



Statens
servicecenter

Rapport

Årsredovisning 2019



Diarienummer: 2020-00059-1.5

Statens servicecenter
FE 15
801 71 Gävle

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

Styrelsen

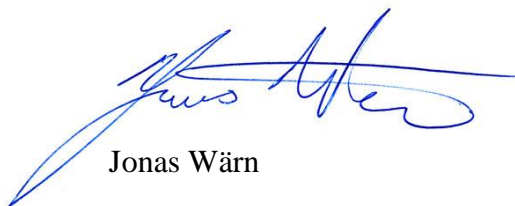
Årsredovisning 2019

Årsredovisning 2019 är beslutad av styrelsen vid sammanträdet den 19 februari efter föredragning av ekonomidirektör Jonas Wärn.

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



Thomas Pålsson



Jonas Wärn

Innehållsförteckning

1	Inledning	5
1.1	Generaldirektören har ordet.....	5
1.2	Om Statens servicecenter	7
1.3	Året i korthet.....	11
1.4	Verksamhetens intäkter och kostnader	14
2	Administrativa tjänster	23
2.1	Prestationer.....	24
2.2	Nyckeltal	26
2.3	Kundanslutning och samverkan.....	33
3	Lokal statlig service	41
3.1	Verksamhetsuppföljning servicekontor	42
3.2	Serviceråd och samverkan	46
4	Medarbetare	47
4.1	Tillväxt.....	47
4.2	Kompetensutveckling.....	48
4.3	Arbetsmiljö och hälsa.....	49
5	Miljöarbete	50
6	Utveckling	51
7	Regeringsuppdrag	52
8	Finansiell redovisning	55
8.1	Resultaträkning	55
8.2	Balansräkning	56
8.3	Anslagsredovisning.....	58
8.4	Tilläggsupplysningar och noter	58
8.5	Sammanställning över väsentliga uppgifter	71
9	Intygande om intern styrning och kontroll	73
9.1	Bedömning av intern styrning och kontroll verksamhetsåret 2019	74
9.2	Ställningstagande	76
10	Tabellförteckning	77
11	Notförteckning	78
12	Figurförteckning	79
	Bilaga 1. Kompletterande tabeller om kundanslutning.....	80
	Bilaga 2. Kundförteckning	81

1 Inledning

1.1 Generaldirektören har ordet

2019 – ett händelserikt år med stora utmaningar

Vi fick ett utökat uppdrag

Vi är stolta för det förtroende som regeringen har visat genom att ge oss ansvaret för en samlad organisation för den lokala statliga servicen i landet. Den 1 juni 2019 överfördes verksamheten vid 113 lokala servicekontor till Statens servicecenter från Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten.

Överföringen genomfördes i ett samarbetsprojekt mellan myndigheterna. Det var utmanande för oss alla. En av de större utmaningarna var att genomföra den omfattande migreringen av IT-systemen. Leveransen av IT-tjänster till Statens servicecenter flyttades från en extern leverantör till Försäkringskassan. Samma sak skedde för alla servicekontor, som inte redan hade sin IT-miljö där.

Efteråt kunde vi konstatera att projektet blev lyckat och sedan den 1 juni 2019 har servicekontorsverksamheten utan några större problem eller störningar genomförts. Det hade inte varit möjligt utan de engagerade och kunniga medarbetarna inom såväl Statens servicecenter som Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten.

Stort intresse från andra myndigheter att ansluta sig till servicekontoren

Under 2019 har även andra myndigheter visat intresse av att använda våra servicekontor. Under året har vi till exempel tecknat ett avtal med Arbetsförmedlingen, som innebär att vi ska driva denna myndighets så kallade kundtorgsverksamhet på alla våra kontor.

Vi ser stora möjligheter att utveckla verksamheten och initierade flera dialoger under det gångna året med andra myndigheter såsom Polisen och Migrationsverket. Dialoger påbörjades även med vissa kommuner, såsom Örebro, för att se hur stat och kommun kan utveckla sitt servicesamarbete.

Allt fler myndigheter anslöts till våra administrativa tjänster

Statens servicecenters administrativa tjänster till statliga myndigheter har under året ytterligare bidragit till att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna inom statsförvaltningen. Volymerna ökade under året, liksom antalet anslutna myndigheter. Nu är cirka 60 procent av de statliga myndigheterna våra kunder. Mätt i antal anställda är andelen cirka 46 procent.

Vårt resultat förbättrades

Under myndighetens förhållandevis korta historia har även det ekonomiska resultatet årligen förbättrats och vänts från ett negativt till ett positivt resultat. Myndighetens resultat för 2019 översteg för första gången 10 miljoner kronor. Det första året var underskottet närmare 80 miljoner kronor.

I ljuset av det positiva ekonomiska resultatet har myndigheten för tredje året i rad inte behövt höja avgifterna för våra administrativa tjänster.

Vi utvecklade oss för att kunna möta framtiden

Ständig förändring är normaltillståndet för Statens servicecenter. Det tvingar oss att hela tiden utveckla vår förmåga, vilket bidrar till att göra Statens servicecenter till en spännande organisation och arbetsplats. Alla våra medarbetare har gjort ett fantastiskt jobb under året. Stort tack till er alla!

2020-02-19

Thomas Pålsson

Generaldirektör

1.2 Om Statens servicecenter

2019 utökades myndighetens uppdrag

Statens servicecenters verksamhet styrs av regeringen genom myndighetens instruktion, regleringsbrev och andra särskilda regeringsbeslut. Statens servicecenter inrättades den 1 juni 2012. Den 1 juni 2019 utökades Statens servicecenters uppdrag.

Statens servicecenter ska enligt förordning (2012:208) om instruktion till Statens servicecenter tillhandahålla tjänster som gäller administrativt stöd åt myndigheter samt tjänster som gäller administrativt stöd åt andra än myndigheter i enlighet med de överenskommelser som myndigheten har övertagit från Kammarkollegiet.

Myndigheten ska även ingå serviceavtal med de myndigheter som regeringen bestämmer om att för dessa myndigheters räkning utföra uppgifter enligt lagen (2019:212) om viss gemensam offentlig service samt bedriva verksamheten vid servicekontor.

Myndigheten ska vidare säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service och därigenom bidra till att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna i statsförvaltningen.

Visionen och värdegrunden förblir densamma

Statens servicecenter arbetar ständigt med att levandegöra och omsätta visionen och värdeorden i de aktiva val och handlingar vi utför varje dag.

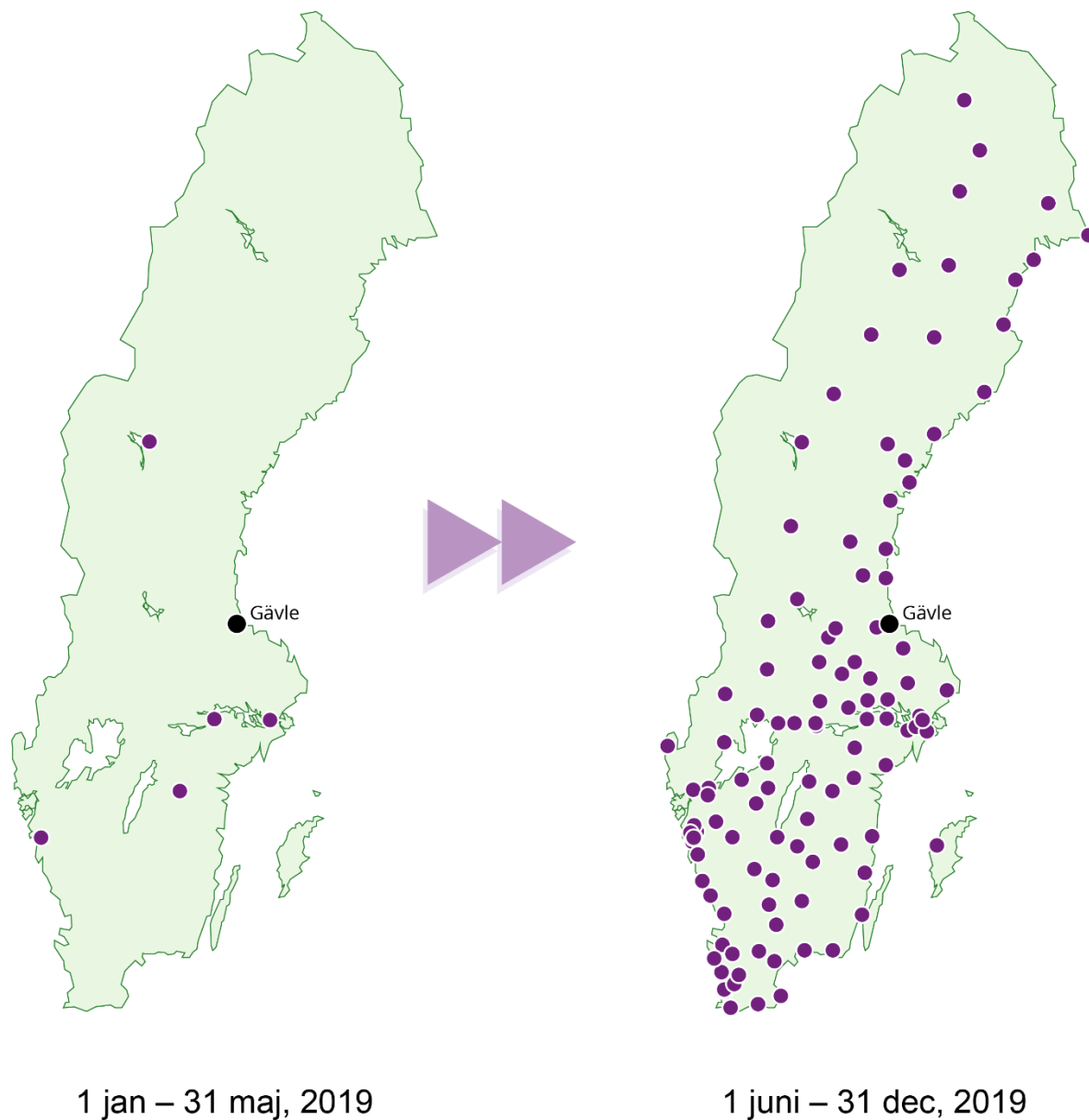
Med hjälp av tydliga mål, nyckeltal och aktiviteter som följs upp gick myndigheten redan innan det förändrade uppdraget 1 juni 2019 mot den gemensamma visionen *En effektiv och tillgänglig statsförvaltning*. En vision som även med det förändrade uppdraget och den tillkommande verksamheten under 2019 har funnits valid.

Även Statens servicecenters värdegrundsord, *leveranssäkra, effektiva och engagerade*, har funnits gällande med det förändrade uppdraget och den tillkommande verksamheten och har därför varit vägledande i allt myndigheten gjort under 2019.

Antalet verksamhetsorter flerfaldigades och antalet medarbetare ökade

Genom överföringen av verksamhet från Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten kom antalet orter som Statens servicecenter bedriver verksamhet på att öka kraftigt (från 8 till 105) samtidigt som antalet medarbetare ökade från ca 500 till 1400.

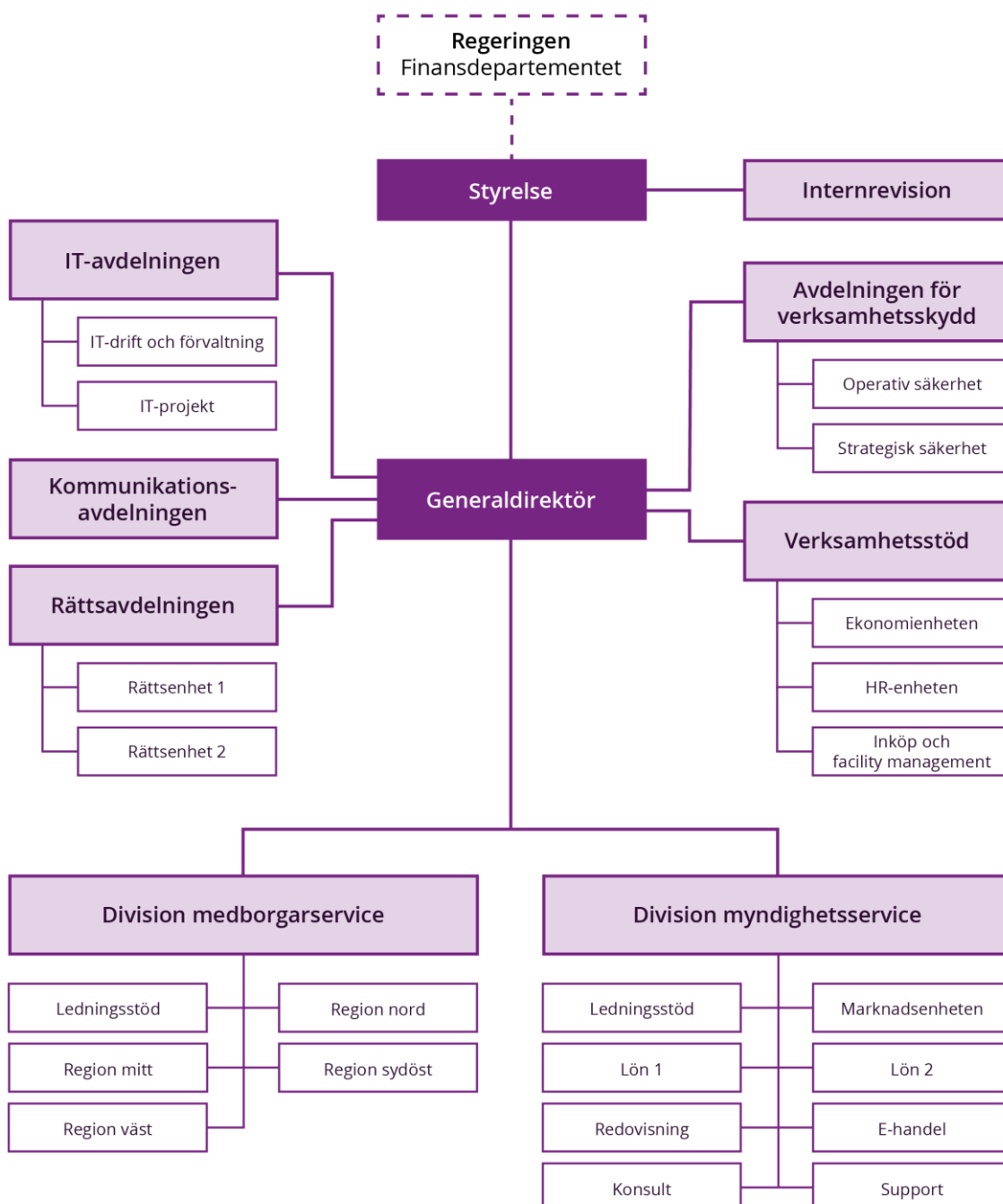
Figur 1. Orter där myndigheten bedriver verksamhet



Organisationen har anpassats till det nya uppdraget

Statens servicecenter har under det gångna verksamhetsåret anpassat organiseringen av verksamheten till följd av det förändrade uppdraget och den tillkommande verksamheten från de tre andra myndigheterna. Två nya divisioner inrättades 2018 och en ledningsstab kopplad till generaldirektören har inrättats under 2019. Inom divisionen för medborgarservice har den nya verksamheten med de lokala servicekontoren organiserats. Inom divisionen för myndighetservice har den verksamhet med att tillhandahålla de administrativa tjänster som Statens servicecenter bedrivit från start organiserats. Organisationen av övriga stöd- och ledningsresurser inom IT, juridik, kommunikation, säkerhet och verksamhetsstöd, samt internrevisionen har anpassats under året för att även ge stöd och ledning till nya verksamheten.

Figur 2. Organisationsschema för Statens servicecenter 2019



Statens servicecenter är en styrelsemyndighet. Regeringen utser styrelsens ordförande och ledamöter (se även avsnitt 8.4).

1.3 Året i korthet

Väsentliga händelser under 2019 framgår nedan.

Anpassning till det nya uppdraget skedde - en statlig serviceorganisation bildades

Under årets första månader genomfördes omfattande förberedelser för att kunna genomföra verksamhetsövergången av de statliga lokala servicekontoren. Merparten av förberedelsearbetet bedrevs i ett myndighetsgemensamt samverkansprojekt tillsammans med Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Den 1 juni 2019 tog Statens servicecenter över ansvaret för servicekontorsverksamheten. Övertagandet gällde 113 lokala servicekontor i olika delar av landet och omfattade ca 900 medarbetare.

Statens servicecenter och Arbetsförmedlingen tecknade i juli 2019 ett serviceavtal om att servicekontoren ska tillhandahålla den allmänna service som ligger inom Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet. I augusti 2019 valdes sex orter ut för en pilotverksamhet. Erfarenheterna av pilotverksamheten kommer att användas när Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet införs på fler servicekontor under 2020.

Den 5 juli 2019 tecknade Statens servicecenter och Polisen en överenskommelse om en gemensam förstudie om samverkan via servicekontoren.

Allt fler anslöts till våra tjänster och tjänsteutbudet utvecklades

16 löneprojekt och åtta migreringsprojekt har genomförts

Under 2019 har 16 löneprojekt genomförts, varav åtta projekt avser anslutningar av nya kundmyndigheter (Etikprövningsnämnden, Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar, Malmö universitet, Arbetsmiljöverket, Konjunkturinstitutet, Bokföringsnämnden, Finansinspektionen samt Riksantikvarieämbetet).

Antalet genomförda migreringsprojekt uppgick till åtta, Strålsäkerhetsmyndigheten, Upphandlingsmyndigheten, Kungliga biblioteket, Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen, Naturhistoriska riksmuseet, Försvarsunderrättelsesdomstolen och Finanspolitiska rådet samt migrering av cirka 900 medarbetare från Skatteverket och Försäkringskassan till Medborgarservice inom Statens servicecenter.

Samverkan med Försäkringskassan avseende IT-tjänster etablerades

Under 2019 genomfördes ett omfattande projekt med lyckat resultat för att dels flytta leverans av IT-tjänster från tidigare extern leverantör till Försäkringskassan, dels för att etablera IT-leveranser inom servicekontorsverksamheten. Samverkan skedde med stöd av Försäkringskassans regeringsuppdrag att erbjuda en samordnad och säker IT-drift för vissa myndigheter.

Säkerhetsbrister åtgärdades

I början av året identifierade Statens servicecenter vissa IT-säkerhetsbrister i ett lönesystem under införande. Statens servicecenter slöt i december 2019 ett tilläggsavtal med leverantören som syftar till att åtgärda dessa IT-säkerhetsbrister. Upptäckten av säkerhetsbristerna medförde att det planerade införandeprojektet försenades. Anslutningstakten för Bolagsverket, Lantmäteriet, Skatteverket, Kronofogdemyndigheten och Migrationsverket påverkades därmed. När säkerhetsbristerna har åtgärdats kommer arbetet med införandeprojektet att återupptas.

