



Statens
servicecenter



Årsredovisning
2023

Datum: 2024-02-21
Diarienummer: 2024-00079-1.2.1
Rapportnummer: R:28
ISBN-nummer: 978-91-88631-42-8 (tryckt)
978-91-88631-43-5 (pdf)

Tryck: Kalmar kuvert AB. Tryckt i 80 exemplar.
Foton: Omslag Johnér Bildbyrå AB/Plattform
Sidan 4 fotomontage Statens servicecenter,
fotograf porträtt Jessica Gow/TT,
fotograf bakgrund Björn Larsson Roswall/TT
sid. 7 Aleksandr Davydov/Mostphotos
sid. 10 Statens servicecenter, fotograf Johan Nilsson/TT
sid. 13 Scandinav
sid. 23 Snowing/Mostphotos
sid. 25 Plattform/Scandinav
sid. 50 Statens servicecenter, fotograf Björn Larsson Roswall/TT
sid. 63 contrastwerkstatt/Mostphotos
sid. 68 Jens Lindström/Scandinav
sid. 70 Statens servicecenter
sid. 78 Andrey Popov/Mostphotos
sid. 99 Plattform/Scandinav

Adress: Statens servicecenter
FE 15
801 71 Gävle

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

Innehåll

1	Generaldirektören har ordet	4
2	Om Statens servicecenter	7
2.1	Uppdrag	7
2.2	Vision	7
2.3	Värdegrund	8
2.4	Organisationen har förändrats under året	8
3	Året i korthet	10
3.1	Lokal statlig service	10
3.1.1	Servicekontorsverksamheten	10
3.1.2	Nya servicekontor	10
3.1.3	Migrationsverket	11
3.1.4	Identitetskontroll i folkbokföringsärenden	11
3.2	Administrativa tjänster	11
3.2.1	Anslutning av myndigheter	11
3.2.2	Dialog med anslutande myndigheter	12
3.2.3	Systemleverantörer	12
3.3	Beredskap och totalförsvaret	12
4	Verksamhetens intäkter och kostnader	13
4.1	Intäkter	15
4.2	Kostnader	16
4.3	Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet enligt regleringsbrev	18
4.4	Utfall för 2023 samt prognos för 2024–2030 gällande administrativa tjänster	20
4.5	Anslag	22
5	Resultatindikatorer	23
5.1	Sammanställning av resultatindikatorer	24
6	Administrativa tjänster	25
6.1	Verksamhetens utveckling	26
6.2	Prestationer	26
6.2.1	Prestationer ekonomitjänster	26
6.2.2	Prestationer lönetjänster	28
6.2.3	Prestationer konsulttjänster	30
6.3	Nyckeltal	31
6.3.1	Kostnadseffektivitet	31

6.3.2	Differentierade nyckeltal lönerelaterade tjänster	33
6.3.3	Kvalitet	35
6.4	Kundmyndigheter och samverkan	41
6.4.1	Kundmyndigheter och anslutning	41
6.4.2	Kundanslutningsprognos	44
6.4.3	Kundsamverkan	45
7	Lokal statlig service	50
7.1	Verksamhetens utveckling	51
7.2	Verksamhetsuppföljning servicekontor	52
7.2.1	Besök	53
7.2.2	Ärenden	55
7.2.3	Kostnad per besök och ärende	57
7.2.4	Kundnöjdhet	58
7.2.5	Kvalitet	59
7.3	Serviceråd och samverkan	61
8	Medarbetare	63
8.1	Utveckling av antalet medarbetare	63
8.2	Kompetensutveckling och kompetensförsörjning	64
8.3	Arbetsmiljö och hälsa	65
8.3.1	Sjukfrånvaro	66
9	Miljöarbete	68
10	Regeringsuppdrag och återrapporteringskrav	70
10.1	Kostnadsutveckling	70
10.2	Anslutning tjänsteområden	72
10.3	Språklig tillgänglighet	72
10.4	Ökad effektivitet genom digitalisering och automatisering	73
10.5	Åtgärder för att säkerställa att s.k. skyddade personuppgifter inte röjs	74
10.6	Uppdrag om öppnande av nya servicekontor	74
10.7	Uppdrag att fortsatt ta emot nyanlända arbetssökande för praktik 2021–2023	75
10.8	Uppdrag att fortsatt ta emot personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga för praktik 2021–2023	75
10.9	Administrativt stöd från Skatteverket	75
10.10	Uppdrag att vidta energibesparingsåtgärder inom den statliga förvaltningen	76
10.11	Etablera viss verksamhet i Kiruna	76

