutbetalningar	-805	-1 173
Utgående avsättning	1 841	2 469

Not 19. Övriga avsättningar – lokalt omställningsarbete (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Ingående avsättning	1 880	1 528
Årets förändring	574	352
Utgående avsättning	2 454	1 880

Not 20. Lån i Riksgäldskontoret (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Ingående balans	58 263	28 126
Under året nyupptagna lån	46 406	36 951
Årets amorteringar	-14 246	-6 813
Utgående balans	90 423	58 263

Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar

Beviljad låneram enligt regleringsbrev 142 000 127 000

Nyttjad låneram 90 423 58 263

Not 21. Räntekontokredit i Riksgäldskontoret (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Utgående skuld på räntekontot	176 880	194 473
Summa	176 880	194 473

Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev 300 000 250 000

Not 22. Kortfristiga skulder till andra myndigheter (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Arbetsgivaravgifter	5 584	4 927
Leverantörsskulder till andra myndigheter	4 106	7 881
Utgående mervärdesskatt	72	81
Summa	9 762	12 888

Not 23. Leverantörsskulder (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Leverantörsskulder	43 438	27 270
Summa	43 438	27 270

Anm. Förändringen mellan åren avser skuld till Unit4.

Not 24. Övriga kortfristiga skulder (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Personalens källskatt	5 380	4 719
Övrigt	0	55
Summa	5 380	4 774

Not 25. Upplupna kostnader (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	20 639	18 613
Upplupna löner inklusive sociala avgifter	1 995	1 435
Upplupna kostnader för datatjänster	4 637	7 031
Upplupna kostnader för konsulttjänster	500	200
Summa	27 771	27 280

Not 26. Övriga ansvarsförbindelser (tkr).

	2018-12-31	2017-12-31
Twist avseende upphandlingsskadeavgifter	0	750
Summa	0	750

Anm. Statens servicecenter har tidigare varit part i två mål avseende erläggande av upphandlingsskadeavgift för otillåtna direktupphandlingar. Ärendena härrör från när myndigheten bildades. Dessa två ärenden är nu avgjorda och vunnit laga kraft. Domstolen ålade Statens servicecenter att betala 100 tkr respektive 500 tkr i upphandlingsskadeavgift.

10.5 Sammanställning över väsentliga uppgifter

Tabell 37. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr).

	2018-01-01 - 2018-12-31	2017-01-01 - 2017-12-31	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31	2014-01-01 - 2014-12-31
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	142 000	127 000	75 000	74 000	90 000
Utnyttjad totalt	90 423	58 263	28 126	20 401	13 348
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	300 000	250 000	250 000	250 000	185 000
Maximalt utnyttjad under året	223 367	229 718	209 544	191 821	174 269
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	997	1 048	924	444	0
Räntekostnader	0	0	0	0	690
Avgiftsintäkter					
Avgiftsintäkter som disponeras					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	465 000	406 000	350 699	274 600	261 116
Avgiftsintäkter	458 240	403 303	357 345	289 714	231 831
Anslagskredit	0	0	0	-	-
Anslagssparande	0	0	0	-	-
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st)	425	379	346	282	245
Medelantalet anställda (st)	477	420	383	321	268
Driftkostnad per årsarbetskraft	1069	1 058	1 081	1 103	1 051
Kapitalförändring					
Årets	7 367	3 621	-8 469	-18 101	-26 418
Balanserad	-192 147	-195 769	-187 300	-169 199	-142 781

11 Intygande om intern styrning och kontroll

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

Som stöd för den interna styrningen och kontrollen finns beslutade styrdokument. I riktlinjen för intern styrning och kontroll beskrivs processen för riskhantering. Som del av den interna styrningen och kontrollen upprättas årligen en internkontrollplan där uppföljning av nyckelkontroller beskrivs. Internkontrollplanen följs upp tertialvis och rapporteras till kundmyndigheten och Statens servicecenters ledningsgrupp.

Risikanalys är en del av myndighetens verksamhetsplanerings- och uppföljningsprocess. Respektive verksamhet definierar och värderar risker inom det egna verksamhetsområdet. De högst värderade riskerna och myndighetsövergripande risker sammanställs och värderas av Statens servicecenters ledningsgrupp.