En ny grundtjänst utvecklades

Under inledningen av 2019 påbörjades utvecklingen av en ny grundtjänst som omfattar lön, e-handel och redovisning för små och medelstora kunder. Grundtjänsten är en sampaketering av nuvarande tjänster med tydliga krav på ökad standardisering. Tjänsten omfattar bl.a. en gemensam ekonomimodell, kontoplan och leverantörsregister och en standarduppsättning för lön. Syftet med den nya grundtjänsten är att skapa en sammanhållen helhetstjänst till kund. Grundtjänsten möjliggör att kunderna enklare och effektivare kan nyttja tjänsten, vilket i sin tur leder till att Statens servicecenters inre effektivitet kan öka. Den skapar också förutsättningar för fortsatt digitaliserings- och automatiseringsarbete.

Genomförd utveckling för att kunna möta framtiden*Resultatet av genomförd tillsyn omhändertogs*

Under det första tertialet bedrev Säkerhetspolisen en strategisk tillsyn av Statens servicecenters arbete med säkerhetsskydd. Tillsynen inleddes under september 2018 och avslutades i april 2019. Säkerhetspolisen har redovisat resultatet av tillsynen i en tillsynsrapport. En åtgärdsplan har tagits fram och arbete pågår med att genomföra dessa åtgärder.

Den interna styrningen utvecklades

Portföljstyrning infördes

Myndigheten införde under det första halvåret portföljstyrning för utvecklingsprojekten och systemförvaltningsverksamheten. Under det första tertialet beslutades en ny riktlinje för portföljstyrning, projektarbete och systemförvaltning. Utvecklingsportföljen hantearas sedan dess av ett portföljråd med representanter från verksamheten i syfte att få en effektivare styrning och leverans av myndighetens alla anslutningsprojekt, utvecklingsprojekt- och förvaltningsuppdrag. Alla utvecklingsprojekt och förvaltningsuppdrag arbetar och rapporterar status i ett nyetablerat systemstöd för portföljstyrning. Detta har gett en ökad transparens, ökad finansiell styrning och kontroll samt bättre beslutsunderlag. Detta är ett arbete som delvis föranleddes av bedömningen gällande regelefterlevnad som gjordes under verksamhetsåret 2018.

Systemförvaltningsmodellen utvecklades

Under 2019 har Statens servicecenter även arbetat med att utforma en gemensam systemförvaltningsmodell i syfte att förbättra styrningen och öka effektiviteten. Verksamhetssystemen har grupperats i effektiva systemförvaltningsområden som består av ett till flera system. Grupperingen har utgått från verksamhetens behov och den justerade och anpassade organiseringen av verksamheten. Varje förvaltningsområde bemannas med förvaltningsledare från både verksamheten och IT. Förvaltningsområdena ingår i myndighetens portfölj för att optimera resurser på bästa sätt. Detta är ett arbete som föranleddes av bedömningen som gjordes under verksamhetsåret 2018 och som nu är åtgärdad.

Organisationen anpassades och lokaliseringen förändrades

Organisationen har anpassats och justerats och utöver de lokaliseringsförändringar som den tillkommande verksamheten inneburit har delar av myndighetens verksamhet lokaliserats till Sollefteå (se vidare kapitel 7).

Processarbete

Under 2019 har processramverket justerats för att svara mot den tillkommande verksamheten och det breddade uppdraget. Med stöd av en genomförd nulägesanalys har även arbetssätt och roller anpassats. Detta är ett arbete som delvis föranleddes av bedömningen gällande regelefterlevnad som gjordes under verksamhetsåret 2018.

1.4 Verksamhetens intäkter och kostnader

Statens servicecenter redovisar för tredje året i rad ett positivt ekonomiskt resultat som uppgår 2019 till 11,3 mnkr för den avgiftsfinansierade verksamheten. Resultatet förbättrades med 3,9 mnkr jämfört med föregående år. Myndigheten uppnår därmed målet i regleringsbrevet för 2019 (dnr 2019-00008-1.1) om att redovisa ett positivt resultat om 5 mnkr 2019. Vidare ska myndigheten ha sin ekonomi i balans senast 2030. Myndighetskapalet är fortsatt negativt och uppgår efter 2019 års bokslut till – 173,5 mnkr (vilket är något bättre än plan).

Den tillkommande verksamheten med servicekontoren har av naturliga skäl medfört en ökning av såväl intäkter som kostnader jämfört med tidigare år. Även tillgångar och skulder har ökat i och med övertagandet av bland annat anläggningstillgångar och semesterlöneskulder. Förändringen av semesterlöneskulden i samband med verksamhetsövergången bidrog till att myndigheten har ett anslagssparande om 4,9 mnkr för 2019.

Myndighetens sammantagna resultatförbättring 2019 har uppnåtts genom genomförandet av ett systematiskt och internt effektiviseringsarbete och ökade volymer.

Tabell 1. Verksamhetens ekonomiska resultat (mnkr)

	2019	2018	2017
Intäkter	848,9	476,6	414,2
Kostnader	837,6	469,3	410,6
Resultat	11,3	7,4	3,6

Tabell 2 Intäkter och kostnader uppdelade på verksamhetsområden (mnkr)

	2019	2018	2017
Administrativa tjänster			
Intäkter, anslag	0,5	8,0	3,1
Intäkter, övrigt	474,3	468,7	411,1
Summa intäkter	474,8	476,7	414,2
Kostnader	463,5	469,3	410,6
Resultat	11,3	7,4	3,6
Lokal statlig service			
Intäkter, anslag	325,8	-	-
Intäkter, övrigt	48,2	-	-
Summa intäkter	374,0	-	-
Kostnader	374,0	-	-
Resultat	0,0	-	-
Totala intäkter och kostnader			
Intäkter, anslag	326,3	8,0	3,1
Intäkter, övrigt	522,5	468,7	411,1
Summa intäkter	848,8	476,7	414,2
Kostnader	837,5	469,3	410,6
Resultat	11,3	7,4	3,6

1.4.1 Intäkter

Totalt omsatte Statens servicecenter 848,9 mnkr 2019, vilket är en ökning med 372,3 mnkr (78 %) i jämförelse med föregående verksamhetsår.

Verksamheten finansieras till största delen av avgiftsintäkter och andra ersättningar och dessa utgör 61 procent av de totala intäkterna 2019. Intäkter av anslag har ökat kraftigt och utgör från och med 2019 38 procent av de totala intäkterna. Motsvarande siffra för 2018 var 2 procent. Ökningen av anslag hänger i huvudsak samman med överföringen av verksamhet från Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten.

Posten intäkter av avgifter och andra ersättningar utgörs i huvudsak av den verksamhet som avser administrativa tjänster (inom ekonomi, lön, HR och konsultstöd) till statliga myndigheter. De administrativa tjänsternas omsättning har under 2019 följt plan för det gångna verksamhetsåret

Intäkter av avgifter och andra ersättningar har totalt ökat med 62,3 mnkr (14 %) jämfört med föregående år. Nya avgiftsintäkter har tillkommit i och med de lokala servicekontoren, och dessa står för 44,7 mnkr av ökningen. De tillkommande intäkterna utgörs av administration av ålderspension samt ID-kortsverksamheten.

Intäkter av bidrag utgör en ringa del av omsättningen 2019. I förhållande till föregående verksamhetsår har dessa minskat med 7,7 mnkr. Bidrag 2019 uppgick till 1,4 mnkr. Dessa kan mestadels hänföras till lönebidrag eller motsvarande från Arbetsförmedlingen. 2018 fanns bidrag till utveckling samt implementering av servicekontorsverksamheten.

Tabell 3. Intäktsfördelningen 2017-2019 (mnkr)

	2019		2018		2017	
	mnkr	%	mnkr	%	mnkr	%
Intäkter av anslag	326,3	38 %	8,0	2 %	3,1	1 %
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	520,5	61 %	458,2	96 %	403,3	97 %
Intäkter av bidrag	1,4	0 %	9,1	2 %	6,6	2 %
Finansiella intäkter	0,7	0 %	1,3	0 %	1,2	0 %
Totalt	848,9	100 %	476,6	100 %	414,2	100 %

Kategori indelningen i tabellen för Intäktsfördelningen 2017-2019, ovan, har ändrats jämfört med motsvarande tabell i årsredovisningen för 2018.

1.4.2 Kostnader

De totala kostnaderna uppgick 2019 till 837,5 mnkr vilket är en ökning med 368,3 mnkr (78 %) jämfört med föregående år. I likhet med tidigare år har kostnaden för personal varit den enskilt största kostnadsposten. Jämfört med föregående år har den ökat med 271,8 mnkr (96 %). Kostnaden för lokaler har mer än tredubblats jämfört med föregående år och uppgick under 2019 till 65,6 mnkr. I och med övertagandet har även antalet orter ökat till 105 stycken. Förändringarna kan i allt väsentligt förklaras av den tillkommande servicekontorsverksamheten, som påverkat alla kostnadsposter.

Avskrivningar och nedskrivningar har ökat med 7,9 mnkr och utgör 3 procent av de totala kostnaderna i likhet med 2018.

Övriga driftskostnader var den näst största kostnadsposten och uppgick till 192,9 mnkr. Posten har ökat med 41,3 mnkr jämfört med föregående år. Den består i allt väsentligt av inköp av tjänster, såsom datatjänster och konsulttjänster samt aktiveringar av egenutvecklade anläggningstillgångar och migrerings- eller anslutningsprojekt.

Även detta år har verksamheten strävat efter att hålla tillbaka kostnadsökningarna trots fortsatt ökade volymer inom administrativa tjänster till statliga myndigheter och arbetet med den tillkommande servicekontorsverksamheten. Samtidigt har vissa förstärkningar av bland annat stödfunktionerna varit nödvändiga att genomföra under 2019.

Tabell 4. Kostnadsfördelningen per kostnadslag 2017-2019 (mnkr)

	2019		2018		2017	
	mnkr	%	mnkr	%	mnkr	%
Kostnader för personal	556,1	66 %	284,3	61 %	249,5	61 %
Kostnader för lokaler	65,6	8 %	18,4	4 %	16,5	4 %
Övriga driftkostnader	192,9	23 %	151,6	32 %	134,9	33 %
Finansiella kostnader	0,1	0 %	0,1	0 %	0,1	0 %
Avskrivningar och nedskrivningar	22,8	3 %	14,9	3 %	9,6	2 %
Totalt	837,5	100 %	469,3	100 %	410,6	100 %

1.4.3 Redovisning avgiftsbelagd verksamhet

Tabell 5. Budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras, enligt regleringsbrev (mnkr)

Verksamhet	Ack. resultat 2017	Resultat 2018	Intäkter 2019	Kostnader 2019	Resultat 2019	Ack. utgående värde 2019
Verksamhet där avgiftsintäkterna disponeras						
Tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-192,1	5,0	475,6	470,6	5,0	-182,1
Summa:	-192,1	5,0	475,6	470,6	5,0	-182,1
Avgifter från pensionsmedlen						
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	–	–	23,4	23,4	0,0	0,0
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet	–	–	3,6	3,6	0,0	0,0
Summa:	–	–	27,0	27,0	0,0	0,0
Beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras						
Intäkter från Skatteverket för levererat verksamhetsstöd avseende idkort	–	–	17,2	17,2	0,0	0,0
Summa:	–	–	17,2	17,2	0,0	0,0
Totalt	-192,1	5,0	519,8	514,8	5,0	-182,1

Tabell 6. Utfall för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras (mnkr)

Verksamhet	Ack resultat 2017	Resultat 2018	Intäkter 2019	Kostnader 2019	Resultat 2019	Ack. utgående värde 2019
Verksamhet där avgiftsintäkterna disponeras						
Tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-192,2	7,4	474,1	462,8	11,3	-173,5
Summa:	-192,2	7,4	474,1	462,8	11,3	-173,5
Avgifter från pensionsmedlen						
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	–	–	23,3	23,3	0,0	0,0
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet	–	–	3,7	3,7	0,0	0,0
Summa:	–	–	27,0	27,0	0,0	0,0
Beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras						
Intäkter från Skatteverket för levererat verksamhetsstöd avseende idkort	–	–	17,7	17,7	0,0	0,0
Summa:	–	–	17,7	17,7	0,0	0,0
Totalt	-192,2	7,4	518,8	507,5	11,3	-173,5

Intäkterna ligger i linje med de tilldelade medlen i regleringsbrevet för 2019. Samtidigt är kostnaderna något lägre, vilket medför att verksamhetens resultat är ett överskott på 11,3 mnkr. Det positiva resultatet för 2019 är ca 6,3 mnkr högre än regleringsbrevets mål om ett överskott på 5 mnkr för de administrativa tjänsterna.

Det ackumulerade utgående resultatet för verksamheten är alltså negativt och uppgår vid årets slut till -173,5 mnkr. Samtidigt ligger det i linje med den plan som finns för att Statens servicecenter ska uppnå målet med att vara i ekonomisk balans 2030.

1.4.4 Utfall för 2019 samt prognos för 2020-2030 gällande administrativa tjänster

Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet för 2019 vara i ekonomisk balans till 2030. Planeringen är gjord utifrån dessa förutsättningar. Det ekonomiska resultatet har förbättrats varje år sedan starten. I enlighet med målet för 2019 redovisas ett överskott om 11,3 mnkr. Intäkterna förväntas öka de kommande åren. Den huvudsakliga anledningen därtill är den planerade och förhållandevis stora anslutningsvolymen inom exempelvis tjänsteområdet Lön till statliga myndigheter. Även intäkter för nyanslutning av kundmyndigheter och intäkter för migrering påverkar positivt de förväntade intäktsökningarna. Substantiella intäktsökningar beräknas först ske under åren 2023-2024, då de sista myndigheterna planeras vara anslutna till Statens servicecenters lönetjänster.

Några av de redan nu kända faktorerna som kan komma att påverka att den planerade anslutningstakten av nya myndigheter inte kan nås är att:

- ramavtalsleverantörerna saknar tillräcklig kapacitet för att driftsätta ytterligare system
- förberedelsearbetet för myndigheter som ansluts med stöd av förordning (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster blir för omfattande och tar längre tid än planerat
- anslutningsplaneringen inte kan hållas på grund av omständigheter hos de myndigheter som ska anslutas
- kapacitetsbegränsningar uppstår hos leverantören eller internt inom Statens servicecenter och oförutsedda kostnadsökningar uppstår

I nedanstående tabell redovisas planerade och förväntade intäkter, kostnader, resultat och ackumulerat resultat för åren 2020-2030 uppdelat på lönetjänster och övriga tjänster.

Tabell 7. Prognos administrativa tjänster för åren 2020-2030 (mnkr)

Belopp i miljoner kronor	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Intäkter												
Lönerelaterade tjänster	301,7	306,4	316,1	348,2	472,6	546,1	555,3	549,2	547,9	547,9	546,4	546,7
Övriga tjänster	173,1	170,0	173,8	173,8	175,5	177,3	179,0	180,8	182,6	184,5	186,3	188,2
Totalt	474,8	476,4	489,9	522,0	648,1	723,4	734,3	730,0	730,5	732,4	732,7	734,9
Kostnader												
Lönerelaterade tjänster	296,4	302,4	309,1	337,2	461,6	535,1	544,3	538,2	536,9	536,9	535,4	535,7
Övriga tjänster	167,1	166,0	168,8	168,3	169,5	171,3	173,0	174,8	176,6	178,5	179,8	181,7
Totalt	463,5	468,4	477,9	505,5	631,1	706,4	717,3	713,0	713,5	715,4	715,2	717,4
Resultat												
Lönerelaterade tjänster	5,3	4,0	7,0	11,0	11,0	11,0	11,0	11,0	11,0	11,0	11,0	11,0
Övriga tjänster	6,0	4,0	5,0	5,5	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,5	6,5
Totalt	11,3	8,0	12,0	16,5	17,0	17,0	17,0	17,0	17,0	17,0	17,5	17,5
Akkumulerat resultat												
Lönerelaterade tjänster	-88,9	-84,9	-77,9	-66,9	-55,9	-44,9	-33,9	-22,9	-11,9	-0,9	10,1	21,1
Övriga tjänster	-84,6	-80,6	-75,6	-70,1	-64,1	-58,1	-52,1	-46,1	-40,1	-34,1	-27,6	-21,1
Totalt	-173,5	-165,5	-153,5	-137,0	-120,0	-103,0	-86,0	-69,0	-52,0	-35,0	-17,5	0,0

1.4.5 Anslag

Tilldelningen av anslaget 2019 utgörs av två anslagposter; ap2 *Lokal statlig service* och ap5 *Lokalisering till Kiruna*. Tilldelat var 330,8 mnkr respektive 3,5 mnkr, totalt 334,3 mnkr.

Av det tilldelade anslaget om 330,8 mnkr avseende lokal statlig service förbrukades 325,9 mnkr. Resterande 4,9 mnkr utgör anslagssparande då det ryms väl inom den möjliga anslagssparandenivån om 3 procent.

Anslagsposten för lokalisering till Kiruna har under året haft kostnader på 0,5 mnkr. De resterande 3 mnkr som ej har förbrukats får ej behållas då posten enligt regleringsbrevet (regeringsbeslut Fi nr III 13 den 19 dec 2019, ärende Fi2019/0427241/RS) ej får ha något anslagssparande. Förklaring till att kostnaderna är mindre än erhållna medel beror på att nyttjandet av medlen för det arbete och kostnader som upparbetades fram till överlämnandet av vår slutrapport i februari till regeringen var lägre.

Vid jämförelse med resultaträkningens post intäkter av anslag finns en differens på 0,1 mnkr på grund av förändring av semesterlöneskulden.

Tabell 8 Anslagsförbrukning (mnkr)

2019		
Anslag	Nyttjat anslag	Beviljat anslag
Utgiftsområde 02 1:19 ap. 2 Lokal statlig service	325,9	330,8
Utgiftsområde 02 1:19 ap. 5 Lokalisering till Kiruna	0,5	3,5
Totalt	326,4	334,3

2 Administrativa tjänster

Inledning

Verksamheten administrativa tjänster organiserades 2019 i den nya divisionen för myndighetsservice. Verksamheten bedrivs i Gävle, Östersund, Stockholm, Eskilstuna, Norrköping, Lund, Göteborg samt det under 2019 nyöppnade kontoret i Sollefteå.

Verksamhetens utveckling

Division myndighetsservice har fortsatt konsoliderat och effektiviserat de administrativa servicetjänsterna till kundmyndigheterna. Den nya organiseringen av verksamheten har också möjliggjort ett mer samlat och mer effektivt grepp om genomförandet av myndighetens anslutnings- och migreringsprojekt, leverantörsstyrning och kundbearbetning.

