



Statens
servicecenter

Rapport

Åtgärder för att minska kostnadsutvecklingen för administrativa tjänster

Redovisning av uppdrag i regleringsbrev
för 2021



Datum: 2021-05-28
Diarienummer: 2021-00086-1.1
Version: 1.00

Statens servicecenter
FE 15
801 71 Gävle

Telefon: 0771-451 000
E-post: registrator@statenssc.se
www.statenssc.se

Regeringen
Finansdepartementet
103 33 Stockholm

Uppdrag till Statens servicecenter rörande kostnadsutveckling

Regeringen har i regleringsbrev för budgetåret 2021 gällande Statens servicecenter (Fi2020/05114) gett Statens servicecenter i uppdrag att redovisa vilka åtgärder som vidtagits och planeras vidtas för att hålla tillbaka kostnadsutvecklingen för sina tjänster, särskilt för mindre myndigheter samt universitet och högskolor. De resultat som åtgärderna bidragit till ska också redovisas. Uppdraget ska rapporteras senast den 1 juni 2021 till Finansdepartementet.

Statens servicecenter överlämnar härmed rapporten Åtgärder för att minska kostnadsutvecklingen för administrativa tjänster. Uppdraget är därmed slutfört.

I detta ärende har generaldirektör Åsa Lindh beslutat efter föredragning av utredare Daniel Pettersson. I den slutliga handläggningen har divisionschef Hans Tynelius samt rättschef Gustaf Johnssén deltagit.

Åsa Lindh

Daniel Pettersson

Innehållsförteckning

Sammanfattning	5
1 Inledning och bakgrund	7
1.1 Uppdraget	7
1.2 Statens servicecenters uppdrag och verksamhet	7
1.3 Systemstöd för att leverera tjänsterna	8
2 Effektivitet och kostnader	10
2.1 Resultatutveckling	10
2.2 Utfall för 2020 samt prognos för 2021–2031	10
2.3 Prestationer 2020	13
2.4 Nyckeltal och kostnadseffektivitet	14
2.5 Faktorer som påverkar kostnader	16
3 Åtgärder för att minska kostnadsutvecklingen	20
3.1 Standardiserat tjänsteutbud	20
3.2 Anpassningar av lönetjänst för universitet och högskolor	23
3.3 Utökad digitalisering	24
3.4 Enhetliga processer och system i leveransen	26
4 Resultatet av genomförda och planerade åtgärder	28
4.1 Sänkt kostnad för anslutning till standardtjänsten och migrering av lönesystem	28
4.2 Översyn av avgifter för standardtjänsterna	29
4.3 Reducerade avgifter för piloter inom universitetsanpassad lönetjänst	29
4.4 Avgiftsutveckling för lön- och ekonomitjänster	30
4.5 Besparingar för kundmyndigheter vid ökad andel matchade fakturor.	31
4.6 Ökade volymer inom elektronisk beställnings- och fakturahantering..	31

Sammanfattning

Statens servicecenter har på regeringens uppdrag tagit fram denna rapport för att redovisa vidtagna och planerade åtgärder för att hålla tillbaka kostnadsutvecklingen för myndighetens tjänster. I redovisningen ingår även resultatet av åtgärderna.

Statens servicecenter bedriver ett kontinuerligt arbete för att hålla tillbaka kostnadsutvecklingen för de administrativa tjänsterna.

Följande åtgärder har vidtagits av Statens servicecenter:

- Tagit fram och påbörjat driftsättning av standardiserad tjänst¹ för redovisning-, lön- och e-handel i en paketerad helhetslösning.
- I samarbete med Göteborgs universitet, Lunds universitet och Malmös universitet utvecklat lönetjänsten och gjort översyn av resursåtgång i förhållande till användning av tjänsten.
- Fortsatt arbetet med att skapa enhetliga processer och migrera kundmyndigheter in i systemstöd som möjliggör en mer effektiv och kvalitetssäkrad tjänsteleverans.
- Ökat digitaliseringen inom e-handel- och lönetjänsterna, bland annat förenklad digital hantering av fakturor genom anslutning till Peppolnätverket.

Resultatet av dessa åtgärder är i huvudsak följande:

- Avgifterna för lönetjänsterna har varit oförändrade sedan 2017.
- Från och med den 1 juli 2020 sänkte Statens servicecenter grundavgiften för lönetjänsten med 2 kr per lönespecifikation.
- Inom e-handeltjänsten innebär en ökad andel matchade fakturor besparingar för kundmyndigheter eftersom avgiften per faktura mer än halveras.
- Ökad anslutning till standardtjänsten och grupp migrering medför sänkta kostnader för drygt 23 miljoner kronor för de migrerade kundmyndigheterna.
- Efter genomförd utvärdering av effekter från införandet av standardtjänsten är målsättningen att genomföra avgiftssänkningar för standardtjänsten under senare delen av 2021.

¹ I redovisningen av uppdraget för 2020 (2020-00011-1.1) kallad grundtjänst.

- Fler anslutna kundmyndigheter till standardtjänsten skapar möjligheter för en mer anpassad avgiftssättning som huvudsakligen kommer de myndigheter som väljer att ansluta sig till standardtjänsten till del.
- Justerad avgift för lönetjänsten för tre universitet i samband med utvecklingen av lönetjänsten och översyn av resursåtgång.
- Efter genomförd utvärdering av effekterna är målsättningen justerade avgifter för övriga lärosäten.
- Anslutningen av ytterligare 10 myndigheter (varav sex lärosäten) till en standardtjänst avseende e-handel för lärosäten kommer att bidra till en ökad total kostnadseffektivitet.
- Hittills har 24 kundmyndigheter fått tillgång till Peppol. Under resten av 2021 kommer antalet öka till 59 myndigheter vilket kommer att bidra till ökad kostnadseffektivitet i fakturahanteringen.

1 Inledning och bakgrund

1.1 Uppdraget

Statens servicecenter har i regleringsbrevet för budgetåret 2021² fått i uppdrag av regeringen att redovisa vilka åtgärder som vidtagits, och vilka åtgärder som planeras att vidtas, för att hålla tillbaka kostnadsutvecklingen för myndighetens tjänster. Mindre myndigheter och universitet och högskolor ska särskilt beaktas. De resultat som åtgärderna bidragit till ska också redovisas.

Resultatet ska redovisas senast den 1 juni 2021 till Finansdepartementet.

1.2 Statens servicecenters uppdrag och verksamhet

Statens servicecenter är resultatet av en förvaltningspolitisk reform av statsförvaltningen som tar sin utgångspunkt i Servicecenterutredningens betänkande³.

Statens servicecenter har bland annat till uppgift att efter överenskommelse med myndigheter under regeringen tillhandahålla tjänster som gäller administrativt stöd åt myndigheterna. Statens servicecenter tillhandahåller administrativa tjänster inom ekonomi/e-handel, lön samt konsultstöd. Statens servicecenter ska även säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service och kontinuerligt samverka med de myndigheter som nyttjar tjänsterna i syfte att utveckla tjänsternas utformning och innehåll med avseende på kvalitet och effektivitet.⁴

Verksamheten med att tillhandahålla administrativa tjänster lyder under avgiftsförordningen vilket innebär att Statens servicecenter ska sätta avgifterna så att full kostnadstäckning uppnås. Avgifterna ska ske i samråd med Ekonomistyrningsverket. Verksamheten utgår från

² Regleringsbrev för budgetåret 2021 avseende Statens servicecenter (Fi2020/05114)

³ Servicecenterutredningens betänkande Ett myndighetsgemensamt servicecenter (SOU 2011:38).