11	Finansiell redovisning	78
11.1	Resultaträkning	78
11.2	Balansräkning	79
11.3	Anslagsredovisning	81
11.4	Tilläggsupplysningar och noter	82
11.4.1	Tillämpade redovisningsprinciper	82
11.4.2	Värderingsprinciper	83
11.4.3	Omsättningstillgångar	84
11.4.4	Skulder	84
11.4.5	Ersättningar och andra förmåner	84
11.4.6	Noter	85
11.4.7	Sammanställning över väsentliga uppgifter	97
12	Intygande om intern styrning och kontroll	99
12.1	Myndighetens arbete med intern styrning och kontroll	101
12.2	Ställningstagande	103
	Notförteckning	104
	Tabellförteckning	105
	Figurförteckning	107
	Bilaga 1. Kompletterande tabell om kundanslutning	108
	Bilaga 2. Kundförteckning	109
	Bilaga 3. Promemoria avseende intern styrning och kontroll	116



1 Generaldirektören har ordet

Under 2023 har förändringar i vår omvärld med all tydlighet visat på värdet av en demokratisk, effektiv och rättssäker statlig förvaltning. Att vårt agerande som statsanställda genomsyras av den statliga värdegrunden är en viktig del i att få den statliga förvaltningen att fungera väl.

Jag är stolt över myndighetens uppdrag att tillhandahålla kostnadseffektiva administrativa tjänster till andra myndigheter och lokal statlig service till medborgare runt om i landet, såväl i fred som i händelse av en större kris och ytterst krig. Därigenom bidrar vi till en effektiv och tillgänglig statsförvaltning.

Under året har vi öppnat nio nya servicekontor och infört Migrationsverkets tjänster på ytterligare kontor. Vi har parallellt med detta startat upp arbetet med att införa ett mer kostnadseffektivt och långsiktigt hållbart servicekontorsnät med syftet att säkerställa lokal statlig service och närvaro till en lägre kostnad än idag. Ökad mobilitet och samlokalisering med myndigheter och kommuner är några alternativ som provas för att uppnå ökad kostnadseffektivitet.

Vårt arbete med automatisering och digitalisering har bidragit till ökad effektivitet i delar av vår verksamhet under året, något som kommer våra kundmyndigheter till del. Vi jobbar löpande med att tillämpa ny teknik i den omfattning som vi bedömer att det är ändamålsenligt.

Vårt fortsatta automatiserings- och digitaliseringsarbete är en av de viktigaste prioriteringarna kommande år.

I september redovisade Utredningen om effektivare administration genom SSC sitt betänkande till regeringen. Utredningen bedömer bland annat att centraliseringen av administrativa tjänster till Statens servicecenter haft en positiv påverkan på statsförvaltningens effektivitet och att en ökad anslutning av myndigheter till Statens servicecenter kan bidra till effektivisering av statsförvaltningens administration. Utredningen bedömer även att myndigheten är väl rustad för att bedriva ett systematiskt arbete med säkerhet och säkerhetsskydd och även gör det i praktiken, och att det bidrar både direkt och indirekt till kundmyndigheternas säkerhet. Ytterligare ett område som utredningen lyfter fram är vikten av att vi fortsätter vårt arbete med kundvård i relationen med våra kundmyndigheter. Här bedömer utredningen att vi kan göra mer och det är en bedömning som jag delar.

Kundvårdsfrågor har hög prioritet för oss de kommande åren. Jag vill fortsätta utveckla mötet med, och servicen till medborgarna vid våra servicekontor. Jag vill också fortsätta det viktiga jobbet med att bygga ett starkt förtroende för våra administrativa tjänster hos såväl nya som redan anslutna kundmyndigheter.