Vid samverkansdagen 2018 lanserades idén om en ökad standardisering för de administrativa tjänsterna för att öka förutsättningarna till ytterligare effektiviseringar genom digitalisering och automatisering. Under 2019 har en ny grundtjänst (i en första version) kunnat utvecklas och en pilot med två myndigheter har genomförts.

För att säkerställa kvaliteten och effektiviteten i betalningstjänsten har under 2019 en kartläggning avseende betalningar, betaltyper och bankavtal genomförts. Därtill har ett första steg mot att samordna betalningar i ett processflöde över verksamhetsområdena redovisning, lön och e-handel tagits. För att få en bättre styrning av betalningsflödet och bankavtalen har även ett förvaltningsområde för betalningar införts inom den nya systemförvaltningsmodellen som myndigheten etablerat för utvecklingsverksamheten under 2019.

2.1 Prestationer

Inledning

I följande avsnitt om ekonomitjänster, lönetjänster och konsulttjänster beskrivs vilka tjänster som levererats, volymer för de största tjänsterna och kostnaderna för tjänsteområdena. Därefter redovisas nyckeltal gällande kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

2.1.1 Prestationer ekonomitjänster

Inom området ekonomitjänster har tjänsteleveranserna beställning till betalning, order till inbetalning samt redovisning och bokslut utförts.

Hanterade volymer ekonomitjänster

Inom processen beställning till betalning har tjänsten levererats endast som en systemtjänst, inklusive kontering och kontroller eller som en helhet med system, kontering och kontroller och betalning. Totalt har 758 753 fakturor hanterats. Det gångna året har präglats av uppgradering av systemstöd samt ett nytt produktionssätt hos Statens servicecenters leverantör av skanningstjänster. Dessutom har arbete påbörjats med processutveckling inom e-handel. Det intensiva arbetet med att starta kontoret och verksamheten, med inriktning mot e-handel, i Sollefteå har involverat flera medarbetare. Under 2019 har volymerna inom e-handel ökat något. Volymökningen kan i huvudsak hänföras till befintliga kunder och har hanterats med befintliga resurser, vilket möjliggjorts genom att öka de elektroniska flödena.

Två interna initiativ har påbörjats i syfte att identifiera aktiviteter för att bidra till ökad digitalisering och som beräknas ge ännu större effekt under år 2020. Det ena initiativet syftar till att öka andelen e-fakturor och det andra initiativet syftar till att öka andelen ordermatch. Från den 1 april 2019 föreskriver lagen (2018:1277) om e-faktura vid offentlig upphandling att offentlig sektor måste kunna ta emot elektroniska fakturor enligt europeisk standard. För leverantörer innebär lagen att de måste fakturera offentlig sektor elektroniskt. Den nya lagstiftningen har också bidragit till den ökade andelen e-fakturor. Andelen e-fakturor har ökat från 52 procent till 69 procent. Andelen matchade fakturor för de kunder som köper tjänsten inklusive kontering och kontroller ökade från 10 procent till 22 procent, vilket i absoluta tal innebar en ökning från knappt 56 000 fakturor till drygt 121 000 fakturor.

Inom order till inbetalning har Statens servicecenter hanterat över 310 000 kundfakturor, varav knappt 300 000 är elektroniska. Merparten av de hanterade kundfakturorna avser Kronofogdemyndigheten. Inom tjänsten redovisning och bokslut har vi under 2019 fokuserat på att stabilisera våra tjänster samt att införa de nya lagstiftningskraven gällande arbetsgivardeklaration på individnivå. Därmed har nya arbetssätt och processer utvecklats. Statens servicecenter har också fortsatt att ansluta befintliga kunder till automatisk matchning och elektroniska bokslut för att möjliggöra en effektivare hantering.

Under 2019 hanterades majoriteten av våra kundfakturer elektroniskt. Andelen elektroniska kundfakturer utgjorde ca 96 procent av det totala antalet kundfakturer som uppgick till 314 543 stycken.

Tabell 9. Totalt hanterade volymer inom ekonomitjänster 2017-2019

	2019	2018	2017
Antal kundfakturer (elektroniska)	299 356	238 607	161 630
Antal kundfakturer (manuella)	15 187	12 548	12 739
Antal bokslut	10	9	8
Antal leverantörsfakturer (inkl. konsultavdelningen)	758 753	729 169	685 771

2.1.2 Prestationer lönetjänster

Inom lönetjänster erbjuds löneadministration, rese- och utläggshantering, tidredovisning samt intresseavdrag. Under 2019 hanterades lönerelaterade tjänster för 128 myndigheter. Under året har ett arbete utförts för att implementera utökad egenrapportering för samtliga myndigheter som använder systemet Primula som lönesystem. Det innebär att all anställningshantering från upplägg av nyanställda till avslut hanteras direkt i lönesystemet inklusive utskrift av anställningsbevis. Det har också bedrivits ett omfattande arbete med att sätta upp den nya hanteringen gällande arbetsgivardeklaration på individnivå. Den nya lagstiftning som gällt från den 1 januari 2019 har tagit mycket tid att sätta upp i system och processflöden inom lön.

Hanterade volymer lönetjänster

Under året hanterades 1 341 891 lönespecifikationer. Det är en ökning med 50 544 lönespecifikationer från föregående år vilket motsvarar en ökning med 4 procent. I slutet av året hanterades en volym på ca 114 000 lönespecifikationer per månad. Den största ökningen står myndigheterna Malmö universitet, Riksantikvarieämbetet, Arbetsmiljöverket och Finansinspektionen för.

Tabell 10. Totalt hanterade volymer inom lönetjänster 2017-2019

	2019	2018	2017
Antal lönespecifikationer	1 341 891	1 291 347	1 046 090

2.1.3 Prestationer konsulttjänster

Konsulttjänster levererar huvudsakligen konsulttjänster, 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.

Under året har enheten för HR-konsulttjänster haft uppdrag av varierande storlek och innehåll hos 25 olika myndigheter. Efterfrågan har ökat vartefter kännedom om tjänsterna har nått ut till myndigheterna. Översyn av tjänsteutbudet görs kontinuerligt och nästa steg blir att se över möjligheten till paketering av tjänster, till exempel lönekartläggning eller rekryteringsstöd.

Hanterade volymer konsulttjänster

Under året har Statens servicecenter haft totalt 56 konsultuppdrag hos 37 myndigheter. Totalt motsvarar detta 10 042 timmar inom ekonomiområdet och 5 700 timmar inom HR området vilket totalt sett är en minskning med 18 procent i jämförelse med 2018. Minskningen är till största delen hänförlig till intern omorganisation samt att resurser avsatts till interna förberedelser som rör migreringar som ska genomföras under verksamhetsåret 2020.

Antalet bokslut som levererades under 2019 var 65 stycken, vilket är en ökning med två bokslut jämfört med 2018.

Tabell 11. Totalt hanterade volymer inom konsulttjänster 2017-2019

	2019	2018	2017
Antal konsulttimmar	15 742	17 821	9 025
Antal bokslut	65	63	64

2.2 Nyckeltal

Under 2019 redovisar Statens servicecenter vidtagna och planerade åtgärder för att öka effektiviteten i verksamheten och utförda tjänster. Genom utvecklade nyckeltal redovisar Statens servicecenter mått på kostnadseffektivitet, kvalitet och service i utförda tjänster på ett sätt som möjliggör jämförelse över tid.

2.2.1 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 ska uppfatta tjänsterna som attraktiva i förhållande till avgifterna.

Kostnadseffektivitet leverantörsfakturahantering

Nyckeltalet för antal leverantörsfakturor totalt som hanteras inom Statens servicecenter per årsarbetare uppgick under 2019 till 46 956 stycken. Kostnadseffektiviteten har minskat något i jämförelse med tidigare år. Detta beror på att fler kunder nu också köper tjänsten med tillägget betalningar och att ytterligare resurser lagts på tjänsten betalningar för att säkerställa leveranssäkerheten.

Tabell 12. Leverantörsfakturor per årsarbetare

	2019	2018	2017
Leverantörsfakturor per årsarbetare.	46 956	47 571	41 293

Kostnadseffektivitet lönehantering

Statens servicecenter har under året fortsatt arbetet med att ytterligare effektivisera och digitalisera lönehanteringen. Under året har lönehanteringen påverkats av bl.a. en större regelförändring; arbetsgivardeklaration på individnivå samt ändring i centrala avtal och nytt karensavdrag. Detta har bidragit till en minskad kostnadseffektivitet vad gäller antal lönespecifikationer per årsarbetare.

Tabell 13. Lönespecifikationer per årsarbetare

	2019	2018	2017
Lönespecifikationer per årsarbetare	935	1 010	889

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.

Tabellen nedan visar antalet lönespecifikationer per årsarbetare i de tre olika lönesystemen som Statens servicecenter använder. Hanteringen av de förändrade regel- och avtalsförändringar som trätt i kraft under året hanteras olika i de tre systemen, varför storleken på effektivitetsminskningen skiljer sig något åt.

Tabell 14. Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem

	2019	2018	2017
Palasso	882	1 005	878
POL	1 142	1 131	1 091
Primula	939	969	806

Tabellen nedan visar på skillnader i antalet lönespecifikationer per årsarbetare baserat på kundmyndighetens storlek. Det finns en tydlig tendens att de för de kundmyndigheter som har fler antal anställda har Statens servicecenter en högre produktivitet än för de med färre antal anställda. Den huvudsakliga anledningen därtill är att många moment behöver göras i handläggningen oavsett antalet anställda och storlek på myndigheten. Produktiviteten minskar i för myndigheter som har färre antal anställda och där de unika lokala avtalen påverkar hur lönehanteringen kan genomföras.

En större volym lönespecifikationer hos kundmyndigheterna gör att Statens servicecenterhandläggare kan koncentrera sig på en myndighet istället för flera, vilket indirekt gynnar produktiviteten. Denna skillnad blir tydlig när regel- och avtalsförändringar som påverkar samtliga kundmyndigheter träder i kraft.

Tabell 15. Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighets storlek

Antal anställda	2019	2018	2017
Färre än 500 anställda	532	602	639
501-1 000 anställda	814	862	738
Fler än 1 000 anställda	1 076	1 137	976

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. Det är då främst kopplat till automatisering inom och mellan system för att gå över från manuella till digitala processer. En utveckling som ger både ökad kvalitet, stärkt intern kontroll och ökad effektivitet såväl inom Statens servicecenter som inom respektive kundmyndighet. Införandet av standardiserade processer kan också sägas vara förutsättningen för att på sikt kunna förändra arbetssättet och därmed möjliggöra en ökad effektivisering inom större verksamhetsomslutningar och flera kundmyndigheter.

Arbetet med digitalisering och ytterligare standardisering avseende både system och processflöden kommer ge ökad effekt under kommande år.

Under året har ett projekt bedrivits för att ytterligare effektivisera och digitalisera processerna inom lön avseende för anställning, ändring och avslut. Det ska öka effektiviteten avseende mängder löner som varje lönehandläggare kan hantera inom lönesystemet Primula.

Vidare har ett arbete bedrivits under året för att arbeta fram en standardiserad grundtjänst inom ekonomi, lön och e-handel. Syftet är att få en effektivare förvaltning, få en mer automatiserad systemlösning och kunna hantera ett stort antal kundmyndigheter i en standardiserad tjänst. En gemensam ekonomimodell och löneuppsättningar har medfört ökad samordning mellan ekonomisystem, lönesystem och e-handelssystem.

Under året har initiativ tagits för att öka andelen matchade fakturor, det vill säga att leverantörsfakturor matchas via en elektronisk order eller ett abonnemang. När detta sker görs kontrollen i början av processen och godkänds så att den inte sedan stannar för ytterligare kontroller. Andelen matchade fakturor har ökat med drygt 5 procent mellan 2018 och 2019.

2.2.2 Kvalitet

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

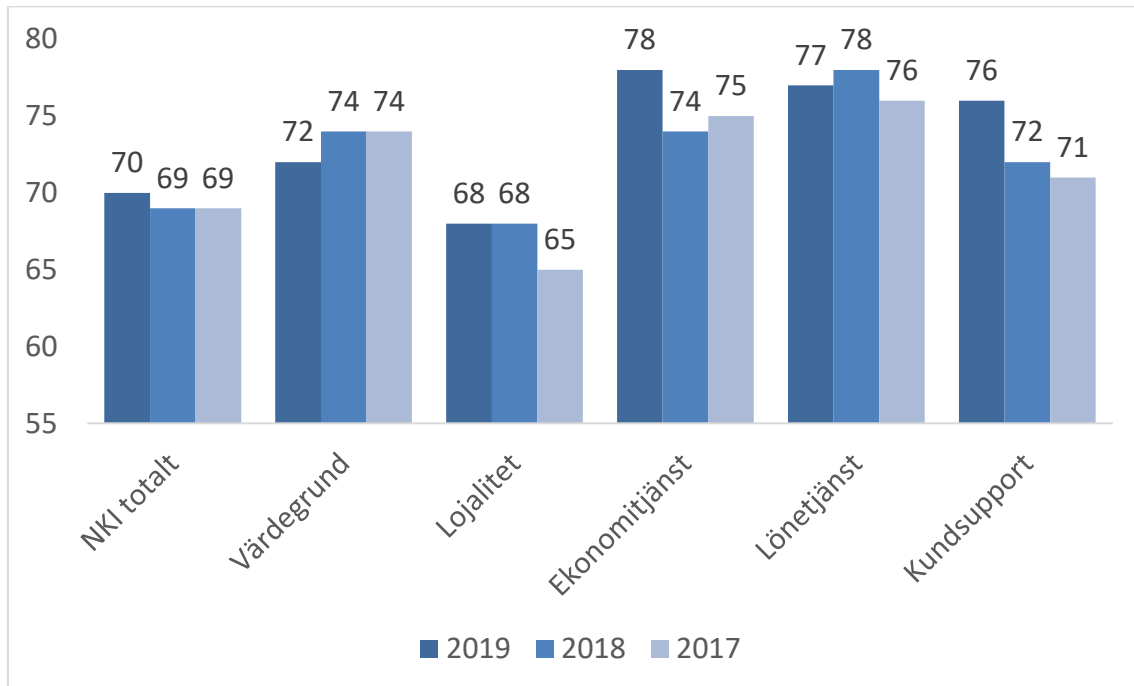
Kundundersökning 2019

Under 2019 gjorde Statens servicecenter en mätning av kundnöjdheten för fjärde året i rad. Totalt svarade 1 459 slumpvis utvalda användare och 342 kontaktpersoner på enkäten. Svarsfrekvensen uppgick till 39 procent för användarna och 60 procent för kontaktpersonerna. Nöjd kundindex (NKI) mäts genom att respondenterna lämnar enkätsvar. Mätningen av kontaktpersonernas och användarnas bedömning av Statens servicecenter används för att ta fram åtgärdsplaner som sedan följs upp och kommuniceras.

Resultat för användare

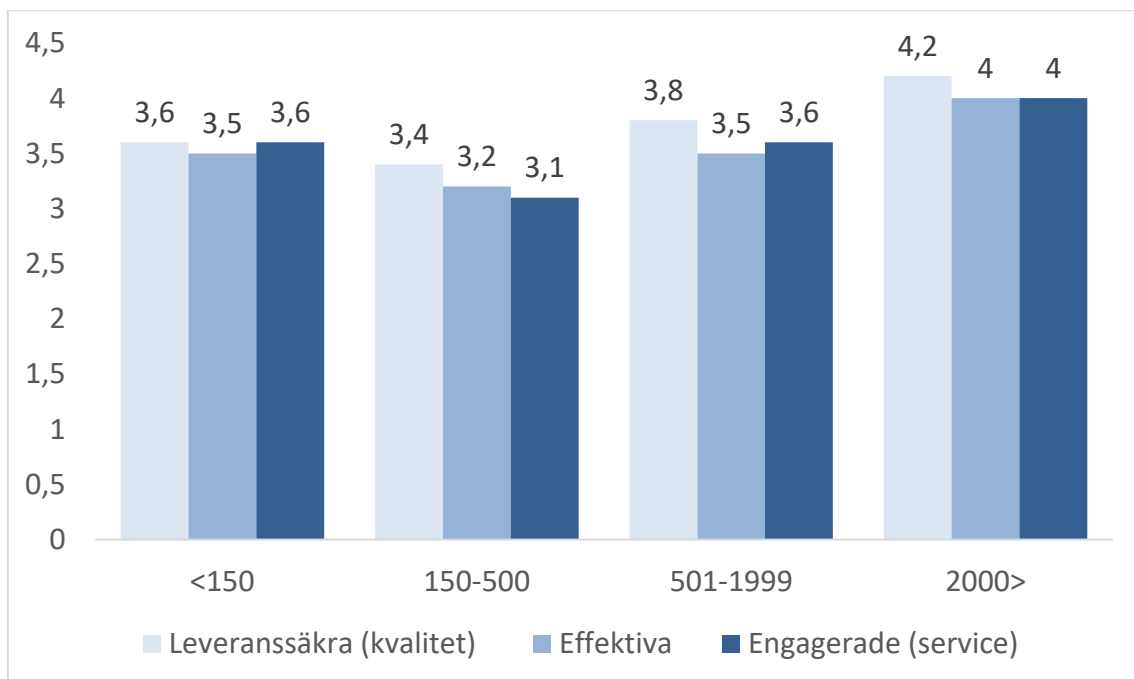
NKI uppgår till 70 på skalan 0-100. Värdet är en poäng högre än 2018. Användare på myndigheter med 2 000 eller fler anställda är generellt mer nöjda än användare på myndigheter med färre antal anställda. Det finns inga större skillnader i attityd mellan ekonomianvändare respektive löneanvändare. Användare är mer nöjd med kundsupport och ekonomitjänster i år än tidigare år. Den ökade nöjdheten bedöms främst bero på arbete med att digitalisera och förbättra myndighetens så kallade Portal.

