

Servicecenter



Vi finns här för dig! Oavsett om du undrar över din lönespecifikation, dina semesterdagar, leverantörsfakturer eller något annat som rör våra tjänsteområden så är vi redo att hjälpa dig.

Så här kontaktar du oss

Portalen är öppen 24 timmar om dygnet, sju dagar i veckan, vilket ger dig möjlighet att när som helst på dygnet skicka in ett ärende till oss på Statens servicecenter.

Vi arbetar hela tiden för att förenkla för dig i våra kontakter, ge dig ett professionellt bemötande och svar inom utlovad och överenskommen tid.

Välkommen att kontakta oss – vi är till för att hjälpa er!

Portalen nås via: <https://portalen.statenssc.se/sp>

Du kan också ringa oss på: 0771-456 000

Kundmyndighet hos Statens servicecenter

Som kundmyndighet får du tillgång till våra gemensamma bastjänster:

- Vår kundservice är öppen alla vardagar kl. 09:00–16:00.
- Vår internkontroll, kvalitets-säkring och ständig utveckling och förbättring av tjänsterna.

Våra tjänster utvecklas i dialog med myndigheter och företag för att säkerställa relevans och stordriftsfördelar för hela statsförvaltningen.

Våra tjänster är indelade i bastjänster som är lika för alla kundmyndigheter. Vi erbjuder också tilläggs- respektive specialtjänster samt konsulttjänster som utformas efter behov.

Som kundmyndighet får du som regel tillgång till produktions-systemen vi använder för vår tjänsteleverans.

Som kundmyndighet betalar du en avgift som baseras på de tjänster du köper. Avgiften bestäms årligen och följs upp löpande så att rätt avgift debiteras i förhållande till aktuella volymer.

Tillsammans arbetar vi efter en samverkansmodell som är gemensam för alla kundmyndigheter.

Vill du veta mer?

Besök: www.statenssc.se

Tjänstespecifik support

Supporten omfattar att svara på handhavande frågor samt frågor, stöd och rådgivning kring systemets funktionalitet och uppsättning.

Styrande riktlinjer

Gällande lagar och styrande riktlinjer för tjänsten.

Service Level Agreement SLA (Servicenivåöverenskommelse) - visar vad Statens servicecenter respektive myndigheten ansvarar för

Arbetsprocesser BeSched - visar flödet för respektive process med ansvarig utförarroll samt beskrivning av aktiviteten.

Villkorsavtalet

Myndighetsspecifika lokala arbetstidsavtal och riktlinjer

Anslutning till tjänsten

Anslutning till tjänsten Schema- och bemanningsplanering sker utifrån en standardprojektplan för införande och omfattar bland annat:

genomgång av arbetsprocesser och servicenivåer (SLA)

hantering av eventuella GAP

genomgång av lokala arbetstidsavtal

uppsättning av arbetstidsregelverk

utbildning och stöd i systemet

tester utifrån framtagna testmallar