Att myndigheten åtnjuter ett högt förtroende hos myndigheter, medborgare och andra samverkanspartners ska göra oss till det självklara valet för administrativa tjänster och lokal statlig service inom staten. Förtroendet ska vi förtjäna genom att utföra våra samhällsviktiga uppdrag med hög professionalism och affärsmässighet och med en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

I likhet med många andra statliga myndigheter behöver Statens servicecenter genomföra besparingar 2024 vilket får påverkan på hela vår verksamhet. Att vi tillsammans i staten hämtar hem de stordriftsfördelar som en ökad anslutningsgrad till våra administrativa tjänster kan ge blir om möjligt ännu viktigare då kraven på en kostnadseffektiv administration i staten är fortsatt höga.

Under året har vi sett över hela vår verksamhet för att hitta förenklingar och genomföra besparingar, och detta arbete kommer att fullföljas under 2024. Att uppnå kostnadseffektivitet genom harmoniserade

arbetsätt och strukturer inom den statliga administrationen skapar goda förutsättningar för att våra administrativa tjänster svarar upp emot kundmyndigheternas samlade behov över tid.

A handwritten signature in black ink that reads "Åsa Lindh". The signature is written in a cursive, flowing style.

Åsa Lindh,
Generaldirektör



2 Om Statens servicecenter

2.1 Uppdrag

Statens servicecenters verksamhet styrs av regeringen genom myndighetens instruktion, regleringsbrev och andra särskilda regeringsbeslut. Enligt förordning (2012:208) med instruktion för Statens servicecenter ska myndigheten tillhandahålla tjänster som gäller administrativt stöd åt myndigheter samt tjänster som gäller administrativt stöd åt andra än myndigheter i enlighet med de överenskommelser som Statens servicecenter har övertagit från Kammarkollegiet.

Statens servicecenter 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. Statens servicecenter får även ingå serviceavtal med andra myndigheter.

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

2.2 Vision

Med hjälp av tydliga mål, mätetal och aktiviteter som följs upp går myndigheten mot den gemensamma visionen ”Tillsammans gör vi staten mer tillgänglig och effektiv”.

2.3 Värdegrund

Med utgångspunkt i den statliga värdegrunden och med hjälp av en för myndigheten särskild värdegrund skapar vi förutsättningar för att lyckas med vårt uppdrag.