Figur 3 Resultat för NKI 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 4. Utfall värdegrund per kundmyndighetsstorlek



Tabell 16. Utfall NKI för användare värdegrund per kundmyndighetsstorlek

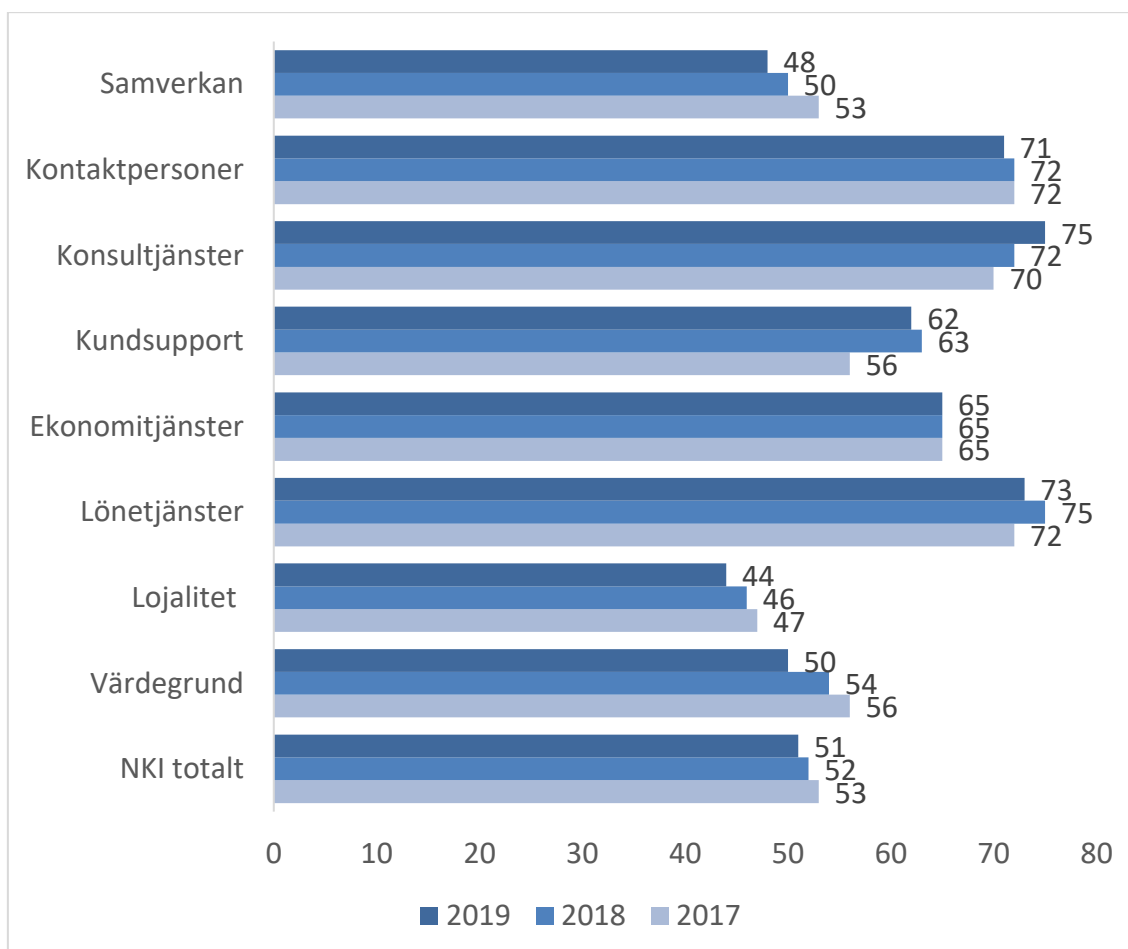
Antal anställda	2019				2018			
	<150	150-500	501-1999	>2000	<150	150-500	501-1999	>2000
Leveranssäkra	3,6	3,4	3,8	4,2	3,8	3,9	4	4,2
Effektiva	3,5	3,2	3,5	4	3,6	3,4	3,7	4,1
Engagerade	3,6	3,1	3,6	4	3,8	3,5	3,7	4

Årets mätning visar att användarnas upplevelse av hur väl Statens servicecenter lever upp till myndighetens värdeord har sänkts 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

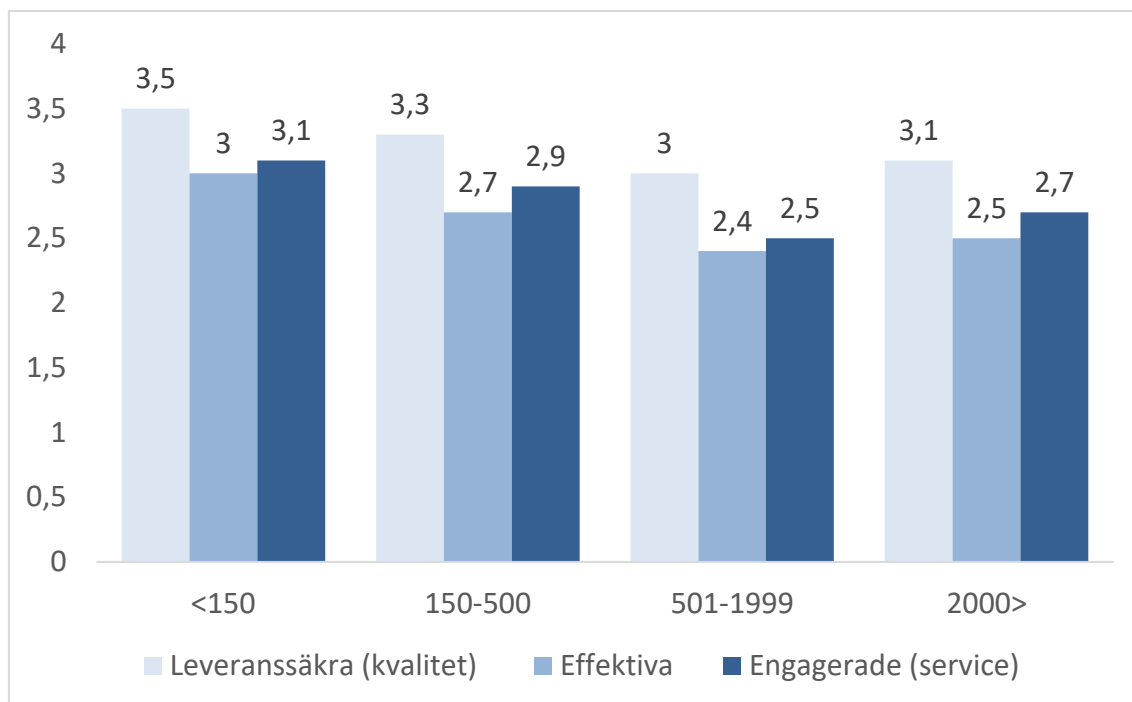
NKI för kontaktpersonerna uppgick till 51 på en hundra gradig skala, vilket ligger i nivå med mätningen för 2018 (52).

Figur 5. Resultat för NKI kontaktpersoner



Kontaktpersonernas bedömning av hur väl Statens servicecenter lever upp till myndighetens värdeord leveranssäkra, effektiva och engagerade ligger något lägre än för 2018 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 generellt mer nöjda än för de större myndigheterna. För de mindre kunderna har vi utökat med en kundansvarig samt att myndigheten har arbetat med att sänka anslutningskostnaderna vid migrering från Palasso till Primula.

Figur 6. Utfall NKI för kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighetsstorlek



Tabell 17. Utfall NKI för kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighetsstorlek

Antal anställda	2019				2018			
	<150	150-500	501-1999	>2000	<150	150-500	501-1999	>2000
Leveranssäkra	3,5	3,3	3	3,1	3,5	3,5	3,1	3,5
Effektiva	3	2,7	2,4	2,5	3,3	3	2,7	3
Engagerade	3,1	2,9	2,5	2,7	3,1	2,8	2,6	2,8

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 74 kundmyndigheter, varav 55 stycken omfattas av EA-värderingen. Andelen som fick högsta betyg uppgick till 45 stycken (82 procent). Hos de kunder som inte fick högsta betyg var det beroende på faktorer utanför Statens servicecenters tjänsteleverans för alla utom en.

2.2.3 Kundservice

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 2019 har vi fortsatt att arbeta med att förbättra kundportalen mer visuellt och att förbättra vår kunskapsdatabas så att det ska vara enklare att hitta svar på frågor i kundportalen.

Vi har infört en ny funktion för användare att skicka in ärenden via en gruppinlogg. Genomförda förbättringar och en ökad marknadsföring bidragit till att antalet besökare till kundportalen har ökat med nästan 70 procent.

2.3 Kundanslutning och samverkan

2.3.1 Kunder och kundanslutning 2019

Vid utgången av 2019 hade Statens servicecenter 156 anslutna kundmyndigheter som tillsammans hade ca 113 000 anställda. Detta motsvarar 46 procent av det totala antalet anställda i staten. Det är en ökning mot föregående år med en procentenhet trots att antalet kundmyndigheter minskar totalt sett. Det uppsatta målet om 55 procent har inte uppnåtts, vilket bland annat beror på att andelen migreringar i förhållande till nyanslutningar har varit större än planerat samt att anslutningsprojektet har försenats bl.a. på grund av vissa säkerhetsbrister.

Våra kundmyndigheter kan köpa en eller flera tjänster. Vid utgången av 2019 fördelades tjänsterna per kundmyndigheterna enligt följande:

- 35 myndigheter köper enbart lönetjänster
- 27 myndigheter köper lönetjänster och e-handeltjänster
- 60 myndigheter köper lönetjänster, e-handeltjänster och redovisningstjänster
- 25 myndigheter köper enbart e-handeltjänster
- Tre myndigheter köper e-handeltjänster och redovisningstjänster

Statens servicecenters tjänsteområden omfattar 128 kundmyndigheter inom lön, 121 kundmyndigheter inom e-handel och 63 kundmyndigheter inom redovisning.

Vid jämförelse av antal kundmyndigheter i olika storlekssegment så ökar segmentet 500-2 000 anställda med två nya kundmyndigheter mot föregående år, antal kundmyndigheter inom storlekssegmentet fler än 2000 anställda är oförändrat, storlekssegmentet 150-500 anställda har ökat med en ny kundmyndighet och upp till 150 har minskat med sex kundmyndigheter.

Totalt anslöts fem nya kundmyndigheter (Arbetsmiljöverket, Etikprövningsmyndigheten, Finansinspektionen, Malmö universitet och Bokföringsnämnden) som tidigare inte köpt någon tjänst av Statens servicecenter. Under året har åtta kundmyndigheter lagts ner, vilket medfört en nettominskning med tre kundmyndigheter. Tre befintliga myndigheter valde att utöka med ytterligare ett tjänsteområde

Sex befintliga kundmyndigheter har valt att köpa fler tilläggstjänster 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.

Tabell 18. Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek

Kundmyndighets storlek (antal anställda)	Antal kundmyndigheter	Andel av antal anställda	Andel av antal kunder
>2000	13	71 %	8 %
500-2000	17	13 %	11 %
150-500	51	12 %	33 %
<150	75	4 %	48 %
Totalt:	156		

Tabell 19. Antal kundmyndigheter 2017-2019

	2019	2018	2017
Ekonomitjänster	48	48	47
Konsulttjänster	73	77	76
Lönetjänster	128	122	115
Totalt	156	159	154

Tabell 20. Utfall över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2017-2019

	2019	2018	2017
Ekonomitjänster	42 557	42 557	42 157
Konsulttjänster	4 786	4 776	4 420
Lönetjänster	104 783	102 881	85 227
Totalt	113 273	110 359	93 239

Ekonomitjänster

Det är 121 kundmyndigheter som är anslutna till Statens servicecenters ekonomitjänst. Av dessa använder alla e-handelstjänsten. Under 2019 har två kundmyndighet anslutits sig till ekonomitjänsten från att tidigare endast varit anslutna lönetjänsten. Dessa är Nationalmuseum och Myndigheten för tillgängliga medier. Etikprövningsmyndigheten anslöts som fullservicekund till ekonomi men samtidigt till lön under 2019. Skolforskningsinstitutet breddade sina tjänster genom att även köpa ekonomitjänsten. Inom ekonomitjänster finns 121 kunder som fördelas mellan 48 stora och 73 små ekonomikunder. Sammantaget är 19 procent av antalet anställda anslutna till en ekonomitjänst.

Sju myndigheter har avslutats sina ekonomitjänster under 2019. Dessa är Gentekniknämnden, Regionala etikprövningsnämnden i Göteborg, Regionala etikprövningsnämnden i Linköping, Regionala etikprövningsnämnden i Lund, Regionala etikprövningsnämnden i Stockholm, Regionala etikprövningsmyndigheten i Umeå och Regionala etikprövningsnämnden i Uppsala. Då dessa myndighet i förhållande till andra är att betrakta som små är påverkan på Statens servicecenters resultat och nyckeltal förhållandevis litet.

Konsulttjänster

Under 2019 har 37 kundmyndigheter köpt konsulttjänster som specialtjänst av Statens servicecenter. 56 offerter för konsulttjänster har lämnats under 2019. Dessa fördelar sig på ekonomikonsulter (38 st) och HR-konsulter (18 st). Det samlade värdet för offerterna uppgår till cirka 14 mkr för 50 av offerterna övriga sex avser löpande räkning.

73 kundmyndigheter köpte hela e-handel, redovisning och bokslut inom konsultavdelningen vid utgången av 2019. Sju kunder har avslutats och tre har tillkommit. De som tillkommit är Etikprövningsmyndigheten, Nationalmuseum och Myndigheten för tillgängliga media.

Lönetjänster

Under 2019 har åtta kundmyndigheter anslutits till Statens servicecenters lönetjänster, Arbetsmiljöverket, Bokföringsnämnden, Etikprövningsmyndigheten, Finansinspektionen och Malmö universitet är helt nya kunder. Konjunkturinstitutet, Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser samt Riksantikvarieämbetet har utökat med nytt tjänsteområde. Två kundmyndigheter (Gentekniknämnden och Nordens välfärdscenter) har avslutats under 2019. Vid utgången av 2019 omfattades inom lönetjänsten 43 procent av antalet anställda, vilket är en ökning med 1 procentenhet mot föregående år.

Fem myndigheter som köper lönetjänsten har utökat med tilläggstjänsten ReachMee, systemstöd för rekryteringar (Riksarkivet, Statens historiska museer, Inspektionen för vård och omsorg, Centrala studiestödsnämnden och Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen).

Kundanslutningsprognos

Anslutningsplan 2020

Vid utgången av 2020 planerar vi ha anslutit ytterligare fyra myndigheter. Dessa är Nämnden för prövning av oredlighet i forskning, Skogsstyrelsen, Specialpedagogiska skolmyndigheten och Statens väg- och transportforskningsinstitut. Antalet anställda i procent av staten som är anslutna till Statens servicecenters tjänster kommer därmed att öka till 47 procent.

Inom lönetjänster planeras anslutningsarbetet fokuseras mot att migrera över så många myndigheter som möjligt som använder Palasso till Primula. Tidigare var målet att alla skulle migreras över under 2020, men med anledning av att avtalet förlängts med leverantören kommer tidplanen för migreringarna till Primula kunna dras ut till mitten av 2022. På så sätt bedöms arbetet kunna bedrivas med mindre risktagning och samtidigt kommer anslutningstakten av nya kunder inte att påverkas i lika stor omfattning, 45 kunder planeras att migreras från Palasso till Primula. För att kunna migrera så många samtidigt behöver migreringen ske gruppvis. Grupp migreringen kan möjliggöras genom att de går in i en ny grundtjänst för lön och ekonomi. Med det avses att dessa får mer standardiserade tjänster som har färre kundanpassningar.

Inom ekonomi ökar konsultavdelningen med en nystartad nämnd: Nämnden för prövning av oredlighet inom forskning. Även inom detta område kommer grupp migreringarna att genomföras. På så sätt planeras antalet kunder inom den gemensamma ekonomimodellen öka. Samtidigt som antalet kunder inom e-handel som köper kontering av faktura ökar. Under 2020 kommer även fortsatt arbete med de 31 övriga kunderna som fortfarande köper e-handel som system, och inte vår konteringstjänst, bedrivas. Inom e-handel kommer bl.a. riktade marknadsaktiviteter genomföras för att öka användningen av abonnemang.

Anslutningsprognos 2021

Totalt antal kunder vid utgången av 2021 prognostiseras vara 165 stycken. En ökning med sex stycken i förhållande till 2020, varav fem inom lön och en inom e-handel.

Inom löner planeras åtta nya kunder 2021. Arbete med att teckna avsiktsförklaringar och överenskommelser pågår. Under 2021 kommer 18 kunder att migreras från Palasso till Primula, men även det nya lönesystemet Heroma. Avtal med leverantören är klart och för 2021 planeras de fyra första kunderna att migreras över till Heroma.

Inom ekonomitjänster ökar antalet kunder med tre kunder varav en är ny. Inom redovisning kommer arbetet att fokuseras på att förflytta befintliga kunder till grundtjänsten, gemensam ekonomimodell. Inom e-handel kommer marknadsaktiviteter att genomföras för att öka antalet e-handelskunder. Dialog kommer ske med de cirka 30-tal kunder som redan köper lönetjänst.