⁴ Förordning (2012:208) med instruktion för Statens servicecenter.

förordningen avseende anslutning till Statens servicecenters lönetjänster från 2015. Förordningen tillämpas retroaktivt genom att kundmyndigheter skrivs in i förordningen först efter det att de har en överenskommelse om anslutning med Statens servicecenter alternativt redan anslutits till myndighetens lönetjänster.

Vid tiden för myndighetens etablering var kostnadseffektivitet för staten som helhet ett av de huvudsakliga motiven till att ansluta statliga myndigheterna till Statens servicecenter. Detta skulle initialt ske med frivillig anslutning som grund. Kundmyndigheterna såg kostnadseffektiviteten för den enskilda myndigheten som ett viktigt motiv till anslutning. Detta resulterade ofta i kundunika anpassningar och skraddarsydda överenskommelser. För att uppnå full effekt av reformen har Statens servicecenter påbörjat införandet av standardiserade tjänster. Tjänsterna svarar dels mot en verksamhetsmässig kravbild som utgår från staten som helhet, dels ger standardiserade tjänster Statens servicecenter förutsättningar att realisera regeringens mål om en effektiv statlig administration.

1.3 Systemstöd för att leverera tjänsterna

För Statens servicecenter är systemstöd en del av kärnverksamheten och en förutsättning för att leverera moderna, säkra och kostnadseffektiva tjänster. I samband med bildandet av Statens servicecenter togs kundmyndigheternas avtal för lönesystem över.

I dagsläget finns fyra systemstöd⁵ inom lönetjänster varav det fjärde systemet togs i drift våren 2021. Primula anskaffades genom avrop från statliga ramavtal. Statens servicecenter har även gjort en egen kompletterande upphandling av lönesystemet Heroma. Samma princip som för lönesystemen har varit gällande för ekonomisystem, det vill säga att Statens servicecenter har tagit över kundmyndigheternas avtal och systemstöd samt avropat från ramavtal.

Sedan flera år tillbaka arbetar Statens servicecenter med att förbereda och genomföra en större migrering av kundmyndigheter in i system som säkerställer fortsatt kostnadseffektivt och säkerhet i myndighetens tjänsteleveranser. En långsiktig och säker tillgång till erforderliga system säkerställs genom att förnyade upphandlingar genomförs.

⁵ Heroma, Primula, POL och Palasso

Genom att genomföra upphandlingar för en större del av statsförvaltningen skapas volymfördelar vilket möjliggör kostnadseffektiva och säkra systemlösningar.

Ramavtalen tillåter olika långa löptider för avropsavtal, men den maximala avtalstiden är 13 år. Systemlösningarna ska därmed konkurrensutsättas minst vart trettonde år.

Inför verksamhetsåret 2021 har regeringen givit Statens servicecenter i uppdrag att, i dialog med de myndigheter som ännu inte anslutits, utarbeta en plan för anslutning under perioden 2022–2025. Uppdraget redovisar regeringen den 15 juni 2021. En uppdaterad plan för anslutning ger SSC en värdefull bild av framtida behov och volymer. Informationen är central vid planering och genomförandet av framtida upphandlingar. Ju fler myndigheter som ansluts desto större kan Statens servicecenters bidrag till säkra och kostnadseffektiva administrativa tjänster bli. På så vis ökar hushållandet av statens samlade medel.

Statens servicecenter bedriver för närvarande upphandlingsarbete av ekonomi- och e-handelssystem. Två av de fyra lönesystemen (POL och Palasso) kommer att fasas ut under perioden 2021–2024. Avtalsperioden för de två kvarvarande lönesystemen upphör år 2026 gällande Primula samt år 2031 gällande Heroma.

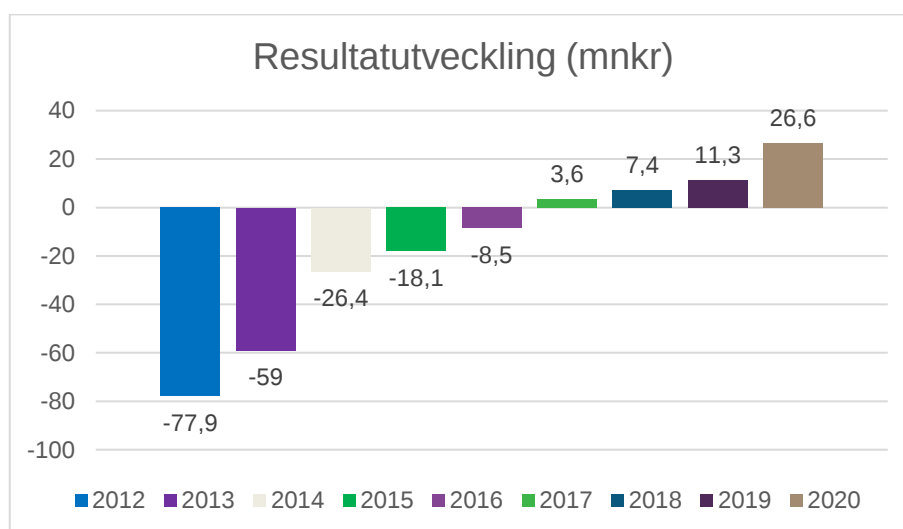
2 Effektivitet och kostnader

2.1 Resultatutveckling

Statens servicecenter inrättades med avsikten att på sikt bedriva en självfinansierad verksamhet baserat på avgifter från anslutna myndigheter. I samband med inrättandet av myndigheten 2012 övertogs utrednings- och etableringskostnader på omkring 40 miljoner kronor samt en skuld från Kammarkollegiet på cirka 10 miljoner kronor. Det ekonomiska resultatet har förbättrats för varje år till följd att myndighetens systematiska effektiviseringsarbete. Till följd därav är prognosen att myndigheten kommer att redovisa en ekonomi i balans senast 2030.

Sedan 2017 har myndigheten redovisat ett ökande positivt resultat, se tabellen nedan.

Figur 2.1 Statens servicecenters resultatutveckling



2.2 Utfall för 2020 samt prognos för 2021–2031

Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet för 2021 vara i ekonomisk balans till 2030. Planeringen av verksamheten med att tillhandahålla administrativa tjänster är gjord utifrån dessa förutsättningar⁶. Resultatutfallet för 2020 blev 26,6 miljoner kronor.