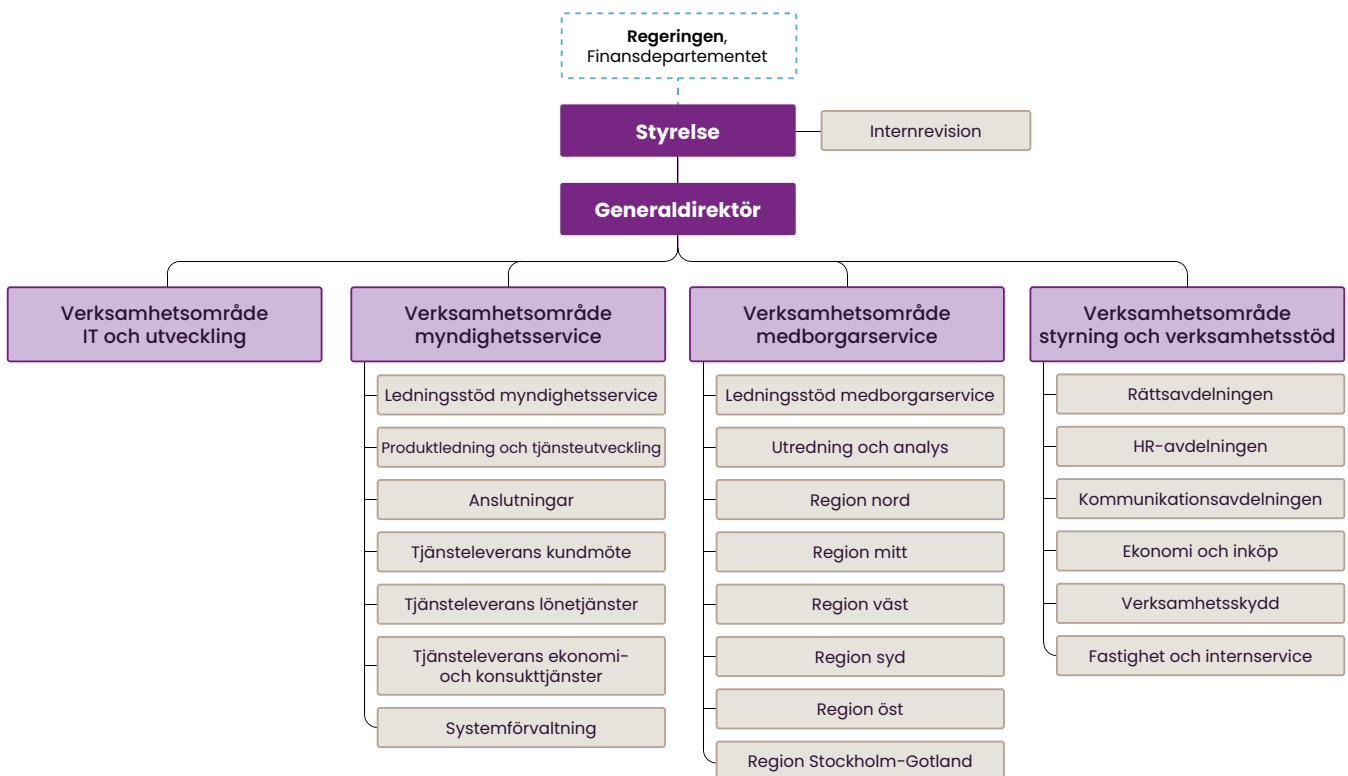
2.4 Organisationen har förändrats under året

En större organisationsförändring trädde i kraft den 1 januari 2023.

Den nya organisationen innebär att myndighetens tidigare organisationsstruktur med två divisioner samt stöd och ledningsfunktioner ersatts med verksamhetsområden enligt följande:

- Divisionen för myndighetsservice har ersatts av verksamhetsområde för myndighetsservice.
- Divisionen för medborgarservice har ersatts av verksamhetsområde för medborgarservice.
- Nytt verksamhetsområde för styrning och verksamhetsstöd har etablerats.
- IT-avdelningen har ersatts av ett nytt verksamhetsområde som utgör IT och utveckling.

Figur 1. Organisationsschema för Statens servicecenter 2023



Den nya organisationen inom verksamhetsområde myndighetsservice har i korthet inneburit att två löneavdelningar har slagits samman till en, att en gemensam avdelning för systemförvaltning skapats, att en anslutningsavdelning skapats, att en avdelning för produktledning och utveckling etablerats och att en kundmötesavdelning skapats som också innehåller delar av den tidigare marknadsavdelningen.

Inom verksamhetsområdet IT och utveckling samlas verksamhet från IT-avdelningen, portföljkontoret samt delar av ledningsstöd avseende myndighetsservice.