Tabell 21. Utfall och prognos över antal anslutna kundmyndigheter 2019-2021

	2019	2020	2021
Ekonomitjänster	48	50	52
Konsulttjänster	73	75	76
Lönetjänster	128	131	139
Totalt antal kunder	156	160	166

Tabell 22. Prognos över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2019-2021 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet

	2019		2020		2021	
	Anställda	Procent av staten	Anställda	Procent av staten	Anställda	Procent av staten
Ekonomitjänster	42 557	17 %	44 488	18 %	45 525	18 %
Konsulttjänster	4 786	2 %	5 039	2 %	5 101	2 %
Lönetjänster	104 783	43 %	109 035	44 %	111 495	45 %
Totalt	113 273	46 %	116 125	47 %	118	48 %

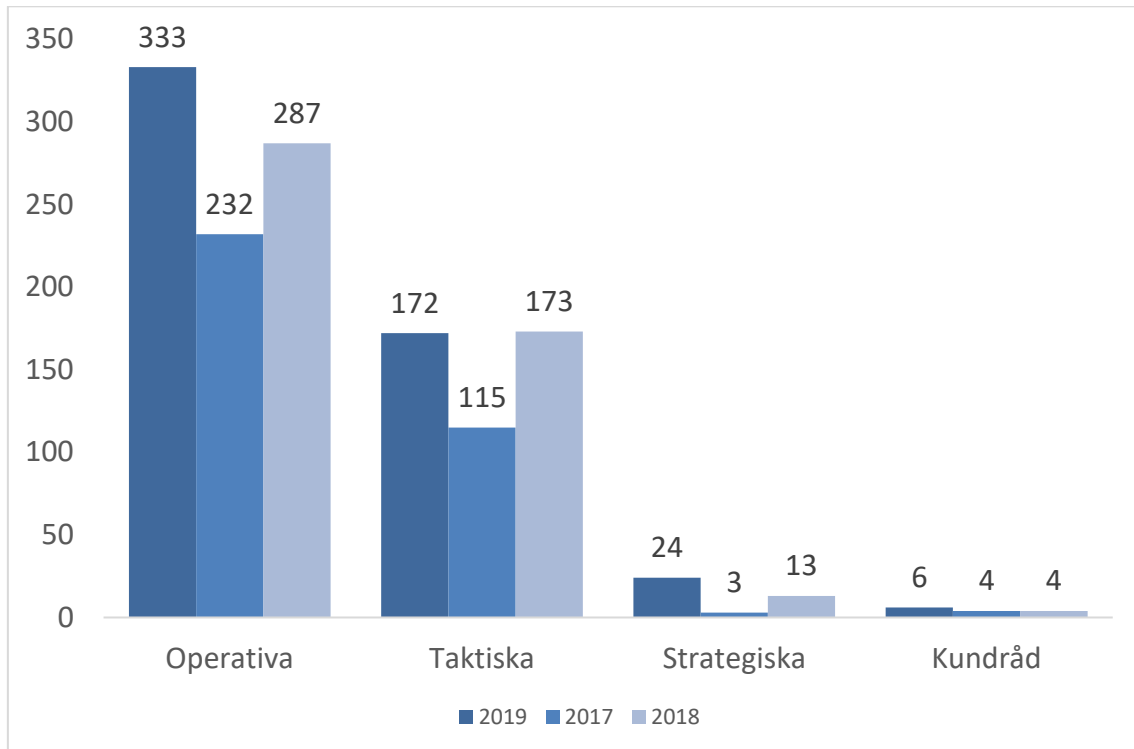
2.3.2 Kundsamverkan

Under 2019 har kundsamverkan skett utifrån Statens servicecenters samverkansmodell där samverkan sker på tre olika nivåer. Samverkan är en del i överenskommelsen med kundmyndigheterna och genom denna 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 och relationen och samarbetet utvecklas

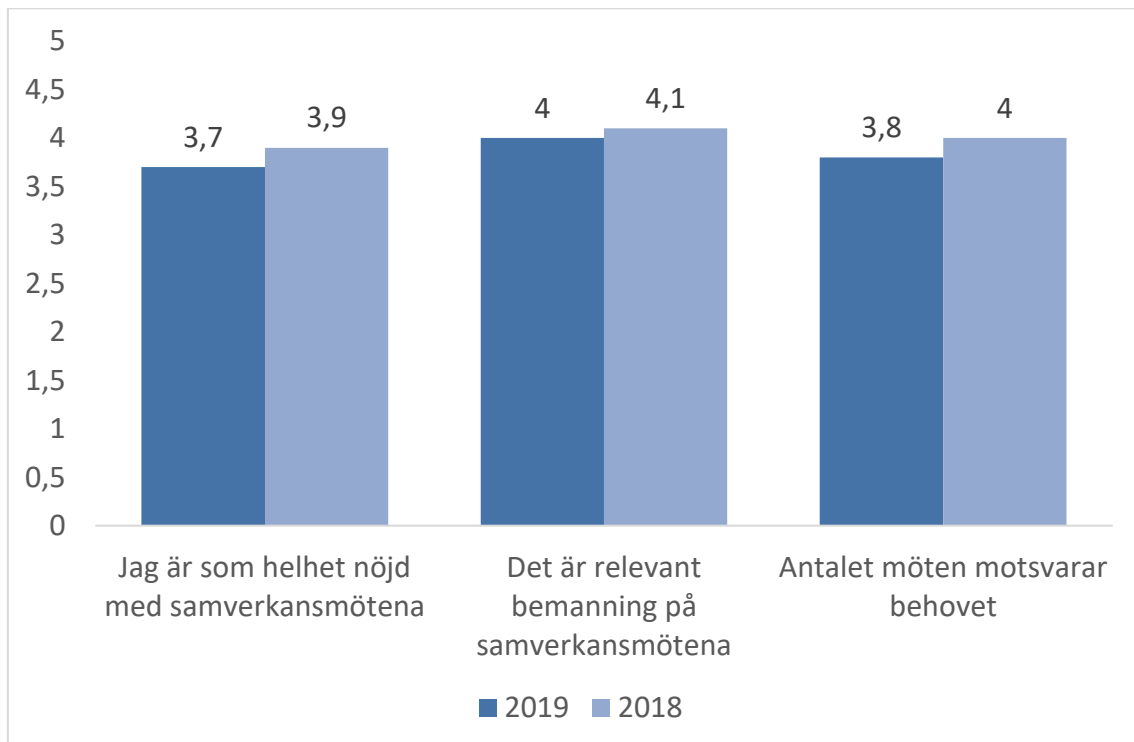
Beroende på bland annat hur länge myndigheter har varit anslutna till Statens servicecenter tjänster, storleken på myndigheten och tjänstens komplexitet ser behovet av samverkan olika ut. Under 2019 har totalt 497 samverkansmöten genomförts, vilket är en förhållandevis stor ökning jämfört med föregående år. Ökningen av möten kan hänföras till att vi har tydliggjort kundkontakten med en marknadsenhet.

Figur 7. Antal samverkansmöten

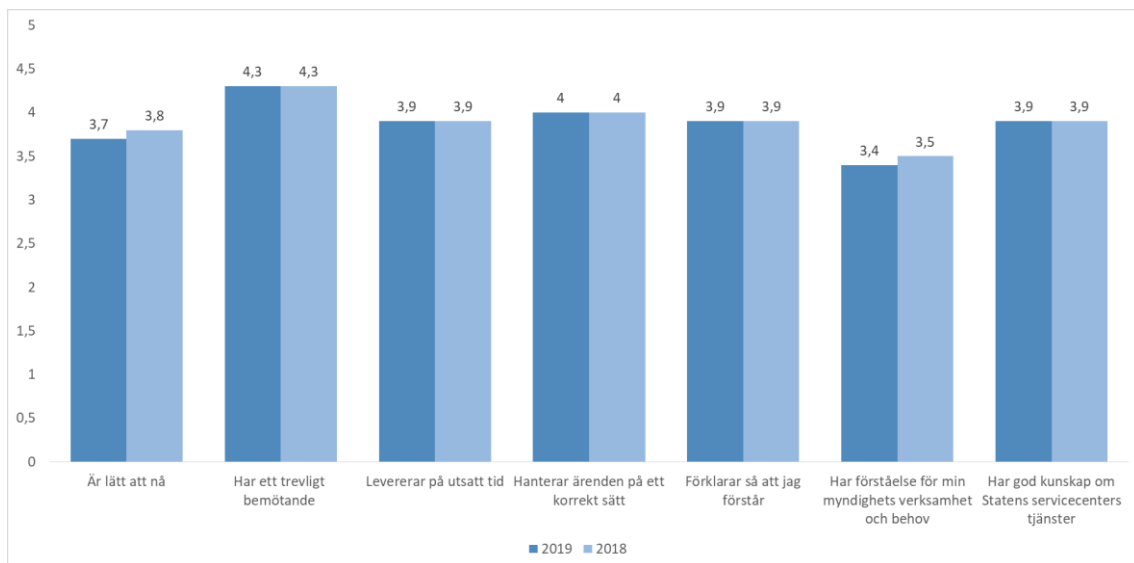


I den årliga nöjdhetsmätningen mäts kundsamverkan som ett område bland flera områden.

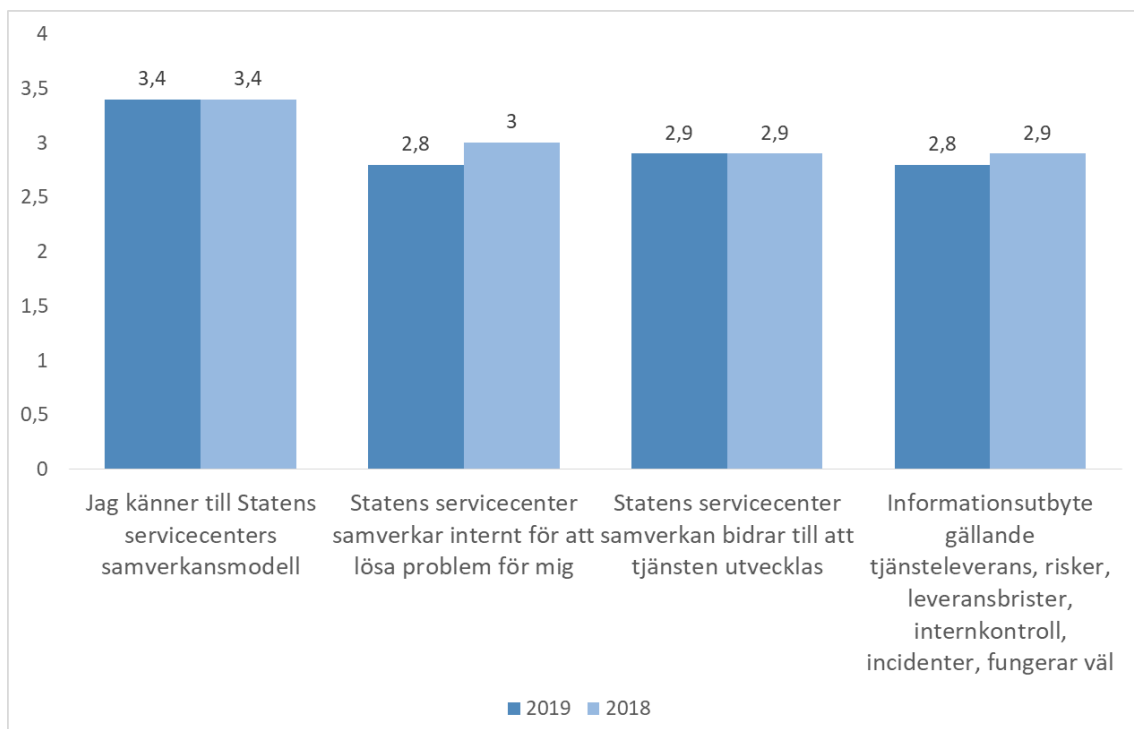
Figur 8. Respondenternas inställning till frågan om de upplevt sig väl bemötta och upplevt ett engagemang från Statens servicecenters representanter



Figur 9. Respondenternas inställning till frågan om de är nöjda med samverkansmötena som helhet, beman- ning och antalet möten



Figur 10. Respondenternas inställning 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.

Samverkansdagen

Samverkansdagen hade 156 deltagare vilket är något färre än föregående år. Årets ämne var "Att frigöra tid". Ämnen som togs upp var bl.a. arbeten med grundtjänst, ny tjänst för e-arkiv, kundservice och support, e-kvitto samt tidredovisning.

Sammanställningen av enkätsvaren från Samverkansdagen 2019 visar på hög kundnöjdhet.

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. I kundsamverkan är det viktigt att säkerställa den löpande leveransen till kundmyndigheterna. Av 2019 års kundundersökning framkommer en tydlig signal att kundmyndigheterna även vill vara med att bidra i process- och tjänsteutvecklingen. Under 2019 har därför arbetet med att se över samverkansmodellen påbörjats och en reviderad modell ska tas fram under första halvåret 2020. Statens servicecenter behöver i samverkansmodellen utveckla ytterligare former för att inkludera bland annat kundmyndigheterna i tjänsteutvecklingen.

Under våren 2020 kommer ett antal referensgrupper att etableras i olika kluster för att under ett antal möten under året till exempel diskutera hur tjänsten ska utvecklas, vilka prioriteringar som är viktiga och aktuella frågor.

3 Lokal statlig service

Inledning

Den tillkommande verksamheten i form av den lokala statliga servicen har organiserats i Division medborgarservice. Under hösten 2019 har arbetet fortsatt med att skapa en samordnad styrning och ledning samt att utveckla servicen till medborgare och företag i en sammanhållen organisation för lokal statlig service.

Verksamhetsmål

En stor del av uppdraget avseende lokal statlig service handlar om att ge allmän information och stöd vid självbetjäning, men även att ge ärendespecifik information och enklare ärendehantering. Ärendehantering på servicekontoren sker i respektive myndighets namn och utförs av anställda vid Statens servicecenter på uppdrag av respektive myndighet. Servicehandläggarna är inte experter på myndigheternas kärnverksamhet, men är kunniga på att ge allmänheten service med ett gott bemötande så att de ska uppleva att kontakten med myndigheter är enkel, flexibel och har hög kvalitet.

Det lokala fysiska mötet innebär att myndigheterna kan erbjuda service av hög kvalitet med hög tillgänglighet för medborgarna på ett kostnadseffektivt sätt.

Den 1 juli 2019 tecknade Statens servicecenter och Arbetsförmedlingen serviceavtal om att medborgare och företagare ska kunna vända sig till servicekontoren i frågor som avser allmän information, stöd vid självbetjäning genom digitala tjänster, hjälp att fylla i och skriva ut blanketter, ta emot handlingar och vid behov förmedla kontakt med Arbetsförmedlingen. Myndigheterna bedriver ett gemensamt pilotprojekt med avsikt att verksamheten ska införas på samtliga servicekontor med start 2020.

Den 5 juli 2019 tecknade Statens servicecenter och Polismyndigheten en överenskommelse om att gemensamt genomföra en förstudie för att kartlägga förutsättningarna för eventuell samverkan mellan Polismyndigheten och Statens servicecenter. Förstudien redovisades den 31 januari 2020.

Statens servicecenter har påbörjat arbetet med att kartlägga förutsättningarna för statlig och kommunal servicesamverkan.

Statens servicecenter har även inlett samarbete med Västsvenska handelskammaren och Stockholms stad med syfte att skapa en effektiv myndighetsprocess för de som kommer för att arbeta eller studera i Sverige. Samarbetet har initierats under 2019 och planen är att under 2020 starta verksamheten med fokus på lokal, regional och statlig service och rådgivning.

3.1 Verksamhetsuppföljning servicekontor

Statens servicecenter redovisar verksamhetsresultatet för perioden juni till december 2019. Det är första året myndigheten bedriver verksamheten och det har inte varit möjligt att ta fram jämförbara data för minst tre år i följd.

3.1.1 Besök

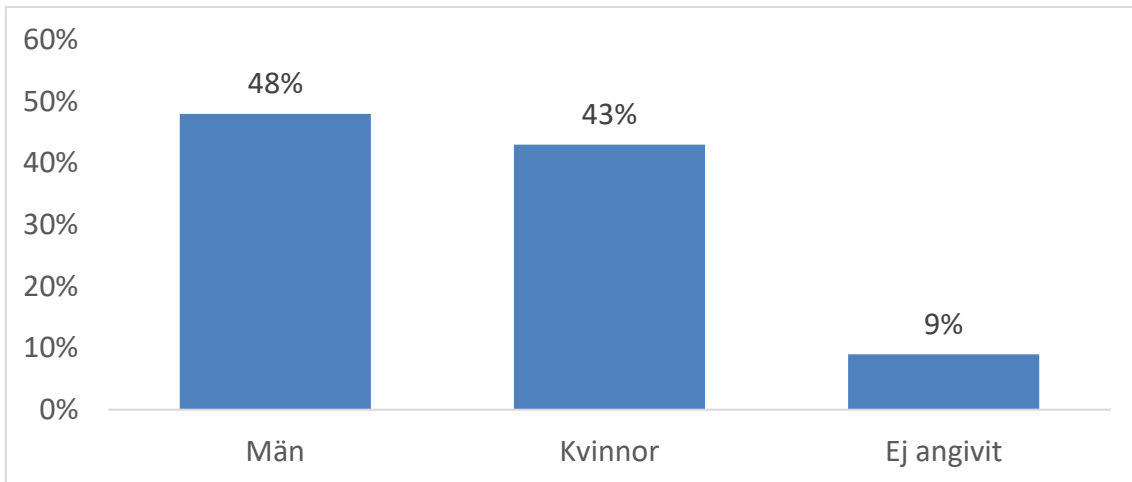
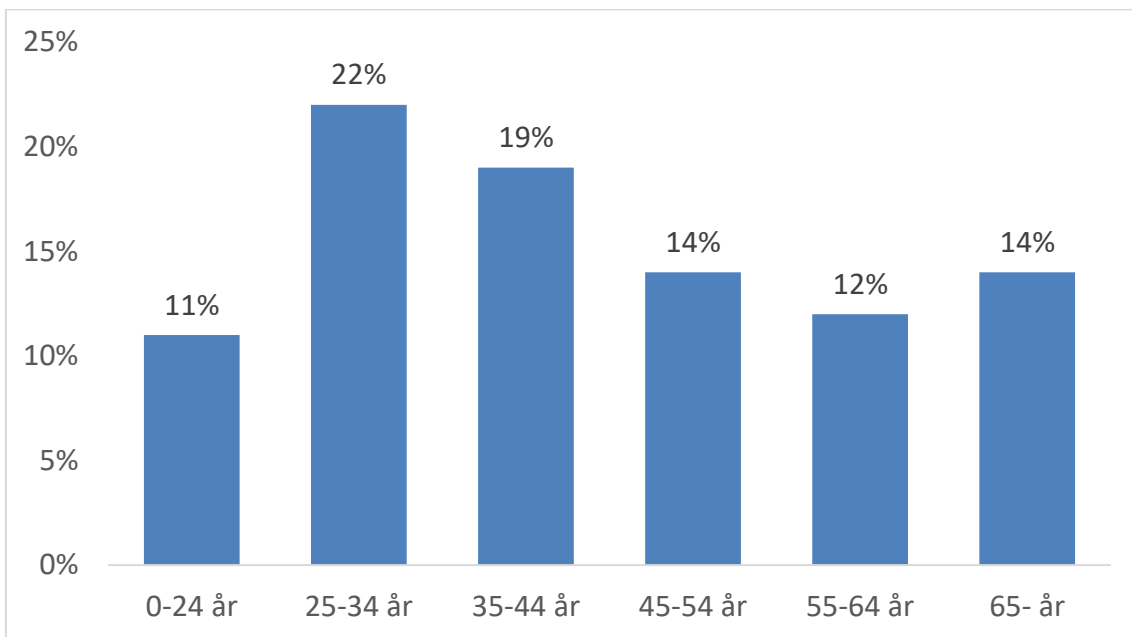
Servicekontoren vänder sig främst till medborgare som har behov av ett fysiskt personligt möte. Det handlar om medborgare som inte kan eller av andra skäl inte använder digitala kanaler för att lösa sina ärenden via myndigheternas tillgängliga e-tjänster eller ta del av information från myndigheter. Det kan vara medborgare som inte har tillräckliga språkkunskaper för att hantera myndighetsärenden på egen hand eller vissa typer av funktionsnedsättningar som innebär behov av fysisk personlig service. Det finns även ärenden som ställer krav på personlig inställelse.

Servicekontoren tog emot 1,6 miljoner besökare under perioden juni till december 2019. Majoriteten av servicekontoren är lokaliserade i mindre och medelstora städer eller på landsbygden. Besöksfrekvensen varierar stort mellan kontoren. De största kontoren i storstadsregionerna tar emot fler än 1500 besök i veckan medan det stora flertalet kontor tar emot färre än 400 besök i veckan. Besöksfrekvensen skiljer sig även åt mellan olika delar av landet.

Tabell 23. Antal besök per region

Region	Antal besök	Andel av totalt antal besök
Region Nord	227 751	13,8 %
Region Mitt	581 725	35,3 %
Region Väst	313 636	19,0 %
Region Sydöst	526 242	31,9 %
Totalt:	1 649 354	

Det är en högre andel män än kvinnor som besöker servicekontoren och största andelen besökare finns i åldersgruppen 25-34 år och i åldern 35-44 år.