⁶ Statens servicecenter Årsredovisning 2020

Intäkterna förväntas öka de kommande åren, främst genom att antalet myndigheter som ansluter till myndighetens tjänster förväntas öka. Även intäkter för migrering och utökat tjänsteköp förväntas leda till intäktsökningar. Mer substantiella intäktsökningar beräknas ske först under åren 2023–2025 då samtliga migreringar från lönesystemen Palasso och POL till lönesystemen Primula och Heroma planeras att vara slutförda. Fokus från och med 2022 kommer att ligga på dels fortsatta nyanslutningar och ökade volymer på samtliga tjänsteområden, dels konsolidering av tjänster och system samt ett fortsatt kvalitetsarbete. Under perioden ska Statens servicecenter genom samverkan med andra myndigheter inventera ändamålsenliga lösningar som redan finns i drift eller är under utveckling inom statsförvaltningen och som kan anpassas och tillgängliggöras en bredare krets kundmyndigheter.

I regleringsbrevet för budgetår 2021 har regeringen uttryckt tydliga mål för anslutningstakten. Statens servicecenter ska verka för att antalet myndigheter som är anslutna till myndighetens lönetjänster respektive e-handelstjänster ökar till att omfatta 60 respektive 40 procent av antalet anställda i staten till 2023.

Vissa faktorer kan komma att påverka anslutningstakten eller genomförbarheten i planen. Det gäller bland annat följande:

- Kapacitetsbegränsningar kan uppstå hos leverantören eller internt inom Statens servicecenter avseende till exempel drift och underhåll av befintliga system, vilket kan få till följd att oförutsedda kostnadsökningar under systemens livslängd uppstår.
- Ramavtalsleverantörerna saknar tillräcklig kapacitet för att driftsätta ytterligare myndigheter i den takt som planlagts.
- Förberedelsearbetet för myndigheter som ansluts med stöd av förordning (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster kan bli för omfattande och ta längre tid än planerat.
- Myndigheter upplever i vissa fall att de inte behöver ansluta sig till lönetjänsten av det skälet att de myndigheter som tas upp i förordningen redan är anslutna alternativt redan har en överenskommelse om anslutning med Statens servicecenter.
- Anslutningsplanen kan eventuellt inte hållas på grund av omständigheter hos de myndigheter som ska anslutas.

I nedanstående tabell redovisas förväntade intäkter, kostnader samt resultat och ackumulerat resultat för åren 2021–2030 uppdelat på lönetjänster och övriga tjänster som Statens servicecenter behöver uppnå för att nå ekonomisk balans 2030. Övriga tjänster avser tjänster för ekonomi, e-handel och konsultrelaterade tjänster.

Tabell 2.2 Prognos administrativa tjänster för åren 2021–2030 (mnkr)

Prognos för intäkter	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Löne-tjänster	287,9	287,4	293,7	313,8	323,3	334,7	346,4	358,5	371,0	384,0	384,6
Övriga tjänster	188,4	186,5	199,9	209,2	215,6	223,1	230,9	239,0	247,4	256,0	256,4
Totalt	476,3	473,9	493,6	523,0	538,9	557,8	577,3	597,5	618,4	640,0	641,0

Prognos för kostnader	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Löne-tjänster	271,9	280,4	285,2	304,8	314,3	325,7	337,4	349,5	362,0	374,7	375,3
Övriga tjänster	177,8	181,5	194,5	203,2	209,6	217,1	224,9	233,0	241,4	249,8	250,2
Totalt	449,7	461,9	479,7	508,0	523,9	542,8	562,3	582,5	603,4	624,5	625,5

Prognos för resultat	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Löne-tjänster	16,0	7,0	8,5	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,3	9,3
Övriga tjänster	10,6	5,0	5,4	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,2	6,2
Totalt	26,6	12,0	13,9	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0	15,5	15,5

Prognos för ackumulerat resultat	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Löne-tjänster	-72,9	-65,9	-57,4	-48,4	-39,4	-30,4	-21,4	-12,4	-3,4	5,9	15,2
Övriga tjänster	-74,0	-69,0	-63,6	-57,6	-51,6	-45,6	-39,6	-33,6	-27,6	-21,4	-15,2
Totalt	-146,9	-134,9	-121,0	-106,0	-91,0	-76,0	-61,0	-46,0	-31,0	-15,5	0,0

2.3 Prestationer 2020

I följande avsnitt 2.3.1–2.3.3 redovisas uppgifter från Statens servicecenters årsredovisning för 2020 avseende hanterade volymer för de administrativa tjänsterna.

2.3.1 Hanterade volymer ekonomitjänster

Inom området ekonomitjänster sker tjänsteleveranser för beställning till betalning, order till inbetalning samt redovisning och bokslut.

Beställning till betalning levereras som tre alternativ, endast som en systemtjänst, inklusive kontering och kontroller eller som en helhet med system, kontering och kontroller och betalning. Totalt 604 664 fakturor hanterades under 2020. Under 2020 har antalet leverantörsfakturor minskat med över 20 procent jämfört med 2019. Pandemin har påverkat leverantörsfakturajtjänsten. Antalet leverantörsfakturor kopplade till resor, utbildningar och konferenser har minskat och påverkat volymerna för leverantörsfakturajtjänsten negativt.

Inom order till betalning hanterades över 420 000 kundfakturor, varav knappt 400 000 är elektroniska.

Totalt hanterades 70 bokslut varav 60 för myndigheter under 150 anställda.

Tabell 2.3.1 Totalt hanterade volymer inom ekonomitjänsten 2018–2020

Hanterade volymer	2020	2019	2018
Antal kundfakturor (elektroniska)	403 366	299 356	238 607
Antal kundfakturor (manuella)	15 331	15 187	12 548
Antal bokslut	10	10	9
Antal leverantörsfakturor (inkl konsultavdelningen)	604 664	758 753	729 169

2.3.2 Hanterade volymer lönetjänster

Under 2020 hanterades 1 353 099 lönespecifikationer för 130 myndigheter. Det är en ökning med 11 463 lönespecifikationer.

Tabell 2.3.2 Totalt hanterade volymer inom lönetjänster 2018–2020

Hanterade volymer	2020	2019	2018
Antal lönespecifikationer	1 353 099	1 341 636	1 291 347

2.3.3 Hanterade volymer konsulttjänster

Under 2020 hanterades 42 konsultuppdrag hos 35 myndigheter. Totalt motsvarar det 8 529 timmar inom ekonomiområdet och 4 915 timmar inom HR-området, vilket totalt sett är en minskning med 15 procent i jämförelse med 2019. Minskningen beror till största delen av färre medarbetare som utförde konsultuppdrag under året.

Antalet bokslut som levererades under 2020 var 60 stycken, vilket är en minskning med fem bokslut jämfört med 2019 till följd av att myndigheter slagits ihop eller upphört vilket gjort att nettot var fem färre myndigheter.

Tabell 2.3.3 Totalt hanterade volymer inom konsulttjänster 2018–2020

Hanterade volymer	2020	2019	2018
Antal konsulttimmar	13 444	15 742	17 821
Antal bokslut	60	65	63

2.4 Nyckeltal och kostnadseffektivitet

Genom utvecklade nyckeltal redovisar Statens servicecenter mått på kostnadseffektivitet, kvalitet och service i utförda tjänster på ett sätt som möjliggör jämförelse över tid.

Kostnadseffektivitet är ett mått på hur mycket resurser som krävs för att hantera en viss volym. Måtten används för att mäta produktiviteten i verksamheten givet en viss service- och kvalitetsnivå.