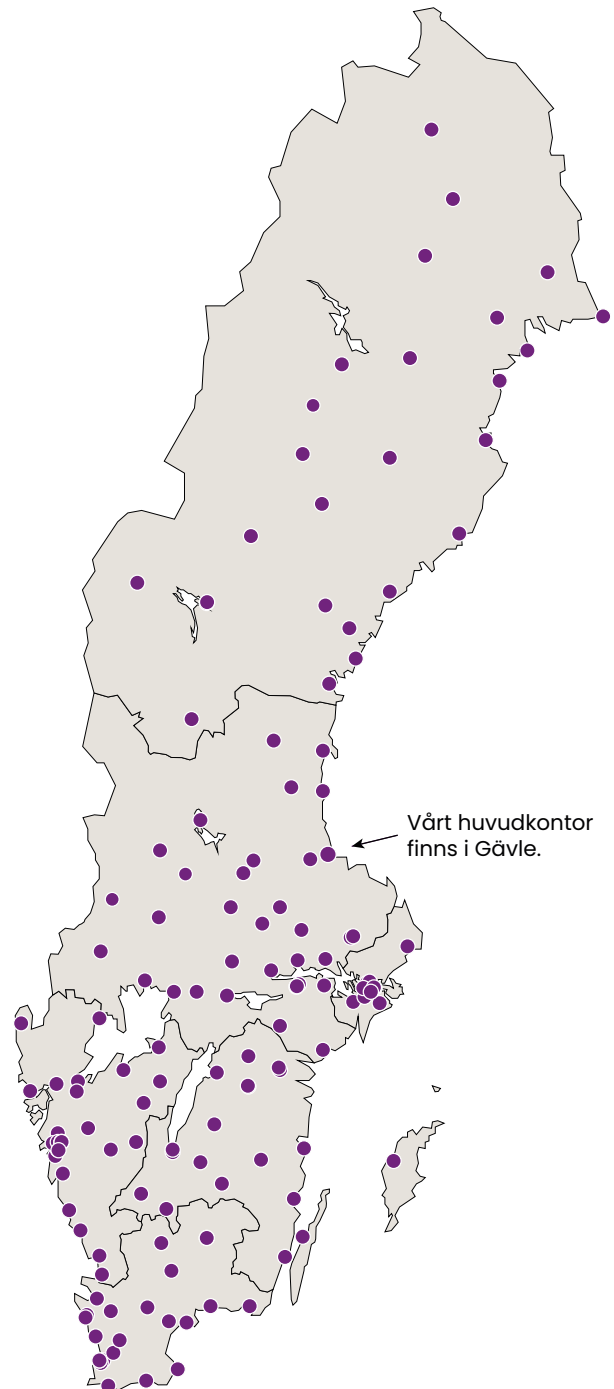
Inom verksamhetsområdet styrning och verksamhetsstöd samlas verksamheter inom stöd- och ledningsfunktioner.

Under året har tre nya verksamhetsområdeschefer tillträtt inom verksamhetsområdena styrning och verksamhetsstöd, IT och utveckling samt för myndighetsservice.

Myndigheten hade vid utgången av 2023 sammanlagt 148 kontor varav 10 avser administrativa kontor och 138 avser servicekontor.

Statens servicecenter är en styrelsemyndighet. Regeringen utser styrelsens ordförande och ledamöter.

Figur 2. Orter där myndigheten bedriver verksamhet





3 Året i korthet

3.1 Lokal statlig service

Statens servicecenter har i uppdrag att säkerställa och stärka tillgången till grundläggande statlig service i hela landet. Verksamheten bedrevs vid utgången av 2023 på 138 servicekontor i sex regioner. Genom att finnas i hela landet och erbjuda grundläggande statlig service stärks den lokala statliga närvaron och servicen till medborgarna.

3.1.1 Servicekontorsverksamheten

Besöken vid servicekontor är normalt högre under första halvåret jämfört med andra halvåret. Under årets tre första månader ökade besöken kraftigt jämfört med motsvarande period tidigare år, vilket medförde att servicekontoren hade ett högre arbetstryck än förväntat. När det uppstår kraftigt ökade besöksvolymen på kort tid är skillnaderna ofta stora mellan olika delar av landet. Vanligtvis är det framför allt servicekontoren i storstäderna som märker av ett ökat besökstryck. Myndighetens ansträngda ekonomiska situation medförde att flera åtgärder initierades för att rymma verksamheten inom tilldelad budget och planera för en långsiktigt ekonomiskt hållbar servicekontorsverksamhet.

3.1.2 Nya servicekontor

Under året har nio nya kontor öppnats i enlighet med de uppdrag regeringen givit myndigheten att öka tillgängligheten genom att finnas på fler platser i landet. Uppdraget fortlöper, dock med vissa

förseningar, och bedömningen är att uppdraget kommer att kunna slutredovisas till regeringen i slutet av 2024.

Nya servicekontor har öppnat i Malmö (Mobilia), Helsingborg (Drottninghög), Nynäshamn, Jönköping (Råslätt), Lysekil, Boden, Stockholm (Rinkeby), Norrköping (Hageby) och Eskilstuna (Skiftinge).