Styrelsen gör sedan en bedömning av framtagna riskanalyser och fastställer riskanalys och åtgärdsplan. Risker och åtgärdsplaner följs upp i samband med tertial uppföljningar som avdelningarna redovisar till generaldirektören. Avdelningarnas uppföljningar är grunden för den myndighetsgemensamma uppföljningen som görs på ledningsgruppen och som redovisas för styrelsen.

Statens servicecenter har en internrevisionsfunktion som är en del av den interna styrningen och kontrollen och som årligen genomför granskningar utifrån en av styrelsen fastställd revisionsplan. Internrevisorn rapporterar löpande genomförda granskningar till styrelsen som fattar beslut om åtgärdsplaner med anledning av internrevisionens iakttagelser. Riksrevisionens granskningar beaktas och när behov finns upprättas åtgärdsplaner.

11.1 Bedömning av intern styrning och kontroll verksamhetsåret 2018

Divisionschefer, avdelningschefer och övriga verksamhetsansvariga ansvarar för den interna styrningen och kontrollen inom respektive ansvarsområde. Inför årsredovisningen lämnas en bedömning av den interna styrningen och kontrollen. Dessa bedömningar är sedan ett underlag för ledningens intygande av den interna styrningen och kontrollen.

Nedan framgår de områden som där verksamheterna funnit brister under den period som årsredovisningen avses.

Verksamheten har vidtagit åtgärder för de brister som påvisats under året. Brister har åtgärdats under 2018 och projekt/aktiviteter har påbörjats under 2018 för att hantera uppkommen brist.

11.1.1 Förvaltningsstyrning

Roller och ansvar för styrning av IT-tjänster och systemförvaltning behöver förtydligas, fastställas och fördelas. Utvecklingsprojekt för att fastställa systemförvaltningsmodell pågår.

11.1.2 Informationssäkerhet och säkerhetsskydd

Hanteringen av behörighet har brister och arbetet med att utveckla en ny behörighetsmodell fortsätter. Projektet har påbörjats under 2018.

Statens servicecenter saknar en fastställd kontrollplan för säkerhetsskydd och den interna kontrollen av säkerhetsskyddet behöver utvecklas. Arbete med att ta fram kontrollplan pågår och bedöms vara helt färdigställd år 2020.

11.1.3 Stöd till verksamheten och regelefterlevnad

Stödet till verksamheten avseende internkontroll och uppföljning har brister och ska utvecklas och förbättras, exempelvis gällande kontroll av regelefterlevnad.

Myndigheten saknar etablerade rutiner och strukturerade arbetssätt för att säkerställa regelefterlevnad på för myndigheten väsentliga rättsområden. Styrelsen har beslutat om åtgärder och arbete pågår. Åtgärderna ska vara genomförda under första halvåret 2020.

11.2 Ställningstagande

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

Vi bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

Stockholm den 18 februari 2019.