Uppföljning sker av nyckeltal för leverantörsfakturahantering och löneadministration vilka utgör de största tjänsterna.

I avsnitten 2.4.1–2.4.2 redovisas uppgifter från Statens servicecenters årsredovisning för 2020 kring kostnadseffektivitet.

2.4.1 Kostnadseffektivitet leverantörsfakturahantering

Nyckeltalet för antal leverantörsfakturer totalt som hanteras inom Statens servicecenter per årsarbetare uppgick under 2020 till 53 135 stycken. Första tertiet 2021 visar på ytterligare förbättring och ligger för perioden på 57 889 stycken.

Tabell 2.4.1 Kostnadseffektivitet leverantörsfakturahantering

Nyckeltal	2020	2019	2018
Leverantörsfakturer per årsarbetare.	53 135	52 035	49 285

2.4.2 Kostnadseffektivitet lönehantering

Under 2020 har Statens servicecenter inom löneområdet fortsatt med att verkställa det organisationsbeslut som trädde i kraft 2019. Detta innebär att de två löneavdelningarna som då skapades har renodlat sin verksamhet med inriktning mot hantering av kunder som tillhör eller kommer att tillhöra två olika lönesystem.

Syftet är att skapa högre kvalitet, ökad effektivitet och minskad sårbarhet. Produktionsflytten har dock inneburit en begränsad möjlighet till ökad kostnadseffektivitet under 2020 avseende antal lönespecifikationer per medarbetare, då nytt system och nya kunder krävt en omfattande kompetensutveckling och kompetensöverföring inom organisationen.

Tabell 2.4.2 Lönespecifikationer per årsarbetare

Nyckeltal	2020	2019	2018
Lönespecifikationer per årsarbetare	896	935	1 010

Statens servicecenter följer förutom ovanstående generella nyckeltal även vissa differentierade nyckeltal för lönetjänster. På så sätt har en ökad förståelse för vad som påverkar produktiviteten uppnåtts.

Tabellen 2.4.2-A visar antalet lönespecifikationer per årsarbetare i de tre olika lönesystemen som används.

Under 2020 har ett större omstruktureringsarbete pågått med att omfördela kundmyndigheter mellan våra lönavdelningar för att renodla respektive avdelning mot ett lönesystem. Det speglas tydligt i

tabellen nedan i jämförelse med tidigare år för systemen POL och Primula.

Tabell 2.4.2-A Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på system

Lönesystem	2020	2019	2018
Palasso	965	882	1 005
POL	867	1 142	1 131
Primula	848	939	969

Tabellen 2.4.2-B visar på skillnader i antalet lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på myndighetsstorlek. Det finns en tydlig tendens att för de myndigheter 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.

En större volym av lönespecifikationer hos myndigheterna gör att handläggaren hos Statens servicecenter kan koncentrera sig på en myndighet istället för flera, vilket indirekt påverkar produktiviteten.

Tabell 2.4.2-B Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på myndighetsstorlek

Antal anställda	2020	2019	2018
Färre än 500 anställda	596	532	602
501-1 000 anställda	888	814	862
Fler än 1 000 anställda	974	1 076	1 137

2.5 Faktorer som påverkar kostnader

2.5.1 Balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service

I Statens servicecenters uppdrag att tillhandahålla tjänster i syfte att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna i statsförvaltningen ska även en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service säkerställas. Säkerställandet av balans mellan dessa aspekter kan tolkas på olika sätt. Kundmyndigheterna ser av förklarliga skäl till sina specifika behov av administrativa tjänster inom sitt avgränsade verksamhetsområde.

Statens servicecenter behöver däremot ha ett bredare helhetsperspektiv på att tillhandahålla administrativa tjänster till samtliga kundmyndigheter inom olika delar av statsförvaltningen.

Det betyder bland annat att Statens servicecenters systemlösningar behöver möjliggöra en effektivitet i tjänsteleveransen till många myndigheter. Effektiviteten i tjänsteleveransen måste bestå över hela livscykeln: Från anslutning och migrering av myndigheter till tjänster, vid löpande handläggning och systemförvaltning samt vid avveckling och migrering till ny systemlösning. Därtill behöver systemlösningarna vara användarvänliga och effektiva för myndigheter som nyttjar systemen och tar del av information från dem.

En effektiv tjänsteleverans behöver även ta hänsyn till ökade krav på säkerhet inom statliga verksamheter. Förändrade och utökade krav på säkerhet kan till del innebära att kostnadseffektiviteten för utförandet av Statens servicecenters tjänst påverkas. Motsvarande krav kommer att uppstå för enskilda myndigheter. En kostnadseffektiv hantering av dessa krav uppnås bäst genom samordning med Statens servicecenter.

2.5.2 System

De systemstöd som Statens servicecenter idag använder för att leverera lönetjänsterna är Primula, Palasso, POL och Heroma. Heroma togs i drift under 2021 och i nuläget är två kundmyndigheter⁷ i produktion. Inom ekonomitjänster används Unit4 Business World (Agresso) och för e-handel används Visma Proceedo.

Avtalsperioden för de olika systemen varierar. Systembyten är både tidskrävande och kostsamt och uppstår varje gång som avtalens giltighetsperiod löper ut. Bildandet av Statens servicecenter har dock bidragit till att kostnaderna har blivit betydligt lägre än om varje myndighet skulle ha genomfört systembyten var och en för sig.

Avtalet avseende lönesystemet Palasso medförde en ökning av systemkostnader under perioden 2015–2019. Denna kostnad blev dock sannolikt lägre än om varje myndighet skulle ha tecknat ett eget separat förlängningsavtal.

⁷ Bolagsverket och Lantmäteriet

Varje systembyte måste planeras och organiseras så att tjänsteleveransen och kundmyndigheterna påverkas i så liten utsträckning som möjligt. En avtalsperiod om 13 år kan uppfattas som lång, men mycket tid går åt dels cirka fyra-fem år i början av avtalet med att få systemet driftsatt fullt ut, dels cirka fyra-fem år i slutet av avtalsperioden med att föra över kundmyndigheterna till ett nytt upphandlat system. Det innebär att i mitten av avtalsperioden finns en driftsfas på cirka tre-fyra år som möjliggör en stabil systemlösning för tjänsteleveransen utan arbete med migrering och systembyten.

Kostnaderna för drift har ökat årligen sedan 2015. Särskilt kostnader för system inom lönetjänster har blivit väsentligt dyrare än budgeterat från mitten av 2015 fram till 2019. Det beror i huvudsak på det tillfälliga avtalet avseende Palasso.

Under 2019 tecknades ett avtal med leverantören för Heroma och Palasso vilket innebär bättre villkor för statsförvaltningen. Totalt innebär det en sänkt licenskostnad med mellan 11–12 miljoner kronor per år jämfört med tidigare år.

2.5.3 Upphandling

Statens servicecenter har genom sitt uppdrag byggt upp unik kunskap inom statsförvaltningen avseende såväl allmänna marknadsförutsättningar som specifik kunskap om de leverantörer som är verksamma på marknaden för systemstöd inom områdena lön, ekonomi och e-handel.