3.1.3 Migrationsverket

I november 2023 slutfördes arbetet med att införa allmän service för Migrationsverkets räkning på ett urval av orter och servicekontor.

Resultatet är att service för Migrationsverket tillhandahålls på 33 servicekontor på 27 orter. Därmed är den första etappen av det myndighetsgemensamma projektet avklarad och det finns en bra grund för att kunna lägga till ytterligare tjänster för Migrationsverket i kommande etapper.

3.1.4 Identitetskontroll i folkbokföringsärenden

Den 1 september 2023 trädde en ny lag i kraft som innebär att Skatteverket har rätt att kontrollera biometriska uppgifter i samband med folkbokföringsärenden om flytt till Sverige och styrkt samordningsnummer. Syftet är att skapa bättre förutsättningar för korrekta uppgifter i folkbokföringen samt att minska fusk i välfärdssystemen. Identitetskontrollerna kommer i praktiken att utföras på servicekontor. Statens servicecenter och Skatteverket bedriver ett gemensamt projekt för att hantera de förändringar som detta innebär. Servicekontorens roll kopplat till nya krav på identitetskontroll i folkbokföringsärenden är en del i den strategiska inriktningen att servicekontoren bidrar i regeringens och samverkande myndigheters strävan att minska fusk i välfärdssystemen.

3.2 Administrativa tjänster

Inom myndigheten ansvarar verksamhetsområde myndighetsservice för att leverera administrativa tjänster inom lön, redovisning och e-handel. Verksamheten bedrivs i Eskilstuna, Gävle, Göteborg, Lund, Norrköping, Sollefteå, Stockholm och Östersund.

3.2.1 Anslutning av myndigheter

Vid utgången av 2023 hade Statens servicecenter 167 anslutna kundmyndigheter. Under året har fyra nya myndigheter anslutit

sig till Statens servicecenter. Myndigheterna är Myndigheten för totalförsvarsanalys, Forskningsrådet för miljö areella näringar och samhällsbyggande, Sveriges geologiska undersökning och Statistiska centralbyrån.

Tre kundmyndigheter, Riksgäldskontoret, Brottsförebyggande rådet och Arbetsmiljöverket har anslutit sig till fler tjänster under året. Ett stort fokus har varit att migrera befintliga kundmyndigheter från lönesystemet Palasso till Heroma.

3.2.2 Dialog med anslutande myndigheter

Statens servicecenter har under året genomfört flera dialoger med de kundmyndigheter som ligger i myndighetens strategiska anslutningsplan 2024-2027.

Det har genomförts ett aktivt arbete och även tagits fram ett underlag med en rekommendation om ställningstagande och vägen framåt avseende de myndigheter som enligt förordning ska anslutas till e-handelstjänsten.

3.2.3 Systemleverantörer

Avtalsdialoger med systemleverantörer har genomförts under året. Syftet har varit att tydliggöra planering och samsyn kring förflyttningar av kundmyndigheter mellan systemplattformar samt trygga systemförsörjning av funktionerna operatörstjänst och skanningstjänst.

3.3 Beredskap och totalförsvar

Statens servicecenter är sedan 1 oktober 2022 beredskapsmyndighet enligt förordningen (2022:524) om statliga myndigheters beredskap. Enligt förordningen tillhör myndigheten beredskapssektorn Ekonomisk säkerhet inom vilken Försäkringskassan är sektorsansvarig myndighet.

Under året har inledande planering genomförts inom flera av de av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap prioriterade områden, och vissa grundläggande förmågor har etablerats. Syftet är att förbereda myndigheten på att kunna växla upp arbetet med totalförsvarsplaneringen för att möta regeringens styrning inom området.

Myndigheten har också deltagit i arbetet och planeringen med att bygga gemensamma strukturer och vissa gemensamma förmågor inom sektorn Ekonomisk säkerhet.