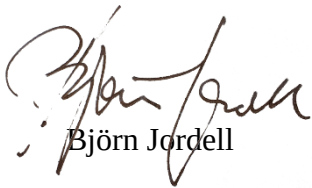
Barbro Holmberg, ordförande



Åse Lagerqvist von Uthmann



Ann-Christin Nykvist



Björn Jordell



Eva-Britt Gustafsson



Gunnar Karlson



Thomas Pålsson,
Generaldirektör

12 Tabellförteckning

- Tabell 1. Resultat 2016-2018 (mnkr).
- Tabell 2. Antal kundmyndigheter (anslutna myndigheter) 2016-2018.
- Tabell 3. Verksamhetens resultat åren 2016-2018 (mnkr).
- Tabell 4. Intäktsfördelningen 2016-2018 (mnkr).
- Tabell 5. Kostnadsfördelningen per kostnadsslag 2016-2018 (mnkr).
- Tabell 6. Beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet enligt regleringsbrevet (mnkr).
- Tabell 7. Utfall per tjänsteområde 2018 (mnkr).
- Tabell 8. Prognos för åren 2019-2030 (mnkr).
- Tabell 9. Totalt hanterade volymer inom ekonomirelaterade tjänster 2016-2018.
- Tabell 10. Kostnadsfördelning ekonomirelaterade tjänster (mnkr).
- Tabell 11. Totalt hanterade volymer inom lönerelaterade tjänster 2016-2018.
- Tabell 12. Kostnadsfördelning lönerelaterade tjänster (mnkr).
- Tabell 13. Totalt hanterade volymer inom konsultrelaterade tjänster 2016-2018.
- Tabell 14. Kostnadsfördelning konsultrelaterade tjänster (mnkr).
- Tabell 15. Leverantörsfakturer per årsarbetare.
- Tabell 16. Lönespecifikationer per årsarbetare.
- Tabell 17. Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem.
- Tabell 18. Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighetsstorlek.
- Tabell 19. Utfall användare värdegrund per kundmyndighetsstorlek.
- Tabell 20. Utfall kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighetstorlek.
- Tabell 21. Antal kundmyndigheter 2016-2018.
- Tabell 22. Utfall över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2016-2018.
- Tabell 23. Utfall och prognos över antal anslutna kundmyndigheter 2018-2020.
- Tabell 24. Prognos över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2018-2020 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet.
- Tabell 25. Medarbetare fördelade på kontorsplacering.
- Tabell 26. Antal medarbetare som under 2018 tillkommit genom verksamhetsövergång.
- Tabell 27. Medarbetare fördelat per kontorsplacering och kön.
- Tabell 28. Sjukfrånvaro i procent.
- Tabell 29. Resultaträkning (tkr).
- Tabell 30. Tillgångar (tkr).
- Tabell 31. Kapital och skulder (tkr).
- Tabell 32. Ansvarsförbindelser (tkr).
- Tabell 33. Redovisning mot anslag (tkr).
- Tabell 34. Redovisning av inkomsttitel.
- Tabell 35. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag.
- Tabell 36. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag.
- Tabell 37. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr).

13 Notförteckning

- Not 1. Intäkter av anslag (tkr).
- Not 2. Intäkter av avgifter och andra ersättningar (tkr).
- Not 3. Intäkter av bidrag (tkr).
- Not 4. Kostnader för personal (tkr).
- Not 5. Övriga driftkostnader (tkr).
- Not 6. Finansiella kostnader (tkr).
- Not 7. Avskrivningar och nedskrivningar (tkr).
- Not 8. Årets kapitalförändring (tkr).
- Not 9. Balanserade utgifter för utveckling (tkr).
- Not 10. Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar (tkr).
- Not 11. Förbättringsutgifter på annans fastighet (tkr).
- Not 12. Maskiner, inventarier, installationer m.m. (tkr).
- Not 13. Fordringar hos andra myndigheter (tkr).
- Not 14. Förutbetalda kostnader (tkr).
- Not 15. Övriga upplupna intäkter (tkr).
- Not 16. Avräkning med Statsverket (tkr).
- Not 17. Myndighetskapital (tkr).
- Not 18. Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser (tkr).
- Not 19. Övriga avsättningar – lokalt omställningsarbete (tkr).
- Not 20. Lån i Riksgäldskontoret (tkr).
- Not 21. Räntekontokredit i Riksgäldskontoret (tkr).
- Not 22. Kortfristiga skulder till andra myndigheter (tkr).
- Not 23. Leverantörsskulder (tkr).
- Not 24. Övriga kortfristiga skulder (tkr).
- Not 25. Upplupna kostnader (tkr).
- Not 26. Övriga ansvarsförbindelser (tkr).

14 Figurförteckning

Figur 1. Orter där myndigheten har kontor

Figur 2. Organisationsschema för Statens servicecenter

Figur 3. Hanterade volymer 2016-2018.

Figur 4. Statens servicecenters styrmodell.

Figur 5. Kostnadsfördelningen mellan årets utvecklingsprojekt (där utfallet uppgått till minst 100 tkr).

Figur 6. Förklaringsfaktorer till NKI för användare.

Figur 7. Utfall användare värdegrund per kundmyndighetsstorlek.

Figur 8. Förklaringsfaktorer till NKI för kontaktpersoner.

Figur 9. Utfall kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighets storlek.

Figur 10. Besvarade ärenden inom utsatt tid.

Figur 11. Ta emot samtal inom 120 sekunder.

Figur 12. Antal ärenden.

Figur 13. Andel besök på portalen som genererar ett ärende.

Figur 14. Andel portalärenden.

Figur 15. Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek.