Genom att samla volymer från hela statsförvaltningen vid upphandling blir Statens servicecenter en betydande aktör på marknaden som kan driva krav med en helt annat tyngd än vad enskilda myndigheter har förutsättningar att göra. Volymerna bidrar även till att Statens servicecenter kan teckna avtal med låga prisnivåer som ingen enskild myndighet kan uppnå.

Genom att öppna upp för enskilda myndigheter att genomföra egna upphandlingar går staten som helhet miste om en potentiell kostnadsbesparing. Vidare exponerar sig enskilda myndigheter för de riskerna som vanligen uppkommer vid komplexa upphandlingar.

2.5.4 Tjänster

För att tillhandahållandet av administrativa tjänster ska vara kostnadseffektivt behöver tjänsterna vara repetitiva och standardiserade samt ha ett kvalitetssäkrat arbetssätt som inte är personberoende. En framgångsfaktor för att uppnå kostnadseffektivitet är att det finns en gemensam standard som grund. En mer standardiserad uppsättning ökar också förutsättningen för automatisering och robotisering av tjänsterna vilket på sikt genererar ytterligare besparingar och möjligheter till avgiftssänkningar. En ytterligare faktor som påverkar kostnadsutvecklingen för kundmyndigheter som använder tjänsterna är möjligheten att anpassa sin bemanning när tjänsterna inte längre utförs av egen personal.

3 Åtgärder för att minska kostnadsutvecklingen

Statens servicecenter bedriver ett systematiskt effektiviseringsarbete. Arbetet har bland annat resulterat i att Statens servicecenter har kunnat tillhandahålla fler administrativa tjänster och ansluta fler kundmyndigheter utan att behöva öka sin personalstyrka i motsvarande omfattning.

Arbetet med att öka effektiviteten i verksamheten kommer fortsätta kontinuerligt. För att möta kraven på kostnadseffektivitet behöver leveransen av tjänster förändras under de kommande åren. Det rör både frågor om fortsatt standardisering av tjänster och en ökad digitalisering med automatisering, robotisering och artificiell intelligens, till exempel för rapportbeställningar, filflyttningar och mailutskick.

I avsnitten nedan beskrivs åtgärder som har planerats och vidtagits för att hålla tillbaka kostnadsutvecklingen för tjänsterna.

3.1 Standardiserat tjänsteutbud

De nuvarande tjänsterna för redovisning, lön och e-handel innehåller många variationer i systemens tabelluppsättningar. Det är resurskrävande eftersom de innebär omfattande arbete vid uppsättning, handläggning och förvaltning av systemen.

Arbetet med att anpassa processer når en effekt till en viss nivå. För att möjliggöra nästa steg i effektiviseringen krävs att kundmyndigheterna är i samma system med likartade konfigurationer och uppsättningar.

Införandet av standardtjänster möjliggör en förflyttning från kundunika systemuppsättningar till standardiserade helhetslösningar med effektivitet i fokus. I ett standardpaket där systemuppsättningen för kundmyndigheterna är likadan ges möjlighet att öka automatiseringen, använda robot och införa andra tekniska lösningar.

Systemstöden hos kundmyndigheterna är fortfarande till viss del uppsatta utifrån myndighetsunika ekonomimodeller, löneartsstrukturer och interna processer. Flera myndigheter har med anledning av detta valt att fortsätta att ta ansvar för driften av systemen istället för att även köpa driftstjänsten av Statens servicecenter. Detta står i konflikt

med grundtankarna i den förvaltningspolitiska reformen och innebär begränsningar för Statens servicecenter att fullt ut realisera regeringens målsättning avseende ökad effektivitet i statsförvaltningens administrativa processer.

En central del i realiseringen av effektiviseringspotentialen utgår från att Statens servicecenter kan erbjuda tjänster som bygger på en hög grad av standardisering i kombination med större transaktionsvolymer. Standardtjänstkonceptet gör detta möjligt. Standardtjänster inom ekonomi, e-handel och lön är framtagen under 2020 och är förnärvarande under införande.

Under våren 2019 startade ett utvecklingsarbete för att skapa ett standardiserat tjänsteutbud riktad mot små och medelstora kundmyndigheter. Det standardiserade tjänsteutbudet omfattade lön, e-handel och redovisning. Utbudet byggde bland annat på en gemensam standarduppsättning, ekonomimodell och leverantörsregister beroende på tjänstens karaktär. Genom att skapa ett gemensamt ramverk för standardiserade tjänster möjliggör Statens servicecenter att fullt ut ta tillvara på de stordriftsfördelar som kommer ur ett volymövertag och en standardiserad uppsättning. Det bör även tilläggas att en standardisering av tjänster även ger bättre förutsättningar vid framtida systembyten.

3.1.1 Standardtjänst

Standardtjänst avser ett eller flera av standardiserade lösningar. Inom standardtjänst finns:

- **Lön standardtjänst** – en tjänst som möjliggör löneadministration och egenrapportering av person- och anställningsuppgifter samt lönepåverkande händelser.
- **E-handel standardtjänst** – en tjänst som möjliggör ett sömlöst elektroniskt flöde från beställning till färdig betalning med minimerade manuella inslag.
- **Redovisning standardtjänst** – en tjänst för kundmyndigheter som behöver hjälp med löpande redovisning, kundfaktureringsperiodiska tjänster, statsredovisning, avstämningar, anläggningsredovisning och bokslut som ett komplement till e-handel.

3.1.2 Standardpaket

Standardpaket är en samlad lösning för lön, e-handel och redovisning och består av samtliga tre standardtjänster som presenteras ovan.

3.1.3 Anpassad tjänst

Anpassad tjänst finns som alternativ till kundmyndigheter vars behov inte kan tillgodoses av Statens servicecenters standardtjänster.

Anpassad tjänst innebär i regel mer omfattande förvaltning då det är kundunikt.

3.1.4 Tilläggstjänst standard

Tilläggstjänst standard avser ett eller flera standardiserade lösningar för kundmyndigheter som behöver mer funktionalitet inom området lön, e-handel eller redovisning. Tilläggstjänst standard är anpassat för att fungera som ett komplement till vårt standardpaket och standardtjänster och finns i flera olika varianter och inriktningar.

Standardtjänster innebär en valbarhet för våra kundmyndigheter. Framöver kommer tjänsteinnehållet i våra standardtjänster att vidareutvecklas i kombination med en reviderad avgiftsmodell. Förbättringsarbetet och utvecklingen av lösningar inom området standardtjänst är i ett första skede särskilt gynnsamt för mindre kundmyndigheter eftersom flertalet anslutningar och migreringar för dessa har genomförts under 2020 och fortsätter under 2021 och 2022.

Enligt genomförd kundanalys och nyttokalkyl som utgår från befintliga kundmyndigheter bedömer Statens servicecenter att standardtjänsterna förväntas leda till att 60–80 procent av alla kundmyndigheter är anslutna till standardtjänsterna 2025. 16 procent av alla anslutna statsanställda bedöms då få lön via standardtjänsten för lön och 49 procent av alla leverantörsfakturor hanteras av standardtjänsten för fakturahantering.