Figur 11. Andel besökare på servicekontor**Figur 12. Andel besökare på servicekontoren per åldersgrupp**

3.1.2 Ärenden

Servicekontoren hanterade 1,8 miljoner ärenden inom Försäkringskassans, Pensionsmyndighetens och Skatteverkets områden. Antalet ärenden är fler än antalet besök eftersom en besökare kan ha mer än ett ärende.

Tabell 24. Antal ärenden per myndighet

Myndighet	Antal ärenden	Andel av antal ärenden
Försäkringskassan	752 880	41,1 %
Pensionsmyndigheten	98 282	5,4 %
Skatteverket	978 857	53,5 %
Totalt:	1 830 019	

De vanligaste ärendeslagen var ansökan och utlämning av id-kort, bostadsbidrag, skatteärenden för privatpersoner och föräldrapenning.

Servicekontoren arbetar aktivt med att hjälpa kunderna att själva hantera digitala tjänster. Av de besök som inte kräver personlig inställelse fick 47,9 procent hjälp med att klara det med användning av e-tjänster under året. När kunderna i större utsträckning hanterar sina ärenden via myndigheternas e-tjänster försvinner många korta och snabba ärenden och karaktären på de resterande besöken går mot större komplexitet och blir därmed längre.

3.1.3 Kostnad per besök och ärende

Av kapitel 1 framgår att kostnaden för verksamheten rörande lokal statlig service uppgick till 374 miljoner kronor under juni-december 2019. Genom att ställa denna kostnad i relation till det totala antalet besök och det totala antalet hanterade ärenden vid servicekontoren under denna period erhålls en genomsnittlig kostnad på 227 kronor per besök och 204 kronor per ärende.

Det behöver understrykas att detta är högst övergripande kostnadsmått för en enskild tidsperiod. Statens servicecenter avser i kommande årsredovisningar att utveckla redovisningen av verksamheten rörande lokal statlig service.

3.1.4 Kundnöjdhet och kvalitet

Servicekontoren mäter kundnöjdhet genom kundundersökningar. Under hösten 2019 genomfördes den första kundundersökningen i Statens servicecenters regi. Frågorna som ställdes handlade om bemötande, om kunden fick den hjälp hen behövde och om kunden fick svar inom rimlig tid.

Femton slumpmässigt utvalda servicekontor i olika storlekar deltog i undersökningen där svaren samlades in via en pappersenkät som personalen delade ut i samband med kundbesök. Svaren samlades in under vecka 46 – 47, och totalt inkom det 3 747 besvarade enkäter.

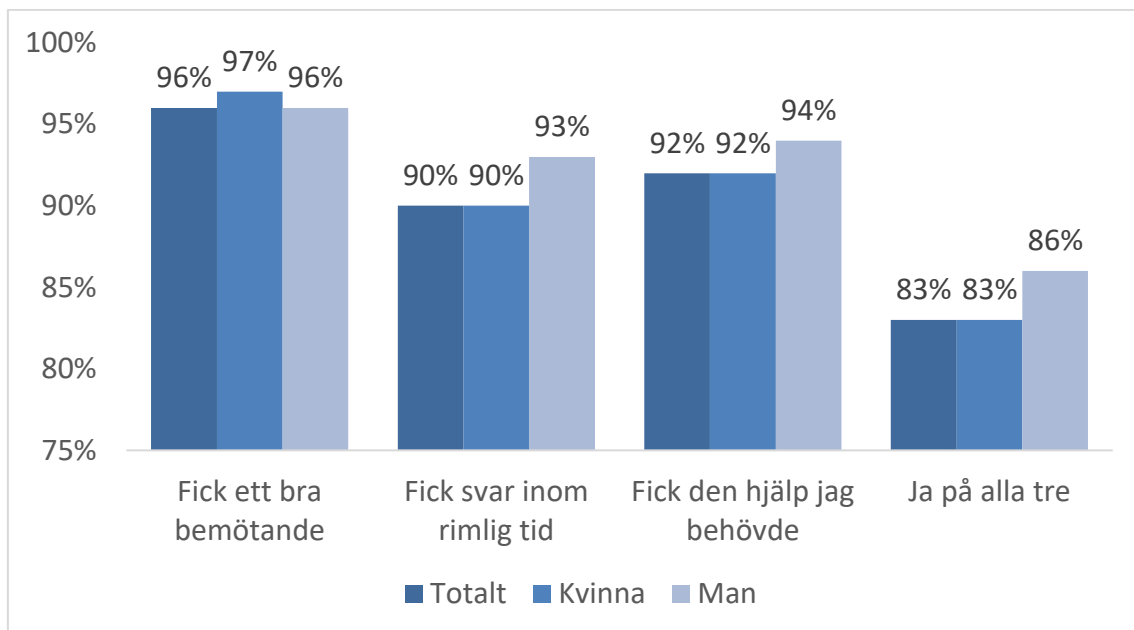
De flesta kunderna i undersökningen har haft ett ärende hos Skatteverket, och något färre hos Försäkringskassan. Andelen kunder som har haft ett ärende hos Pensionsmyndigheten var lägst i undersökningen.

Det totala resultatet visar att servicekontorskunder är nöjda med servicen:

- 96 procent fick ett bra bemötande
- 92 procent fick den hjälp de behövde
- 90 procent fick svar inom rimlig tid
- 83 procent svarade ja på samtliga tre frågor

Nöjdheten skiljer sig mellan män och kvinnor (män är nöjdare), och mellan besökare på större eller mindre servicekontor (besökare på större kontor är mindre nöjda).

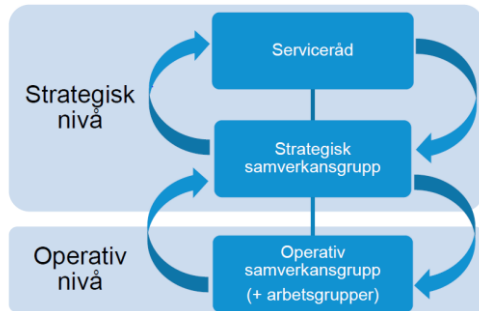
Figur 13. Kundnöjdhet - nedbrutet på kön



3.2 Serviceråd och samverkan

Det finns en överenskommen samverkansmodell mellan Statens servicecenter och de tre myndigheter som har ingått serviceavtal. Samverkan sker på både strategisk och operativ nivå.

Figur 14. Samverkansmodell



Servicerådet är den högsta gemensamma nivån i samverkan. Servicerådet samråder om övergripande strategiska inriktningar samt hanterar frågor och avvikelser som eskalerats från den strategiska samverkansgruppen. Statens servicecenters generaldirektör är ordförande i servicerådet och övriga parter representeras av sina respektive myndighetschefer alternativt överdirektörer.

Den strategiska samverkansgruppen hanterar frågor och avvikelser som eskalerats från och ger uppdrag till den operativa nivån. Den strategiska samverkansgruppen bereder även ärenden till servicerådet samt är ett forum för information i frågor som är relevanta för servicekontorsverksamheten.

Den operativa samverkansgruppen samordnar gemensamma frågor på operativ nivå och vidtar åtgärder vid operativa avvikelser.

Under hösten 2019 har servicerådet träffats i ett konstituerande möte. Strategisk samverkan ska äga rum tertialvis och operativ samverkan månatligen.

4 Medarbetare

4.1 Tillväxt

Under året har antalet medarbetare på myndigheten ökat i stor omfattning med anledning av de genomförda verksamhetsövergångarna från Försäkringskassan och Skatteverket. Merparten av myndighetens personal arbetar inom divisionen för Medborgarservice. Ett arbete med att stärka bemanningen inom ledning och stöd för att hantera organisationens tillväxt har också haft påverkan på tillväxten.

Försörjningen av ny kompetens till myndigheten har varit förhållandevis god under året. Både chefer och medarbetare från Försäkringskassan och Skatteverket kom över till Statens servicecenter i och med verksamhetsövergången i juni 2019 och endast några få valde att inte byta arbetsgivare. I och med detta kunde kompetensen och uppdraget kopplat till servicekontoren säkras vid övertagandet. Efter övertagandet uppskattas personalrörligheten inte ha ökat.

Vid rekrytering av vissa specialstyrken har det varit något utmanande att hitta rätt kompetens, det gäller bland annat inom IT och verksamhetsskydd. För att möta kompetensbehovet inom dessa områden har utvecklade behovs- och kravanalyser gjorts för att öka möjligheterna att hitta rätt.

Inom de administrativa tjänsteområdena lön och ekonomi har det på vissa orter varit något utmanande att hitta rätt kompetens. För att möta detta har myndigheten samarbetat med flera utbildningsaktörer. Där myndigheten är aktiv deltagare i utbildningarna och erbjuds löpande praktikplatser för studenterna.

Tabell 25. Totalt antal medarbetare

	2019	2018	2017
Antal medarbetare	1333	482	445

Tabell 26. Antal medarbetare 2019 fördelat på division

Division	2019
Medborgarservice	834
Myndighetsservice	391
Stöd och ledning	108
Totalt:	1 333

Fördelningen mellan antalet män och kvinnor på myndigheten har förändrats något under året. Myndigheten har fortsatt en förhållandevis stor andel kvinnor anställda men en succesiv ökning av antalet män har skett under de senaste åren.

Under 2017 uppgick andelen kvinnor till 75,7 procent av myndighetens samtliga medarbetare och under 2018 uppgick denna andel till 74,8 procent. Under 2019 hade andelen kvinnor av antalet medarbetare sjunkit något ytterligare till 73,2 procent.

Andelen kvinnor under 2019 var klart högre i de båda divisionerna jämfört med myndighetens lednings- och stödverksamheter.

Tabell 27. Antal medarbetare under 2019 fördelade per verksamhet och kön

Division	2019			
	Kvinnor	Män	Totalt	Andel kvinnor
Medborgarservice	614	220	834	73,6
Myndighetsservice	310	81	391	79,3
Stöd och ledning	52	56	108	48,1

Tabell 28. Antal medarbetare som under 2019 tillkommit genom verksamhetsövergång

Datum	Tidigare arbetsgivare	Antal medarbetare
1 juni	Försäkringskassan	442
1 juni	Skatteverket	468

4.2 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 arbetsgrupper. Inom ramen för RIS har både chefer och medarbetare haft möjlighet att utvecklas genom att delta i olika nätverk, utbildningar och program.

Ett projekt har startat för att utveckla en effektivare utbildningssamordning på myndigheten. Syftet med detta arbete är att hantera utbildningsinsatser på ett mer effektivt och strukturerat sätt samt att förstärka den interna attraktiviteten av myndigheten som arbetsgivare.

Ett arbete har också genomförts för att inkludera servicekontoren i myndighetens arbetsätt och kultur. Introduktionsinsatser genomfördes i samband med övergången och ett värdegrundsarbete har påbörjats med chefer och medarbetare i den nya divisionen. Under året har ett antal chefsmöten genomförts för att inkludera befintliga och nya chefer i myndighetens värderingar och strategier.

Som en fortsättning på den organisationsförändring som initierades inom myndighetsservice under 2018 har förberedelser och initiering av kompetenshöjande insatser för att hantera byte av kunder och IT-system varit en viktig del under året.

4.3 Arbetsmiljö och hälsa

Ett arbete har genomförts för att integrera den årliga undersökningen av den organisatoriska och sociala arbetsmiljön med det aktiva arbetet för att motverka diskriminering. Genom arbetsplatsnära dialoger har chefer och medarbetare satt fokus på arbetsmiljö och likabehandling och upprättat handlingsplaner för att hantera risker inom området.

Under året har ett projekt gällande utvecklad incidenthantering tagit form och etablerats på myndigheten. Arbetet har fokuserat på rapportering, hantering och uppföljning av incidenter i syfte att skapa en trygg och säker arbetsplats.

4.3.1 Sjukfrånvaro

Den totala sjukfrånvaron för 2019 var 4,7 procent. Det är en ökning med 0,9 procentenheter i jämförelse med 2018. Målet för 2019 om högst fyra procents sjukfrånvaro uppnåddes inte helt.

Då verksamhetsövergången i juni innebar att myndigheten mer än fördubblade antal medarbetare, är sjukfrånvarostatistiken och frisktalet för 2019 inte helt jämförbar med tidigare år.

Statistiken visar att kvinnor generellt har haft högre sjukfrånvaro än män. Sjukfrånvaron har ökat i samtliga åldersgrupper. Ökningen har varit störst i ålderskategorin 30-49 år. Andel långtidssjukskrivna har minskat 2019 jämfört med föregående år med 1,4 procentenheter.

Frisktalet, det vill säga andelen medarbetare som har maximalt 40 sjukfrånvarotimmar och tre sjuktillfällen under året, är i stort sett oförändrat från föregående år, 62,7 procent för 2018 och 62,6 procent för 2019. Statens servicecenter har därmed nått och överträffat målet om 60 procent även 2019.

Från och med 1 juni ingår division för Medborgarservice i mätetalen till skillnad från tidigare mätningar.

Tabell 29. Sjukfrånvaro i procent

Antal	2019	2018	2017
Totalt	4,7	3,8	4,4
Kvinnor	5,2	4,3	5,3
Män	1,2	2,1	1,4
Anställda 29 år och yngre	5,5	4,8	6,8
Anställda 30-49 år	4,7	3,3	4,4
Anställda 50 år och äldre	4,5	4,1	3,9
Andel långtidssjukskrivna av totalt sjukskrivna (60 dagar eller mer)	42,8	44,2	53,8

5 Miljöarbete

Miljöledningssystemet är integrerat i verksamhetsplaneringen och verksamhetsuppföljningen. I Statens servicecenters styrkort finns perspektivet miljö och verksamheten ska minska påverkan på miljön. I verksamhetsplaneringen finns målet att minska miljöpåverkan. Detta mäts genom mätetalet CO₂-utsläpp i förhållande till antal anställda.

Målvärdet för mätetalet är minus fem procent det vill säga en minskning under året. Värdet för 2019 års resestatistik påvisar ett sämre utfall än målvärdet. Under 2019 har Statens servicecenter påförts ny verksamhet som inneburit en signifikant ökning av antalet flygresor och bilresor. Möjlighet till resfria möten finns på samtliga kontor.

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

6 Utveckling

Arbetet med att styra och följa upp utvecklingsportföljen har fortsatt under 2019. Ett portföljråd har arbetat med att säkerställa en helhetssyn och skapa förutsättningar för lyckade projekt genom att start- och nyttsäkra utvecklingsinitiativ. Portföljrådet har bidragit till att kvaliteten på statusrapporteringen har höjts genom en likartad rapportering för alla projekt.

Den beslutade portföljramen enligt verksamhetsplanen för 2019 uppgick till 42,7 miljoner kronor. Utfallet för 2019 uppgår till 36,8 miljoner kronor vilket utgör cirka 86 procent av den ursprungliga portföljramen. I tertial 2 justerades prognosen ner till 38,0 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 ett par stora projekt, leverans av grundläggande IT-tjänster i samverkan med Försäkringskassan samt etableringen av medborgarservice har krävt stora resurser.

Nedan redovisas några av verksamhetens prioriterade och genomförda utvecklingsprojekt för 2019.

Leverans av grundläggande IT-tjänster i samverkan med Försäkringskassan

Under året avslutades projektet som resulterade i att Försäkringskassan har tagit över driften gällande grundläggande IT-tjänster.

Systemstöd portföljstyrning (3P&R)

Projektet har avslutats under året och har bidragit till en effektivare styrning och leverans av myndighetens anslutningsprojekt, utvecklingsprojekt och förvaltningsuppdrag. Nytt systemstöd i form av Antura har införts, vilket har ökat kvaliteten och transparensen i planerade och pågående projekt och förvaltningsuppdrag.

Incidenthantering

Under 2019 har projektet Incidenthantering levererat systemstöd för att effektivt hantera incidenter inom myndigheten. Projektet har vidare skapat nya förutsättningar för att arbeta strukturerat vid hanteringen av incidenter.

Detta är ett arbete som föranleddes av bedömningen som gjordes under verksamhetsåret 2018 och som nu är åtgärdad.

7 Regeringsuppdrag

Förberedelser för lokal statlig service

På uppdrag av regeringen har Statens servicecenter bedrivit ett projekt tillsammans med Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket under 2018 och första halvåret 2019 för att förbereda övertagandet av verksamheten vid de lokala servicekontoren (dnr 2018-00290-1.1). En samverkansstruktur har legat till grund för projektet. Samverkansstrukturen har bestått av en styrgrupp, en samordningsgrupp och tio arbetsgrupper inom olika områden.

Det gemensamma projektet har varit komplext då ett stort antal förberedelser har gjorts under snäva tidsramar. Den samlade bilden av förberedelsearbetet är att arbetsgrupperna i allt väsentligt har genomfört sina aktivitetsplaner. De avvikelser som har förekommit har hanterats inom en förhållandevis kort tid. Det har därmed inte uppstått några allvarliga förseningar med negativ inverkan på verksamheten vid servicekontoren.

Vid sidan om förberedelser för att säkerställa övertagande av servicekontoren den 1 juni 2019 har det gemensamma projektet även fokuserat på vilket sätt som myndighetssamverkan om servicekontoren ska fortsätta efter detta datum. Som ett resultat har de fyra myndigheterna tecknat en överenskommelse om en samverkansmodell.

Slutredovisningen av uppdraget lämnades till regeringen i slutet av juni 2019.

Utveckling av en förvaltningsgemensam tjänst för e-arkiv

Statens servicecenter fick i augusti 2014 regeringens uppdrag att i samverkan med Riksarkivet utveckla en förvaltningsgemensam tjänst för e-arkiv. Statens servicecenter har tidigare år överlämnat tre delrapporter till regeringen och regeringen har i olika beslut tilldelat ytterligare medel och förlängt tiden för uppdragets genomförande.

Under 2019 har Statens servicecenters arbete med e-arkiv har fokuserat på en ny strategi som togs fram i samband med ett avbrottsbeslut i december 2018. Statens servicecenter har under året fört dialog med Försäkringskassan om driften av e-arkivtjänsten. Vidare har en bedömning gjorts inför etablering av tjänsten som visar att myndigheten behöver ha ekonomiska förutsättningar att tillhandahålla tjänsten oaktat de nyttor som finns för statsförvaltningen i stort med ett förvaltningsgemensamt e-arkiv. Denna bedömning bygger på vissa antaganden om bl.a. storleken på den förvaltningsorganisation som behövs för etableringen av tjänsten, systemkostnader och overheadkostnader.

Under året har även en analys av projektet genomförts på uppdrag av Statens servicecenter och Riksarkivet. Analysen visar bl.a. att myndigheters behov av gemensam tjänst för e-arkiv är ännu starkare idag jämfört med vad som gällde när Statens servicecenter och Riksarkivet fick sitt regeringsuppdrag 2014. Vidare framgår av analysen att det finns övertygande skäl som talar för att en gemensam lösning är mer rationell och kostnadseffektiv än om varje myndighet själv skulle skaffa sig e-arkiv.