Figur 16. Statens servicecenters samverkansmodell.

Figur 17. Antal samverkansmöten.

Figur 18. Respondenternas ställning till frågan om de upplevt sig väl bemötta och upplevt ett engagemang från Statens servicecenters representanter.

Figur 19. Respondenternas ställning till frågan om de är nöjda med samverkansmötena som helhet, bemanning och antalet möten.

Figur 20. Respondenternas ställning till frågan om de är nöjda med innehållet i samverkansmötena och vad dessa bidrar till.

Bilaga 1. Kompletterande tabeller om kundanslutning

Tabell A. Antal nya kunder som anslutit sig till Statens servicecenter

	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Delegationen mot segregation		X	X
Jämställdhetsmyndigheten		X	X
Myndigheten för arbetsmiljökunskap		X	X
Myndigheten för digital förvaltning		X	X
Lunds universitet			x
Migrationsverket			x
Vetenskapsrådet			x
Totalt		4	7

Tabell B. Antal befintliga kundmyndigheter som utökat antalet tjänster

	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Riksarkivet			x
Naturhistoriska riksmuseet	x		
Totalt	1		1

Tabell C. Bortfall av kundmyndigheter

	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Forskningsrådet för miljö, areella näringar och samhällsbyggande (Formas)		X	
Livrustkammaren & Skoklosters slott med stiftelsen Hallwylska muséet		X	X
Totalt		2	1

Tabell D. Justeringspost, felaktigt upptagen i kundförteckning 2017

	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Myndigheten för tillgängliga medier		X	
Totalt		1	

Bilaga 2. Kundförteckning

Tabell E. Samtliga av Statens servicecenters kunder per den sista december 2018

Myndighet	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Allmänna reklamationsnämnden		X	X
Arbetsdomstolen		X	X
Arbetsförmedlingen			X
Arbetsgivarverket		X	X
Barnombudsmannen		X	X
Blekinge tekniska högskola	X		X
Bolagsverket			X
Boverket			X
Brottsförebyggande rådet		X	
Brottsoffermyndigheten		X	X
Centrala etikprövningsnämnden		X	
Centrala studiestödsnämnden			X
Datainspektionen		X	X
Delegationen mot segregation		X	X
Diskrimineringsombudsmannen		X	X
Domarnämnden		X	X
e-Hälsomyndigheten		X	X
Ekonomistyrningsverket	X		X
Elsäkerhetsverket		X	X
Energimarknadsinspektionen		X	X
Exportkreditnämnden	X		X
Fastighetsmäklarinspektionen		X	X
Finanspolitiska rådet		X	X
Folke Bernadotteakademien		X	X
Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd			X
Fortifikationsverket			X
Forum för levande historia		X	X
Försvarets materielverk			X

Bilaga 2. Kundförteckning

Myndighet	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Försvarsunderrättelsedomstolen		X	X
Försäkringskassan	X		X
Gentekniknämnden		X	X
Göteborgs universitet			X
Högskolan i Gävle			X
Högskolan i Kristianstad			X
Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen		X	X
Inspektionen för socialförsäkringen		X	X
Inspektionen för strategiska produkter		X	X
Inspektionen för vård och omsorg	X		X
Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering		X	X
Institutet för språk och folkminnen		X	X
Justitiekanslern		X	X
Jämställdhetsmyndigheten		X	X
Kammarkollegiet	X		X
Kemikalieinspektionen	X		X
Kommerskollegium		X	X
Konjunkturinstitutet		X	
Konkurrensverket		X	X
Konstfack			X
Konstnärsnämnden		X	X
Konsumentverket		X	X
Kronofogdemyndigheten	X		X
Kungliga biblioteket	X		X
Kustbevakningen			X
Lantmäteriet	X		X
Lunds universitet			X
Länsstyrelsen i Blekinge län	X		
Länsstyrelsen i Dalarnas län	X		
Länsstyrelsen i Gotlands län	X		