Statens servicecenter gör bedömningen att införandet av standardtjänster förväntas ge en total besparing år 2026 på cirka 98 miljoner kronor.

3.2 Anpassningar av lönetjänst för universitet och högskolor

2015 inleddes ett arbete med att se över hur Statens servicecenter skulle kunna möta och tillgodose universitetens specifika förutsättningar och behov. Förutom att organisationen inom universiteten och högskolorna skiljer sig i vissa avseenden åt från andra statliga myndigheter så har universitet och högskolor även flera särskilda anställningsformer, bl.a. intermittent anställda och lärare.

Statens servicecenters arbete med att anpassa lönetjänsten för universitet -och högskolesektorn har gjorts i etapper tillsammans med främst Göteborgs universitet, Lunds universitet och Malmös universitet.

Arbetet har resulterat i följande:

- En utvecklad lönetjänst i systemet Primula som innebär ökad digitalisering och minskad pappershantering. All registrering sker av medarbetare eller av s.k. källrapportörer direkt i systemet istället för att skicka underlag till Statens servicecenter. Det gäller alla typer av anställningar, ersättningar och ledigheter. Registrering direkt i systemet vid källan ger minskat pappersflöde, vinst i tid för både kundmyndighet och servicecentret i hantering av ärendena samt ökad kvalitet och spårbarhet.
- Utveckling av hantering av intermittent anställda tillsammans med Lunds universitet och Arbetsgivarverket. Registrering av överenskommelse om intermittent anställning sker per uppdrag som ger villkor och timlön. Den intermittent anställde rapporterar sina timmar i systemet för attest, vilket resulterar i minskad pappershantering samt ökad kvalitet då de intermittent anställda får en överenskommelse per uppdrag. Det ger också en effektivisering då de timanställda kan egen rapportera istället för att skicka in underlagen till en källrapportör för registrering.
- Ersatt blanketten för behörighetsansökning från kundmyndigheter till Statens servicecenter till digital hantering.
- Genom att alla flöden är digitala finns även en digital attest, vilket ger spårbarhet och ökad kvalitet.
- Organisationsimport till lönesystemet där registrering sker i ett system istället för två vilket ger vinst i tid samt ökad kvalitet.

- Etablering av ett kontor i Göteborg med fokus och kompetens mot universitet och högskolor, ger ökad kvalitet.

I det fortsatta förbättringsarbetet av anpassade lösningar är ett centralt nästa steg för att uppnå ökad effektivisering etableringen av en granskningstjänst hos kundmyndigheten. Tjänsten ska tillhandahållas av Statens servicecenter. Förväntade effekterna kommer dels att uppstå hos kundmyndigheterna genom ett minskat behov av personal, dels genom att kompetensen samlas vid en myndighet; Statens servicecenter.

3.2.1 Nya myndigheter ansluts till Statens servicecenter tjänster för elektronisk beställnings- och fakturahantering

Genom regeringsbeslut⁸ förordnas ytterligare 10 myndigheter att senast den 1 juni 2024 anslutas till myndighetens tjänster för elektronisk beställnings- och fakturahantering. De ökade volymerna inom området bedöms bidra till ökad kostnadseffektivitet för statsförvaltningen som helhet. En fortsatt volymökning genom anslutning av fler myndigheter bedöms dock nödvändig för att säkerställa att den av regeringen beslutade inrättandet av verksamhet i Kiruna med minst 20 arbetstillfällen bidrar till en fortsatt positiv kostnadsutveckling för anslutna kundmyndigheter.

3.3 Utökad digitalisering

3.3.1 Elektroniska beställningar och fakturor

Inom e-handel pågår arbete med att automatisera och rationalisera fakturahanteringen genom att använda systemstöden på ett bättre och mer effektivt sätt. Under 2020 fortsatte arbete med att öka andelen elektroniska fakturor samt att öka andelen matchade fakturor via en elektronisk beställning eller ett uppsatt abonnemang.

Elektroniska fakturor

Fr.o.m. den 1 april 2019 måste enligt lag⁹ offentlig sektor kunna ta emot fakturor elektroniskt enligt europeisk standard. För leverantörer innebär lagen att de måste fakturera offentlig sektor elektroniskt. Den

⁸ Förordning om ändring i förordningen (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster (SFS 2021:228)

⁹ Lag (2018:1277) om elektroniska fakturor till följd av offentlig upphandling

nya lagen har också bidragit till att öka andelen e-fakturor. Under 2019 ökade antalet e-fakturor som Statens servicecenter hanterar från 55 till 69 procent och under 2020 var andelen e-fakturor 76 procent och under första tertialet 2021 har andelen ökat ytterligare 5 procent till 81 procent. Målet är att 90 procent av de fakturor som hanteras ska vara e-fakturor i slutet av 2021.

För att stödja kundmyndigheter att minska antalet manuella betalningsunderlag har Statens servicecenter analyserat flödena och identifierat vilka av leverantörerna som skickar pappersfakturor till vissa kundmyndigheter och elektroniska till andra. Statens servicecenter har fört dialog med leverantörerna för kundmyndigheternas räkning och därmed kunnat minska pappershanteringen. Under våren 2021 har alla gemensamma leverantörer som skickar fler än tre fakturor per år kontaktats. Informationsmaterial har också tagits fram så att kundmyndigheter på egen hand kan informera och påverka leverantörerna.

Genom arbetet med att minska skannande pappersfakturor ges förutsättningar för att automatisera fakturaflödet ytterligare och därmed sänka kostnader. Utöver utökad kostnadseffektivitet skapas även miljömässiga fördelar genom en ökad andel elektroniska fakturor.

Elektroniska beställningar ger möjlighet till matchade fakturor

Statens servicecenter arbetar aktivt med att ge förutsättningar för kundmyndigheterna att lägga elektroniska beställningar. Det görs genom att dels tillgängliggöra lämpliga delar av Kammarkollegiets upphandlade ramavtal i Statens servicecenters e-handelssystem, dels stödja kundmyndigheterna med att göra sina egna avtal tillgängliga för elektroniska beställningar.

I de fall som elektroniska beställningar inte är lämpliga stödjer Statens servicecenter kundmyndigheterna med att sätta upp abonnemang så att löpande fakturor automatiskt matchas mot underliggande avtal och abonnemang. Det innebär en mer effektiv hantering både för kundmyndigheten och för Statens servicecenter eftersom de manuella momenten minskar när flera verifieringssteg kan göras automatiskt. Inbyggda kontroller i flödet minskar vidare risken för fel och avvikelser samtidigt som spårbarheten och transparensen ökar när all information samlas i ett elektroniskt flöde.

Med matchade fakturor minskar kostnaderna för kundmyndigheterna eftersom avgiften för dem är avsevärt lägre. Andelen matchade

Postadress	Telefon	E-post	Webbplats
Statens servicecenter FE 15 801 71 Gävle	0771-451 000	registrator@statenssc.se	www.statenssc.se

fakturor har ökat från 23 procent år 2019 till 28 procent år 2020. För det första tertialet 2021 uppgår andelen till 33 procent.