Mot bakgrund i det genomförda utredningsarbetet överlämnade Statens servicecenter slutrapporten till regeringen i juni 2019 (dnr 2019-00016-1.1). I slutrapporten föreslås regeringen bl.a. besluta om att ge Statens servicecenter ett nytt uppdrag om att inrätta och tillhandahålla e-arkivet utifrån de nya förutsättningarna samt uppdra till Riksarkivet och tidigare pilotmyndigheter att fortsatt delta i arbetet för att därefter ansluta sig till e-arkivtjänsten.

Lokalisering av verksamhet i Sollefteå

Regeringen beslutade i december 2017 om uppdrag till Statens servicecenter att lokalisera delar av myndighetens verksamhet till Sollefteå senast 30 september 2019 (dnr [10815-2017/1121](#)). Under 2019 har ett antal aktiviteter genomförts för att förbereda denna etablering. I september 2019 överlämnade Statens servicecenter rapporten Lokalisering av verksamhet till Sollefteå till regeringen (dnr [10815-2017/1121](#)). Av rapporten framgår bl.a. att genom samlokalisering av Statens servicecenters verksamhet inom myndighetsservice och medborgarservice i Sollefteå kan gemensamma resurser nyttas och en effektiv lokalförsörjning kan uppnås. Med denna inriktning identifierades en lämplig lokal och ett nytt hyresavtal tecknades.

I verksamheten i Sollefteå ingår från början systemadministrativa uppgifterna inom e-handel för att i nästa steg utökas med produktion och utveckling av kundfakturatjänster. Under hösten 2019 bestod verksamheten av fyra medarbetare och en enhetschef. Under 2020 är avsikten att verksamheten ska utökas med ytterligare cirka 15-20 medarbetare. Den stegvisa verksamhetslokaliseringen i Sollefteå genomförs utan uppsägning av personal på Statens servicecenters övriga produktionsorter liksom inom myndighetens befintliga ekonomiska ramar.

Förbereda verksamhetslokalisering i Kiruna

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. Enligt uppdraget skulle Statens servicecenter redovisa myndighetens bedömningar av de verksamhetsmässiga, ekonomiska och personella konsekvenserna av uppdraget samt redogöra för de förberedande åtgärder som vidtagits.

Statens servicecenter har redovisat uppdraget till regeringen dels i november 2018, dels i februari 2019.

I rapporterna bedömer Statens servicecenter att personal- och lokalförutsättningarna är goda för att etablera en verksamhet i Kiruna om 50 tjänster inom e-handelsområdet. För att Statens servicecenter ska kunna genomföra en sådan etablering behöver dock produktionsvolymerna öka genom anslutning av nya myndigheter. Statens servicecenter har även bedömt vilka myndigheter som lämpligen bör ansluta sig till e-handelstjänsten.

Som en del av Regeringskansliets beredning av ärendet presenterade Finansdepartementet under sommaren 2019 en promemoria om anslutning till Statens servicecenters tjänster för elektronisk beställnings- och fakturahantering. I promemorian föreslås att ett tjugotal myndigheter omfattande 1 750 000 leverantörsfakturer ska ansluta till Statens servicecenter.

Överenskommelse om administrativt stöd från Skatteverket

Enligt regleringsbrev för 2019 för Statens servicecenter ska myndigheten ingå en överenskommelse med Skatteverket om att denna myndighet som längst t.o.m. den 31 december 2020 ska ansvara för det administrativa stödet vid de statliga servicekontoren (dnr 2019-00008-1.1).

I överenskommelsen om det administrativa stödet ingår tjänster gällande försörjning och förvaltning av arbetsplatser, posthantering, administrativ service och vaktmästerservice samt säkerhet (behörighetsadministration och skydd av person).

Moderna beredskapsjobb

Enligt regleringsbrev för 2019 för Statens servicecenter ska servicecentret senast den 5 april 2019 till Statskontoret redovisa hur myndigheten under 2018 har bidragit till att anställa personer vid myndigheten som står långt från arbetsmarknaden, inklusive nyanlända (moderna beredskapsjobb).

Statens servicecenter besvarade i mars 2019 enkät från Statskontoret med frågor rörande moderna beredskapsjobb (dnr 2019-00008-1.1).

8 Finansiell redovisning

8.1 Resultaträkning

Tabell 30. Resultaträkning (tkr)

	Not	2019	2018
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	1	326 293	8 000
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	520 543	458 240
Intäkter av bidrag	3	1 353	9 113
Finansiella intäkter	4	688	1 345
Summa		848 877	476 698

Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	5	-556 145	-284 339
Kostnader för lokaler	6	-65 645	-18 427
Övriga driftkostnader	7	-192 864	-151 643
Finansiella kostnader	8	-53	-78
Avskrivningar och nedskrivningar	9	-22 844	-14 845
Summa		-837 552	-469 331

Verksamhetsutfall		11 325	7 367
--------------------------	--	---------------	--------------

Uppbördsverksamhet	18		
Intäkter av avgifter mm som inte disponeras		53	53
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-53	-53
Saldo		0	0

Årets kapitalförändring	10	11 325	7 367
--------------------------------	----	---------------	--------------

8.2 Balansräkning

Tabell 31. Tillgångar (tkr)

TILLGÅNGAR	Not	2019-12-31	2018-12-31
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	11	78 882	73 596
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	12	1 129	814
Summa		80 011	74 410
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	13	6 691	3 466
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	14	18 968	14 733
Summa		25 659	18 199
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		587	194
Fordringar hos andra myndigheter	15	78 601	54 573
Övriga kortfristiga fordringar		13	0
Summa		79 201	54 767
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	16	23 549	7 177
Upplupna bidragsintäkter		0	0
Övriga upplupna intäkter	17	26 282	18 617
Summa		49 830	25 794
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	18	-6 175	0
Summa		-6 175	0
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		0	0
Summa		0	0
SUMMA TILLGÅNGAR		228 526	173 169

Tabell 32. Kapital och skulder (tkr)

KAPITAL OCH SKULDER	Not	2019-12-31	2018-12-31
Myndighetskapital	19		
Balanserad kapitalförändring		-184 781	-192 147
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	10	11 325	7 367
Summa		-173 456	-184 781
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	20	1 368	1 841
Övriga avsättningar	21	3 581	2 454
Summa		4 949	4 295
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	22	105 634	90 423
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	23	146 528	176 880
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	24	33 979	9 762
Leverantörsskulder	25	47 512	43 438
Övriga skulder	26	12 071	5 380
Summa		345 724	325 884
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	27	51 240	27 771
Övriga förutbetalda intäkter		67	0
Summa		51 307	27 771
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		228 526	173 169

8.3 Anslagsredovisning

Tabell 33. Redovisning mot anslag (tkr)

Utgifts- område 02 1:19 Statens service- center (ram- anslag)	Not	Ingående överfö- rings be- lopp	Årets tilldel- ning en- ligt re- gle- rings- brev	In- dra- gning	Totalt disponi- belt be- lopp	Utgifter	Utgående överfö- ringsbe- lopp
ap.2 Lo- kal statlig service	28	0	330 800	-1	330 799	-325 928	4 871
ap.5 Lo- kalisering till Kiruna	29	-	3 500	-	3 500	-497	3 003
Summa		0	334 300	-1	334 299	-326 424	7 875

Tabell 34. Redovisning av inkomsttitel (tkr)

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

8.4 Tilläggsupplysningar och noter

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

Den 1 juni 2019 överfördes verksamhet vid lokala statliga servicekontor till Statens Servicecenter. I och med denna tillväxt uppkommer av naturliga skäl differenser mellan belopp innevarande år och föregående år.

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 3 januari. Belopp överstigande 100 tkr har 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 myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster eller som tecknat överenskommelse 2016 och driftsätts 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.

Figur 15 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 (kr)

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Thomas Pålsson Generaldirektör	1 365 145	1 359	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 (kr)

	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. Särskild utredare i utredningen om civilt försvar.
Åse Lagerqvist von Uthmann	32 500	-	Svenska Kraftnät, SSC Space US Inc., SSC Space Chile S.A., SSC Space Canada Corporation och SSC Space Australia Pty Ltd.
Ann-Christin Nykvist	32 500	-	Styrelseordförande i Musikalliansen i Sverige AB, Styrelseordförande Författarfonden, Statens fastighetsverk, Tekniska museets, Sven Harrys konstmuseum och ESV:s insynsråd.
Eva-Britt Gustafsson	32 500	-	Svenska Spel AB samt iDedicare AB
Björn Jordell	32 500	-	
Gunnar Karlson	32 500	-	Rymdstyrelsen

8.4.1 Noter

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

Den 1 juni 2019 överfördes verksamhet vid lokala statliga servicekontor till Statens Servicecenter. I och med denna tillväxt uppkommer av naturliga skäl differenser mellan belopp innevarande år och föregående år. Detta kommenteras särskilt vid de noter där differenserna är väsentliga och huvudsakligen förklaras av verksamhetsövergången.

Noter till resultaträkningen

Not 1. Intäkter av anslag

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01 - 2018-12-31
Intäkter av anslag enligt resultaträkningen	326 293	8 000
Summa:	326 293	8 000

Ökningen av anslag förklaras i huvudsak av verksamhetsövergången av servicekontoren. Intäkter av anslag är 131 tkr mindre än utgifter av anslag vilket förklaras av förändring av semesterlöneskuld 2008.

Not 2. Intäkter av avgifter och andra ersättningar

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Intäkter av uppdragsverksamhet	518 305	457 075
Intäkter av offentligrättsliga avgifter	3	0
Icke statliga medel enligt 6 kap 1§ kapitalförsörjningsförordningen	498	165
Intäkter enligt 4§ avgiftsförordningen	1 603	21
Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	133	979
Summa:	520 543	458 240

Ökningen av uppdragsverksamhet förklaras i huvudsak av verksamhetsövergången av servicekontoren.

Not 3. Intäkter av bidrag

	2 019 -01-01- 2019-12-31	2 018 -01-01- 2018-12-31
Bidrag för e-arkiv fas 2 (2018)	0	3 700
Bidrag avseende lönebidrag/nystartsbidrag	1 347	664
Bidrag för beredskap och civilt försvar	6	2 249
Bidrag för implementering serviceorganisation	0	2 500
Summa:	1 353	9 113

Not 4. Finansiella intäkter

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Ränta på räntekontokredit i Riksgälden	447	997
Ränta på lån anläggningstillgångar	241	348
Summa:	688	1 345

Intäktsränta på räntekontokredit och på lån på anläggningstillgångar beror på att det under året varit minusränta.

Not 5. Kostnader för personal

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Lönekostnader (exklusive arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	375 411	197 299
varav arvoden 195 tkr (205 tkr)		
Sociala avgifter	179 068	97 973
Aktivering av lönekostnader	-7 142	-16 773
Övriga kostnader för personal	8 808	5 840
Summa:	556 145	284 339

Ökningen av kostnader för personal förklaras i huvudsak av verksamhetsövergången av servicekontoren. Kategoriindelningen i noten har ändrats jämfört med motsvarande not i Årsredovisningen 2018 då arbetsgivaravgifter och premier för avtalsförsäkring har slagits samman till sociala avgifter. Jämförelsesiffror 2018 har justerats mellan sociala avgifter och övriga kostnader för personal. Lokalt omställningsarbete, 589 tkr, har flyttats från sociala avgifter till övriga kostnader för personal. Kostnader för premier och vissa andra kostnader relaterade till sociala avgifter, 13 185 tkr, har flyttats från övriga kostnader för personal till sociala avgifter.

Not 6. Kostnader för lokaler

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01 - 2018-12-31
Kostnader för lokaler	65 645	18 427
Summa:	65 645	18 427

Ökningen av kostnader för lokaler förklaras i huvudsak av verksamhetsövergången av servicekontoren.

Not 7. Övriga driftkostnader

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Köp av tjänster	178 535	144 603
Resor	9 042	4 407
Övrigt	5 287	2 633
Summa:	192 864	151 643

Ökningen av övriga driftskostnader förklaras i huvudsak av verksamhetsövergången av servicekontoren.

Not 8. Finansiella kostnader

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Övriga finansiella kostnader	53	78
Summa:	53	78

Not 9. Avskrivningar och nedskrivningar

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Balanserade utgifter för utveckling	14 724	7 860
Balanserade utgifter för utveckling, nedskrivning	4 000	3 964
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	354	221
Förbättringsutgifter på annans fastighet	1 103	696
Maskiner, inventarier, installationer	2 663	2 103
Summa:	22 844	14 845

Nedskrivning har skett av de immateriella anläggningstillgångarna Grunduppsättning Heroma(2000 tkr), Besched (500 tkr) och Support (1500 tkr). Tillgångarna bedöms inte längre kunna användas enligt den ursprungliga omfattningen som lågt till grund för beslut om aktivering.

Not 10. Årets kapitalförändring

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Avgiftsfinansierad verksamhet, överskott	11 325	7 367
Summa:	11 325	7 367

Noter till balansräkningen**Not 11. Balanserade utgifter för utveckling**

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Ingående anskaffningsvärde	100 253	63 128
Årets anskaffningar	24 010	38 920
Årets försäljningar/utrangeringar	0	-1 795
Summa anskaffningsvärde	124 263	100 253

Ingående ackumulerade avskrivningar	-26 658	-16 629
Årets avskrivningar	-14 724	-7 860
Nedskrivning	-4 000	-3 964
Minskning av ackumulerade avskrivningar vid utrangering/försäljning	0	1 795
Summa ackumulerade avskrivningar	-45 382	-26 658

Utgående bokfört värde	78 882	73 596
-------------------------------	---------------	---------------

Not 12. Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Ingående anskaffningsvärde	2 364	1 739
Årets anskaffningar	670	795
Årets försäljningar/utrangeringar	0	-170
Summa anskaffningsvärde	3 034	2 364

Ingående ackumulerade avskrivningar	-1 550	-1 499
Årets avskrivningar	-354	-221
Nedskrivning	0	0
Minskning av ackumulerade avskrivningar vid utrangering/försäljning	0	170
Summa ackumulerade avskrivningar	-1 904	-1 550

Utgående bokfört värde	1 129	814
-------------------------------	--------------	------------

Not 13. Förbättringsutgifter på annans fastighet

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Ingående anskaffningsvärde	12 510	4 110
Årets anskaffningar	2 760	1 140
Årets försäljningar/utrangeringar	0	-309
Summa anskaffningsvärde	15 270	4 941

Ingående ackumulerade avskrivningar	-7 475	-937
Årets avskrivningar	-1 103	-696
Minskning av ackumulerade avskrivningar vid utrangering/försäljning	0	158
Summa ackumulerade avskrivningar	-8 578	-1 475

Utgående bokfört värde	6 691	3 466
-------------------------------	--------------	--------------

Ingående anskaffningsvärde respektive ingående ackumulerade avskrivningar 2019 avviker mot utgående värden 2018 till följd av övertagande av anläggningar från Skatteverket i samband med verksamhetsövergången av servicekontoren.

Not 14. Maskiner, inventarier, installationer m.m.

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Ingående anskaffningsvärde	28 424	19 207
Årets anskaffningar	5 096	3 004
Årets försäljningar/utrangeringar	-717	-735
Summa anskaffningsvärde	32 803	21 476

Ingående ackumulerade avskrivningar	-11 381	-5 130
Årets avskrivningar	-2 663	-2 103
Minskning av ackumulerade avskrivningar vid utrangering/försäljning	208	491
Summa ackumulerade avskrivningar	-13 836	-6 742

Utgående bokfört värde	18 968	14 733
-------------------------------	---------------	---------------

Ingående anskaffningsvärde respektive ingående ackumulerad avskrivningar 2019 avviker mot utgående värden 2018 till följd av övertagande av anläggningar från Skatteverket i samband med verksamhetsövergången av servicekontoren.

Not 15. Fordringar hos andra myndigheter

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Kundfordringar hos andra myndigheter	68 200	46 115
Fordran ingående mervärdeskatt	10 264	8 405
Övriga fordringar	136	53
Summa:	78 601	54 573

I samband med verksamhetsövergången av servicekontor finns en större fordran avseende övertagande av semesterlöneskuld vid utgången av 2019.

Not 16. Förutbetalda kostnader

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Datatjänster	679	3 219
Förutbetalda hyreskostnader	17 943	3 612
Övriga förutbetalda kostnader	4 927	346
Summa:	23 549	7 177

Ökningen av förutbetalda hyreskostnader förklaras i huvudsak av verksamhetsövergången av servicekontor.

Not 17. Övriga upplupna intäkter

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Upplupna intäkter anslutning och migrering	26 282	18 395
Upplupna bidragsintäkter	0	19
Övriga upplupna intäkter	0	203
Summa:	26 282	18 617

Not 18. Avräkning med Statsverket

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Uppbördsverksamhet		
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomsttitel	-53	-53
Medel från räntekonto som tillförts inkomsttitel	53	53

Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	0	0
Redovisat mot anslag	326 424	8 000
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-334 300	-8 000
Återbetalning av anslagssparande	0	0
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans fordran semesterlöneskuld före 2008 som inte redovisats mot anslag	1 831	0
Årets minskning fordran semesterlöneskuld före 2008 som inte redovisats mot anslag	-131	0
Summa:	-6 175	0

Not 19. Myndighetskapital

	Balanserad kapitalförändring, avgiftsbelagd verksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
Utgående balans 2018	-192 147	7 367	-184 781
Ingående balans 2019	-192 147	7 367	-184 781
Föregående års kapitalförändring	7 367	-7 367	0
Årets kapitalförändring	0	11 325	11 325
Summa årets förändring		11 325	11 325
Utgående balans 2019	-184 781	11 325	-173 456

Not 20. Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Ingående avsättning	1 841	2 469
Årets pensionskostnad	488	177
Årets pensionsutbetalningar	-961	-805
Utgående avsättning	1 368	1 841

Not 21. Övriga avsättningar – lokalt omställningsarbete

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Ingående avsättning	2 454	1 880
Årets förändring	1 127	574
Utgående avsättning	3 581	2 454

Not 22. Lån i Riksgäldskontoret

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Ingående balans	90 423	58 263
Under året nyupptagna lån	36 630	46 406
Årets amorteringar	-21 419	-14 246
Utgående balans	105 634	90 423
Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar		
Beviljad låneram enligt regleringsbrev	220 000	142 000
Nyttjad låneram	105 634	90 423

Not 23. Räntekontokredit i Riksgäldskontoret

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Utgående skuld på räntekontot	146 528	176 880
Summa	146 528	176 880

Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev	315 400	300 000
---	---------	---------

Not 24. Kortfristiga skulder till andra myndigheter

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Arbetsgivaravgifter	13 448	5 584
Leverantörsskulder till andra myndigheter	20 457	4 106
Utgående mervärdesskatt	74	72
Summa:	33 979	9 762

Ökningen av kortfristiga skulder till andra myndigheter förklaras i huvudsak av verksamhetsövergången av servicekontoren.