Bilaga 2. Kundförteckning

Myndighet	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Länsstyrelsen i Gävleborgs län	X		
Länsstyrelsen i Hallands län	X		
Länsstyrelsen i Jämtlands län	X		
Länsstyrelsen i Jönköpings län	X		
Länsstyrelsen i Kalmar län	X		
Länsstyrelsen i Kronobergs län	X		
Länsstyrelsen i Norrbottens län	X		
Länsstyrelsen i Skåne län	X		
Länsstyrelsen i Stockholms län	X		
Länsstyrelsen i Södermanlands län	X		
Länsstyrelsen i Uppsala län	X		
Länsstyrelsen i Värmlands län	X		
Länsstyrelsen i Västerbottens län	X		
Länsstyrelsen i Västernorrlands län	X		
Länsstyrelsen i Västmanlands län	X		
Länsstyrelsen i Västra Götalands län	X		
Länsstyrelsen i Örebro län	X		
Länsstyrelsen i Östergötlands län	X		
Medlingsinstitutet		X	X
Migrationsverket			X
Mittuniversitetet			X
Moderna Museet		X	X
Myndigheten för arbetsmiljökunskap		X	X
Myndigheten för delaktighet		X	X
Myndigheten för digital förvaltning		X	X
Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd		X	X
Myndigheten för kulturanalys		X	X
Myndigheten för press, radio och TV		X	X
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap			X
Myndigheten för stöd till trossamfund		X	X

Bilaga 2. Kundförteckning

Myndighet	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Myndigheten för tillgängliga medier			X
Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser		X	
Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor		X	
Myndigheten för vård- och omsorgsanalys		X	X
Myndigheten för yrkeshögskolan		X	X
Nationalmuseum			X
Naturhistoriska riksmuseet	X		X
Naturvårdsverket	X		X
Nordens välfärdscenter (stiftelse)			X
Nordiska Afrikainstitutet		X	X
Patent- och registreringsverket			X
Pensionsmyndigheten	X		X
Polarforskningssekretariatet		X	X
Post- och telestyrelsen	X		X
Regeringskansliet			X
Regionala etikprövningsnämnden i Göteborg		X	
Regionala etikprövningsnämnden i Linköping		X	
Regionala etikprövningsnämnden i Lund		X	
Regionala etikprövningsnämnden i Stockholm		X	
Regionala etikprövningsnämnden i Umeå		X	
Regionala etikprövningsnämnden i Uppsala		X	
Revisorsinspektionen		X	X
Riksantikvarieämbetet	X		
Riksarkivet	X		X
Riksgäldskontoret	X		
Rymdstyrelsen			X
Rådet för europeiska socialfonden i Sverige		X	X
Rättsmedicinalverket	X		X
Sameskolstyrelsen		X	

Bilaga 2. Kundförteckning

Myndighet	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Sametinget		X	X
Skatteverket	X		X
Skolforskningsinstitutet		X	X
Statens beredning för medicinsk och social utvärdering		X	
Statens centrum för arkitektur och design		X	X
Statens fastighetsverk			X
Statens försvarshistoriska museer		X	X
Statens geotekniska institut			X
Statens haverikommission		X	X
Statens historiska museer	X		X
Statens inspektion för försvarsunderrättelseverksamheten		X	X
Statens institutionsstyrelse			X
Statens konstråd		X	X
Statens kulturråd		X	X
Statens maritima museer	X		X
Statens medieråd		X	X
Statens museer för världskultur		X	
Statens musikverk		X	X
Statens servicecenter	X		X
Statens skolinspektion	X		X
Statens skolverk	X		X
Statens tjänstepensionsverk			X
Statens veterinärmedicinska anstalt			X
Statskontoret		X	X
Stockholms konstnärliga högskola			X
Strålsäkerhetsmyndigheten	X		X
Svenska institutet		X	X
Svenska institutet för europapolitiska studier		X	X
Säkerhets- och integritetsskyddsnämnden		X	X

Bilaga 2. Kundförteckning

Myndighet	Ekonomirelaterade tjänster	Konsultrelaterade tjänster	Lönerelaterade tjänster
Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket		X	X
Tekniska museet (stiftelse)			X
Tillväxtverket	X		X
Totalförsvarets rekryteringsmyndighet	X		X
Trafikanalys		X	X
Transportstyrelsen			X
Tullverket			X
Universitets- och högskolerådet			X
Universitetskanslersämbetet		X	X
Upphandlingsmyndigheten		X	X
Uppsala Monitoring Centre (stiftelse)			X
Vetenskapsrådet			X
Överklagandenämnden för studiestöd		X	X
Totalt	48	77	122