3.3.2 Digitala lösningar ersätter blanketter i lönetjänsten

Samarbetet med Göteborgs universitet, Lunds universitet och Malmös universitet kring utveckling av lönetjänsten har resulterat i en mer systematiserad lösning även för övriga kundmyndigheter. Tidigare hantering med att fylla i underlag för exempelvis anställningsuppgifter som skickas till Statens servicecenter för registrering, har ersatts med direktrapportering i systemet. Pappersflödet minskar därmed och dubbelmoment tas bort. Inbyggda kontroller i systemet minskar risken för att uppgifter inte tas med. Spårbarheten ökar eftersom registreringar loggas i systemet.

Övergången till den mer tidseffektiva och kvalitetssäkra digitala hanteringen sker för mindre kundmyndigheter i samband med migrering från lönesystemet Palasso till Primula.

Under 2020 genomfördes totalt 40 anslutningsprojekt. Av dessa var 36 migrering av befintliga kunder, det vill säga byte av system vilket stödjer utvecklingen mot digitaliseringen och minskar manuellt arbete. Av dessa var 25 migreringar in i standardpaket. Migrering- och anslutningsarbetet har fortsatt under 2021 och ytterligare 9 migreringar har hittills genomförts till standardpaket.

3.4 Enhetliga processer och system i leveransen

3.4.1 Enhetliga och kvalitetssäkrade processer

Med utgångspunkt i Statens servicecenters omarbetade riktlinje för processarbete från 2019 pågår kartläggning och uppdatering av processer inom tjänsteleveranserna. I arbetet genomförs även en översyn och komplettering av kontrollpunkter i processerna samt nya riskanalyser.

Processerna implementeras successivt inom verksamheten och innebär en kvalitetssäkrad och enhetlig tjänsteleverans vilket ger effektivitetsvinster. Inbyggda kontroller i systemen och kontrollpunkter i processerna genomförs på ett systematiskt och likartat sätt för alla kundmyndigheter.

Statens servicecenter ser över myndighetens internkontrollplan genom att ytterligare förstärka myndighetens förmåga att genomföra kontroller och mer tydligt koppla riskarbetet till processerna för

Postadress

Statens servicecenter
FE 15
801 71 Gävle

Telefon

0771-451 000

E-post

registrator@statenssc.se

Webbplats

www.statenssc.se

tjänsteleveranserna. Med enhetliga processer kan en förbättringsåtgärd dessutom snabbt få ett brett genomslag för många kundmyndigheter samtidigt.

3.4.2 Uppdaterad systemarkitektur

Systemstöden är kostsamma för såväl statsförvaltningen som helhet som för enskilda myndigheter. Systemstöden är vidare centrala för att uppnå ökad effektivitet i Statens servicecenters tjänsteleverans över tid.

Statens servicecenter ser behov av en gemensam och mer kostnadseffektiv systemstruktur. Upphandlingar inom ekonomi och e-handelsområdet är pågående för att ersätta befintliga avtal inom området. En marknadsanalys är gjord under 2021 som är en del i beslutsunderlaget hur Statens servicecenter ska ställa krav på framtida löne- och personalsystem. Ambitionen är att få en ökad flexibilitet, underlätta vid systembyte samt minska myndighetens beroende av enskilda systemleverantörer.

3.4.3 Avveckling av systemstöd inom lönetjänsten

Förutom höga kostnader för upphandlingsarbete och genomförande av systembyten när ramavtalen går ut så är en stor del av systemkostnaderna kopplade till hur kostnadsdrivande systemstöden är i drift, förvaltning och för myndighetens handläggning. Flera systemlösningar innebär högre kostnader.

Ett omfattande arbete pågår med att reducera antalet lönesystem, från nuvarande fyra till två. Under perioden 2020–2024 kommer systemen Palasso och POL att avvecklas. Med utfasningen uppnås sänkta system- och driftkostnader vilket kommer ge förutsättningar för ökad kostnadseffektivitet och lägre avgifter för kundmyndigheterna.

I samband med konsolideringen av lönesystem organiseras lönetjänsten i två avdelningar där avdelningarna ansvarar för olika lönesystem. Förutom att systemkostnaderna minskar blir arbetet mer effektivt, sårbarheten vid frånvaro minskar och kvaliteten ökar när lönehandläggning, support och systemförvaltning sker för färre system och arbetet koncentreras till färre orter.

Ett arbete har initierats för att tydliggöra framtida vägval avseende lönesystem för perioden 2026 och framåt.

4 Resultatet av genomförda och planerade åtgärder

Ett resultat av det kontinuerliga effektiviseringsarbetet inom Statens servicecenter är att avgifterna för lönetjänsterna varit oförändrade sedan 2017 trots årliga ökade kostnader för system och personal. Under 2020 genomfördes en avgiftssänkning av grundavgiften för lönesystem inom lönetjänsten med 2 kr per lönespecifikation avseende.

Ett fortsatt arbete mot automatisering och standardisering i system och enhetliga processflöden finns men är ännu inte fullt ut implementerad. Arbetet kommer att innebära fortsatta tidsbesparingar i takt med att fler administrativa processer automatiseras. En ökad automatisering är en förutsättning för att även i fortsättningen kunna ha kvar oförändrade avgifter eller genomföra ytterligare avgiftssänkningar.

I avsnitten nedan redovisas vad de planerade och vidtagna åtgärderna för att hålla tillbaka kostnadsutvecklingen för tjänsterna som beskrivs i avsnitt 4, har och kommer att resultera i.

4.1 Sänkt kostnad för anslutning till standardtjänsten och migrering av lönesystem

I standardtjänsternas gemensamma och fördefinierade standardinnehåll är innehållet i systemtabellerna likartade för kundmyndigheterna. Det medför att tiden för uppsättning och migrering av uppgifter effektiviseras. Med en förbättrad införandemetod har även projektarbetet vid anslutning och migrering rationaliserats.

Från november 2019 till juni 2021 har 36 kundmyndigheter migrerats från lönesystemet Palasso till Primula. I samband med migreringen till Primula anpassades även e-handel och redovisning till standardtjänster vilket innebär att samtliga 36 myndigheter har lämnat sina tidigare kundunika lösningar till Statens servicecenters standardpaket. Samtliga av dessa har färre än 100 anställda.

Effekten av standardiseringen innebar en genomsnittlig kostnadsbesparing per kundmyndighet på 725 000 kronor. Kostnadsbesparingen uppkommer i samband med att migreringen genomförs som en grupp av kundmyndigheter istället för som enskilda myndigheter med kundunika lösningar. Genomförda beräkningarna

Postadress

Statens servicecenter
FE 15
801 71 Gävle

Telefon

0771-451 000

E-post

registrator@statenssc.se

Webbplats

www.statenssc.se

bygger på att ett anslutningsprojekt för en enskild kundmyndighet med 100 anställda i genomsnitt kostar 1 375 000kr. Genom att migrera 32 av de 36 kundmyndigheterna som grupp in i en standardiserad systemuppsättning sänktes anslutningskostnaden per kundmyndighet från 1 375 000kr till 650 000 kr.

Detta ger en kostnadsbesparing för statsförvaltningen som helhet på 23,2 miljoner kronor i sänkta migreringskostnader.