Not 25. Leverantörsskulder

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Leverantörsskulder	47 512	43 438
Summa:	47 512	43 438

Not 26. Övriga kortfristiga skulder

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Personalens källskatt	12 019	5 380
Övrigt	52	0
Summa:	12 071	5 380

Ökningen av övriga kortfristiga skulder till andra myndigheter förklaras i huvudsak av verksamhetsövergången av servicekontoren.

Not 27. Upplupna kostnader

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	47 475	20 639
Upplupna löner inklusive sociala avgifter	1 243	1 995
Upplupna kostnader för data-tjänster	643	4 637
Upplupna kostnader för konsulttjänster	801	500
Övriga upplupna kostnader	1 078	0
Summa:	51 240	27 771

Ökningen av upplupna kostnader förklaras i huvudsak av verksamhetsövergången av servicekontoren.

Not 28. Ap 2. Lokal statlig service**Ap 2. Lokal statlig service**

Anslaget är räntebärande. Anslagsposten får användas till att förbereda inordnandet av uppgiften att tillhandahålla lokal statliga service och för att skapa en sammanhållen organisation för lokal statlig service fr.o.m. den 1 juni 2019. Medgiven anslagskredit uppgår till 10 029 tkr. Anslagsbehållning som får disponeras är 3 procent. Anslagssparande vid utgången av 2019 är 4 871 tkr och ryms väl inom den tillåtna anslagsbehållningen.

Not 29. Ap 5. Lokalisering till Kiruna**Ap. 5 Lokalisering till Kiruna**

Anslaget är räntebärande. Anslagsposten får användas för utgifter för att finansiera etableringen av delar av Statens servicecenters verksamhet i Kiruna. Ingen anslagsbehållning fick disponeras. Utgifterna för posten uppgick till 497 tkr. Förklaringen till lägre utgifter än tilldelat beror på att nyttjande av medlen är utifrån det arbete som gjorts för att svara mot regeringens uppdrag. De återstående medlen, 3003 tkr, får då inte behållas och kommer att återbetalas.

8.5 Sammanställning över väsentliga uppgifter

Tabell 37. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr)

	2019-01-01 - 2019-12-31	2018-01-01 - 2018-12-31	2017-01-01 - 2017-12-31	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	220 000	142 000	127 000	75 000	74 000
Utnyttjad to- talt	105 634	90 423	58 263	28 126	20 401
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	315 400	300 000	250 000	250 000	250 000
Maximalt ut- nyttjad under året	214 237	223 367	229 718	209 544	191 821
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	447	997	1 048	924	444
Räntekostna- der	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter					
Avgiftsintäkter som disponeras					
Beräknat be- lopp enligt reglerings- brev	519 848	465 000	406 000	350 699	274 600
Avgiftsintäk- ter	520 543	458 240	403 303	357 345	289 714
Avgiftsintäkter som inte disponeras					
Inkomsttitel 2811 enligt reglerings- brev: beräk- nat	53	53	53		
Inkomsttitel 2811: in- komster	53	53	53		
Anslagskredit och anslagsparande					
Beviljad an- slagskredit enligt regle- ringsbrev	10 029	0	0	0	-
Nyttjad an- slagskredit	0	0	0	0	-
Anslagsspa- rande	7 875	0	0	0	-
Bemyndi- ganden - ej tillämplig					

	2019-01-01 - 2019-12-31	2018-01-01 - 2018-12-31	2017-01-01 - 2017-12-31	2016-01-01 - 2016-12-31	2015-01-01 - 2015-12-31
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st)	893	425	379	346	282
Medelantalet anställda (st)	964	477	420	383	321
Driftkostnad per årsarbetskraft					
	912	1 069	1 058	1 081	1 103
Kapitalförändring					
Årets	11 325	7 367	3 621	-8 469	-18 101
Balanserad	-173 456	-192 147	-195 769	-187 300	-169 199

9 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.

Syftet med den interna styrningen och kontrollen är att säkerställa att myndigheten fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och uppfyller kraven i 3§ myndighetsförordningen (2007:515). Verksamheten ska bedrivas effektivt, enligt gällande rätt och andra förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen, med en tillförlitlig och rättvisande redovisning samt med god hushållning av statens medel. Den interna styrningen och kontrollen ska även förebygga att verksamheten utsätts för korruption, otillbörlig påverkan, bedrägeri och andra oegentligheter, samt säkerställa att det inom myndigheten finns en god intern miljö som skapar förutsättningar för en väl fungerande process för intern styrning och kontroll.

Som stöd för den interna styrningen och kontrollen finns beslutade styrdokument. I riktlinjen för intern styrning och kontroll beskrivs processen för riskhantering. Upprättandet av risker, bedömning av riskvärden samt riskanalys är en del av myndighetens verksamhetsplanerings- och uppföljningsprocess. Respektive verksamhet definierar och värderar risker inom det egna verksamhetsområdet.

Med ledning av riskanalysen ska de åtgärder vidtas som är nödvändiga för att myndigheten med rimlig säkerhet ska kunna fullgöra sina uppgifter, uppnå verksamhetens mål och uppfylla kraven i 3§ myndighetsförordningen (2007:515).

Som del av den interna styrningen och kontrollen tas åtgärdsplan fram utifrån den riskanalys som gjorts. Beroende på riskernas karaktär hanteras de på olika sätt. Styrelsen gör en bedömning av framtagna riskanalyser och fastställer riskanalys och åtgärdsplan. Risker och åtgärdsplaner följs upp i samband med tertialuppföljningar.

För risker i verksamhetsprocesserna upprättas årligen en internkontrollplan där uppföljning av nyckelkontroller beskrivs. Internkontrollplanen syftar till att följa och säkerställa att beslutade nyckelkontroller i myndighetens processer genomförs och är ändamålsenliga. Internkontrollplanen följs upp tertialvis och rapporteras till kundmyndigheten och Statens servicecenters ledningsgrupp.

I samband med årsredovisning tas det fram ett underlag för intygande av intern styrning och kontroll där avdelningschefer och divisionschefer intygar huruvida den interna styrningen och kontrollen inom deras verksamhet är tillfredsställande eller inte. Dessa intyganden, tillsammans med utfallet i IK-planen används som stöd för ledningen för att lämna en bedömning om den interna styrningen och kontrollen är betryggande eller inte.

Under 2019 har arbete gjorts för att tydliggöra processen för intern styrning och kontroll. Ett projekt pågår för att med hjälp av systemstöd göra arbetet med detta med ännu

bättre. En ny riktlinje för intern styrning och kontroll är under framtagande och beräknas klar under 2020.

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.

9.1 Bedömning av intern styrning och kontroll verksamhetsåret 2019

Myndighetsledningen ansvarar för den interna styrningen och kontrollen på myndigheten. Inför årsredovisningen lämnar divisionschefer, avdelningschefer och övriga verksamhetsansvariga en bedömning av den interna styrningen och kontrollen inom respektive ansvarsområde. Dessa bedömningar utgör ett underlag för ledningens intygande av den interna styrningen och kontrollen.

Områdena enligt nedan har uppmärksammats som ett förbättringsområde men inte bedömts vara av sådan art eller väsentlighet att det redovisas som en brist som sammantaget påverkar bedömningen av intern styrning och kontroll. Hänsyn har tagits till att det funnits en ordnad hantering på en betryggande nivå inom de olika områdena. På längre sikt behövs åtgärder i enlighet med vad som framgår nedan.

Behoven på samtliga områden har förelegat under hela 2019.

9.1.1 Roller och ansvar

Stödet till verksamheten avseende internkontroll och uppföljning ska utvecklas och förbättras. Chefernas ansvar för intern styrning och kontroll inom det egna ansvarsområdet har förtydligats i arbetsordningen under 2019.

Arbete pågår med bland annat införande av ett systemstöd för internkontrollplan. I samband med det tas även ny riktlinje fram där roller och ansvar framgår tydligare. Beräknas klart under första halvåret 2020.

9.1.2 Stöd till verksamhet

Stödet till verksamheten behöver anpassas till den nya servicekontorsverksamheten och till nya krav som ställs på verksamheten, exempelvis totalförsvarsplanering.

För att möta myndighetens ökade behov det har det gjorts organisatoriska förändringar inom stödverksamheten och ny personal rekryteras. Det pågår även arbete med kartläggning av verksamhetens processer, som bidrar till att förtydliga rutiner, arbetssätt, roller och ansvar.

9.1.3 Avgiftsmodell

Nuvarande avgiftsmodell är föråldrad och återspeglar inte den avgiftsbelagda verksamheten inom lokal statlig service samt tar inte hänsyn till den nya interna kostnadsfördelningsmodellen. Vidare finns det ett behov att ha relevanta och rättvisande styckekostnader.


Utvecklingsprojekt bedrivs för att ta fram en ny avgiftsmodell samt styckekostnader för myndighetens ärenden med hjälp av BI-verktyg. Projektet beräknas klart 2020.

9.2 Ställningstagande

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

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

Stockholm den 19 februari 2020



Barbro Holmberg, ordförande



Åse Lagerqvist von Uthmann


Björn Jordell



Eva-Britt Gustafsson



Gunnar Karlson



Thomas Pålsson, generaldirektör

10 Tabellförteckning

Tabell nr	Rubrik
Tabell 1	Verksamhetens ekonomiska resultat (mnkr)
Tabell 2	Intäkter och kostnader uppdelade på verksamhetsområden (mnkr)
Tabell 3	Intäktsfördelningen 2017-2019 (mnkr)
Tabell 4	Kostnadsfördelningen per kostnadsslag 2017-2019 (mnkr)
Tabell 5	Budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras, enligt regleringsbrev (mnkr)
Tabell 6	Utfall för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras (mnkr)
Tabell 7	Prognos administrativa tjänster för åren 2020-2030 (mnkr)
Tabell 8	Anslagsförbrukning (mnkr)
Tabell 9	Totalt hanterade volymer inom ekonomitjänster 2017-2019
Tabell 10	Totalt hanterade volymer inom lönetjänster 2017-2019
Tabell 11	Totalt hanterade volymer inom konsulttjänster 2017-2019.
Tabell 12	Leverantörsfakturer per årsarbetare
Tabell 13	Lönespecifikationer per årsarbetare
Tabell 14	Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem.
Tabell 15	Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighets storlek.
Tabell 16	Utfall NKI för användare värdegrund per kundmyndighetsstorlek.
Tabell 17	Utfall NKI för kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighetsstorlek
Tabell 18	Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek
Tabell 19	Antal kundmyndigheter 2017-2019
Tabell 20	Utfall över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2017-2019
Tabell 21	Utfall och prognos över antal anslutna kundmyndigheter 2019-2021
Tabell 22	Prognos över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2019-2021 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet
Tabell 23	Antal besök per region
Tabell 24	Antal ärenden per myndighet
Tabell 25	Totalt antal medarbetare
Tabell 26	Antal medarbetare 2019 fördelat på division
Tabell 27	Antal medarbetare under 2019 fördelade per verksamhet och kön
Tabell 28	Antal medarbetare som under 2019 tillkommit genom verksamhetsövergång
Tabell 29	Sjukfrånvaro i procent
Tabell 30	Resultaträkning (tkr)
Tabell 31	Tillgångar (tkr)
Tabell 32	Kapital och skulder (tkr)
Tabell 33	Redovisning mot anslag (tkr)
Tabell 34	Redovisning av inkomstitel (tkr)
Tabell 35	Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag (kr)
Tabell 36	Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag (kr)
Tabell 37	Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr)

11 Notförteckning

Not nr	Rubrik
Not 1	Intäkter av anslag (tkr)
Not 2	Intäkter av avgifter och andra ersättningar (tkr)
Not 3	Intäkter av bidrag (tkr)
Not 4	Finansiella intäkter (tkr)
Not 5	Kostnader för personal (tkr)
Not 6	Kostnad för lokaler (tkr)
Not 7	Övriga driftkostnader (tkr)
Not 8	Finansiella kostnader (tkr)
Not 9	Avskrivningar och nedskrivningar (tkr)
Not 10	Årets kapitalförändring (tkr)
Not 11	Balanserade utgifter för utveckling (tkr)
Not 12	Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar (tkr)
Not 13	Förbättringsutgifter på annans fastighet (tkr)
Not 14	Maskiner, inventarier, installationer m.m. (tkr)
Not 15	Fordringar hos andra myndigheter (tkr)
Not 16	Förutbetalda kostnader (tkr)
Not 17	Övriga upplupna intäkter (tkr)
Not 18	Avräkning med Statsverket (tkr)
Not 19	Myndighetskapital (tkr)
Not 20	Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser (tkr)
Not 21	Övriga avsättningar – lokalt omställningsarbete (tkr)
Not 22	Lån i Riksgäldskontoret (tkr)
Not 23	Räntekontokredit i Riksgäldskontoret (tkr)
Not 24	Kortfristiga skulder till andra myndigheter (tkr)
Not 25	Leverantörsskulder (tkr)
Not 26	Övriga kortfristiga skulder (tkr)
Not 27	Upplupna kostnader (tkr)
Not 28	Ap 2. Lokal statlig service
Not 29	Ap 5. Lokalisering till Kiruna

12 Figurförteckning

Figur nr	Rubrik
Figur 1	Orter där myndigheten bedriver verksamhet
Figur 2	Organisationsschema för Statens servicecenter 2019
Figur 3	Resultat för NKI användare
Figur 4	Utfall värdegrund per kundmyndighetsstorlek
Figur 5	Resultat för NKI kontaktpersoner
Figur 6	Utfall NKI för kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighetsstorlek
Figur 7	Antal samverkansmöten
Figur 8	Respondenternas inställning till frågan om de upplevt sig väl bemötta och upplevt ett engagemang från Statens servicecenters representanter
Figur 9	Respondenternas inställning till frågan om de är nöjda med samverkansmötena som helhet, bemanning och antalet möten.
Figur 10	Respondenternas inställning till frågan om de är nöjda med innehållet i samverkansmötena och vad dessa bidrar till
Figur 11	Andel besökare på servicekontor
Figur 12	Andel besökare på servicekontoren per åldersgrupp
Figur 13	Kundnöjdhet - nedbrutet på kön
Figur 14	Samverkansmodell
Figur 15	Tillämpade avskrivningstider

Bilaga 1. Kompletterande tabeller om kundanslutning

Antal nya kunder som anslutit sig till Statens servicecenter

Myndighets namn	Ekonomitjänster	Konsulttjänster	Lönetjänster
Etikprövningsmyndigheten			x
Malmö universitet			x
Arbetsmiljöverket			x
Bokföringsnämnden			x
Finansinspektionen			x
Totalt			5

Antal befintliga kundmyndigheter som utökat antalet tjänster

Myndighets namn	Ekonomitjänster	Konsulttjänster	Lönetjänster
Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser			x
Konjunkturinstitutet			x
Riksantikvarieämbetet			x
Etikprövningsmyndigheten		x	
Nationalmuseum		x	
Myndigheten för tillgängliga medier		x	
Totalt		3	3

Bortfall av kundmyndigheter

Myndighets namn	Ekonomitjänster	Konsulttjänster	Lönetjänster
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	
Gentekniknämnden			x
Totalt		6	1

Bilaga 2. Kundförteckning

Samtliga av Statens servicecenters kunder per den sista december 2019

Myndighet	Ekonomitjänster	Konsulttjänster	Lönetjänster
Allmänna reklamationsnämnden		X	X
Arbetsdomstolen		X	X
Arbetsförmedlingen			X
Arbetsgivarverket		X	X
Arbetsmiljöverket			X
Barnombudsmannen		X	X
Blekinge tekniska högskola	X		X
Bokföringsnämnden			X
Bolagsverket			X
Boverket			X
Brottsförebyggande rådet		X	
Brottsoffermyndigheten		X	X
Centrala studiestödsnämnden			X
Datainspektionen		X	X
Delegationen mot segregation		X	X
Diskrimineringsombudsmannen		X	X
Domarnämnden		X	X
eHalsomyndigheten		X	X
Ekonomistyrningsverket	X		X
Elsäkerhetsverket		X	X
Energimarknadsinspektionen		X	X
Etikprövningsmyndigheten		X	X
Exportkreditnämnden	X		X
Fastighetsmäklarinspektionen		X	X
Finansinspektionen			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
Försvarsunderrättelsesdomstolen		X	X
Försäkringskassan	X		X
Göteborgs universitet			X
Högskolan i Gävle			X
Högskolan Kristianstad			X
IFAU		X	X
Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen		X	X
Inspektionen för socialförsäkringen		X	X
Inspektionen för strategiska produkter		X	X

Figurförteckning

Myndighet	Ekonomitjänster	Konsulttjänster	Lönetjänster
Inspektionen för vård och omsorg	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	X
Konkurrensverket		X	X
Konstfack			X
Konstnärsnämnden		X	X
Konsumentverket		X	X
Kronofogden	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		
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		
Malmö universitet			X
Medlingsinstitutet		X	X
Migrationsverket			X
Mittuniversitetet			X
Moderna museet		X	X

Figurförteckning

Myndighet	Ekonomitjänster	Konsulttjänster	Lönetjänster
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
Myndigheten för tillgängliga medier		X	X
Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser		X	X
Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällsfrågor		X	
Myndigheten för vård- och omsorgsanalys		X	X
Myndigheten för yrkeshögskolan		X	X
Nationalmuseum		X	X
Naturhistoriska riksmuseet	X		X
Naturvårdsverket	X		X
Nordiska Afrikainstitutet		X	X
Patent- och registreringsverket			X
Pensionsmyndigheten	X		X
Polarforskningssekretariatet		X	X
Post- och telestyrelsen	X		X
Regeringskansliet			X
Revisorsinspektionen		X	X
Riksantikvarieämbetet	X		X
Riksarkivet	X		X
Riksgäldskontoret	X		
Rymdstyrelsen			X
Rättsmedicinalverket	X		X
Sameskolstyrelsen		X	
Sametinget		X	X
Skatteverket	X		X
Skolforskningsinstitutet		X	X
Statens beredning för medicinsk och social utvärdering		X	
Statens centrum för arkitektur och design		X	X
Statens fastighetsverk			X
Statens försvarshistoriska museer		X	X
Statens geotekniska institut			X
Statens haverikommission		X	X
Statens historiska museer	X		X
Statens inspektion för försvarsunderrättelseverksamheten		X	X
Statens institutionsstyrelse			X

Figurförteckning

Myndighet	Ekonomitjänster	Konsulttjänster	Lönetjänster
Statens konstråd		X	X
Statens kulturråd		X	X
Statens maritima och transporthistoriska 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 ESF-rådet		X	X
Svenska institutet		X	X
Svenska institutet för europapolitiska studier		X	X
Säkerhets- och integritetsskyddsmyndigheten		X	X
Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket		X	X
Tekniska museet			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 etikprövning		X	
Överklagandenämnden för studiestöd		X	X
Totalt	48	73	128