4.2 Översyn av avgifter för standardtjänsterna

Den gemensamma ekonomimodellen och löneuppsättningen i standardpaketet medför ökad samordning mellan ekonomisystem, lönesystem och e-handelssystem. Tillsammans med en mer automatiserad lösning och ett stort antal kundmyndigheter anslutna till ett standardpaket uppnås tidsbesparingar genom en mer effektiv förvaltning. Betydande besparingar förväntas uppnås framöver då en ny systemarkitektur ger förutsättningar för färre och förenklade migreringar av data i samband med systembyten och systemuppgraderingar.

Under 2020 startade arbetet med att genomföra en översyn av avgiftsmodellen. Arbetet är inte klart. I samband med att arbetet slutförs kommer effekterna av standardpaketet utvärderas med målsättningen att genomföra avgiftssänkningar för kundmyndigheter anslutna till standardtjänster och standardpaket.

Avgiftssänkningarna kommer främst mindre kundmyndigheter till del eftersom de anslutningar och migreringar som görs till standardpaket under 2020–2021 avser dessa myndigheter.

4.3 Reducerade avgifter för piloter inom universitetsanpassad lönetjänst

Avgiftsnivån för Statens servicecenters tjänster står i relation till den resursåtgång som tjänsten ger upphov till. I samband med Göteborgs universitet, Lunds universitet och Malmö universitets medverkan i arbetet med att utveckla en universitetsanpassad lönetjänst genomfördes översyn av resursåtgången för lönetjänsten i förhållande till användning av tjänsten och support. Anpassningen har inneburit en justering av avgiften för dessa universitet.

Avgifterna har reducerats enligt nedan. Efter utvärdering av effekter är målet att genomföra avgiftssänkningar för övriga lärosäten med motsvarande organisationsform.

- Avgift för ”Löneadministration avvikelserapportering 8–17” har reducerats med 15 kr/lönespecifikation
- Avgift för ”Grundavgift rörlig support” beräknas på antal anställda istället för antal lönespecifikationer (avser Göteborgs och Lunds universitet)

4.4 Avgiftsutveckling för lön- och ekonomitjänster

Statens servicecenter bedriver uppdragsverksamhet med ett ekonomiskt mål om full kostnadstäckning. Avgifterna ska beräknas så att intäkterna på sikt täcker samtliga kostnader som direkt eller indirekt hör till den avgiftsbelagda verksamheten. Avgiftsmodellen och avgiftslistan samverkas årligen med Ekonomistyrningsverket.

Avgifterna för lönetjänsterna har varit oförändrade sedan 2017 trots årliga ökade kostnader för personal och system, bland annat för löneökningar med i genomsnitt 2,4 procent och prisindexhöjningar för systemstöd.

Utöver de årliga ökade kostnaderna har Statens servicecenter under perioden 2019–2020 fått högre avgifter från lönesystemleverantörerna. Det avser kostnader för en reservlönerutin som tagits fram för att säkra löneutbetalningar till kundmyndigheterna. Kostnaden för denna bedöms uppgå till 3–4 miljoner kronor per år när den är fullt ut implementerad och kommer inkluderas i befintlig lönetjänst utan kostnadshöjning för kundmyndigheterna.

En bidragande orsak till att avgifterna inte har höjts är arbetet med att genomföra flera effektiviseringsåtgärder inom Statens servicecenter. Det gäller till exempel processarbetet för en effektivare och kvalitetssäkrad tjänsteleverans av redovisning, lön och e-handel, effektivare migrering- och anslutningsprojekt, avveckling av lönesystem samt genom att nyttja systemstöden på ett mer effektivt sätt.

Statens servicecenter har fr.o.m. den 1 juli 2020 kunnat sänka grundavgiften för lönesystem med 2 kr per lönespecifikation. Det

motsvarar en kostnadssänkning på 2,6 miljoner kr på helår för de kundmyndigheter som köper lönetjänst av Statens servicecenter.

4.5 Besparingar för kundmyndigheter vid ökad andel matchade fakturor

Resultatet av Statens servicecenters aktiva arbete med att öka andelen matchade fakturor via en elektronisk beställning eller ett uppsatt abonnemang innebär mindre resursåtgång både hos kundmyndigheten och Statens servicecenter. Färre nedlagda timmar ger en resursbesparing och avgiften som kundmyndigheten betalar till Statens servicecenter per faktura minskar med mer än 50 procent. Elektroniska fakturor gör också att avgifter för porto försvinner vilket kommer kundmyndigheten tillgodo och eventuella problem med postgång och skanningen elimineras.

4.6 Ökade volymer inom elektronisk beställnings- och fakturahantering

Genom regeringens beslut den 24 mars 2021 om förändring av förordning (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster förordnades ytterligare 10 myndigheter att senast 1 juli 2024 anslutas till Statens servicecenters tjänst för elektronisk beställnings- och fakturahantering.

Ökade volymer är centralt för att möjliggöra kostnadseffektiv elektronisk beställnings- och fakturahantering. I maj 2020, presenterade Statens servicecenter en beräkning som utgick från 3 lärosätens¹⁰ dåvarande kostnader för motsvarande tjänster. Beräkningen kan tjäna som exempel för att visa på betydelsen av ökade volymer för att uppnå kostnadseffektivitet. Beräkningen visar tydligt på att ökade volymer bidrar till en betydande sänkning av styckekostnaden per leverantörsfaktura. I fallet med lärosätena minskade styckekostnaden med över 50 procent jämfört med den styckekostnad som lärosätena betalade vid tillfället för beräkningen.

Vid sidan av sänkta kostnader ger en anslutning till Statens servicecenter tillgång till utvecklingskapacitet och kvalitetssäkrade processer. Detta möjliggörs genom att Statens servicecenter har en

¹⁰ Luleå universitet, Umeå universitet, Uppsala universitet.

samlad kompetens inom området och genomför samverkan med andra centrala myndigheter inom e-handelsområdet.

En anslutning till Statens servicecenters tjänster innebär även en bättre samlad förmåga att kunna tillgodose höga krav på informationssäkerhet och säkerhetskydd.



Regeringen
Finansdepartementet
103 33 Stockholm

Uppdrag till Statens servicecenter rörande kostnadsutveckling

Regeringen har i regleringsbrev för budgetåret 2021 gällande Statens servicecenter (Fi2020/05114) gett Statens servicecenter i uppdrag att redovisa vilka åtgärder som vidtagits och planeras vidtas för att hålla tillbaka kostnadsutvecklingen för sina tjänster, särskilt för mindre myndigheter samt universitet och högskolor. De resultat som åtgärderna bidragit till ska också redovisas. Uppdraget ska rapporteras senast den 1 juni 2021 till Finansdepartementet.

Statens servicecenter överlämnar härmed rapporten Åtgärder för att minska kostnadsutvecklingen för administrativa tjänster. Uppdraget är därmed slutfört.

I detta ärende har generaldirektör Åsa Lindh beslutat efter föredragning av utredare Daniel Pettersson. I den slutliga handläggningen har divisionschef Hans Tynelius samt rättschef Gustaf Johnssén deltagit.



Åsa Lindh



Daniel Pettersson