4 Verksamhetens intäkter och kostnader

Statens servicecenter redovisar ett negativt ekonomiskt resultat på 3,7 miljoner kronor (mnkr). Resultatet härrör till den avgiftsfinansierade verksamheten administrativa tjänster. Målet, i det ursprungliga regleringsbrevet för 2023 (dnr Fi2022/03469 beslutat 2022-12-22) är att ha ett överskott på minst 8 miljoner kronor som ett genomsnitt över en löpande femårsperiod och vara i balans senast 2030. Det negativa myndighetskapitalet uppstod vid starten av myndigheten då ingen särskild finansiering tilldelades för uppstart. Via årliga regleringsbrev framgår målsättning avseende resultatkrav och tidplan för att ha nå en ekonomi i balans.

Myndighetskapitalet är negativt och uppgår till minus 129,4 mnkr efter 2023 års bokslut. Ett antal sparåtgärder har genomförts för att nå det ekonomiska målet med ekonomi i balans 2030. Sparåtgärderna har bland annat lett till minskat antal anlitade konsulter, minskat resande samt att myndighetens övriga löpande kostnader har setts över. Myndigheten har under året varit mer restriktiva kring nyanställningar och återbesättande av vakanta tjänster. För att upprätthålla myndighetens uppdrag har rutiner och arbetssätt effektiviserats. Åtgärderna har gett viss effekt under 2023 men beräknas få större effekt under kommande år.

Avgiftsnivån på de administrativa tjänsterna har bibehållits trots ökade kostnader under 2023. Under året har kommande produktionskostnader analyserat och en avgiftshöjning på delar av våra tjänster kommer att genomföras 2024.

Den 1 juni 2019 övertog Statens servicecenter verksamheten lokal statlig service. Verksamheten har fortsatt sin utbyggnad under 2023 och såväl intäkter som kostnader har ökat i jämförelse med 2022.

Det totala tilldelade anslaget för 2023 uppgår till 915,1 mnkr. I anslaget ingår en anslagspost på 911,6 mnkr för lokal statlig service samt 3,5 mnkr gällande lokalisering till Kiruna.

Under 2023 har Statens servicecenters anslagsförbrukning varit 0,1 mnkr högre än de medel som tilldelats för året. Myndigheten har därmed förbrukat de tilldelade medlen som erhöles 2023.

Tabell 1. Verksamhetens ekonomiska resultat (mnkr)

Verksamhetens ekonomi	2023	2022	2021
Intäkter	1 574,6	1 489,1	1 331,1
Kostnader	1 578,3	1 479,8	1 319,2
Resultat	-3,7	9,3	11,9

Tabell 2. Intäkter och kostnader uppdelade på verksamhetsområden (mnkr)

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Administrativa tjänster	2023	2022	2021
Intäkter, anslag	3,5	3,6	3,4
Intäkter, övrigt	577,9	529,7	498,0
Summa intäkter	581,4	533,3	501,4
Kostnader	585,1	524,0	489,5
Resultat	-3,7	9,3	11,9

Lokal statlig service	2023	2022	2021
Intäkter, anslag	911,7	877,8	700,1
Intäkter, övrigt	81,5	78,0	129,6
Summa intäkter	993,2	955,8	829,7
Kostnader	993,2	955,8	829,7
Resultat	0,0	0,0	0,0

Totala intäkter och kostnader	2023	2022	2021
Intäkter, anslag	915,2	881,4	703,5
Intäkter, övrigt	659,4	607,7	627,6
Summa intäkter	1 574,6	1 489,1	1 331,1
Kostnader	1 578,3	1 479,8	1 319,2
Resultat	-3,7	9,3	11,9

4.1 Intäkter

Statens servicecenters intäkter uppgick till 1 574,6 mnkr under 2023. Det är en ökning med 85,5 mnkr (sex procent) jämfört med föregående verksamhetsår.

Statens servicecenters verksamhet finansieras främst med intäkter av anslag (58 procent) och avgifter och andra ersättningar (42 procent). En mindre andel (under en procent) av intäkterna avser intäkter av bidrag.

Intäkter av anslag uppgick 2023 till 915,2 mnkr, vilket är en ökning med 33,8 mnkr (fyra procent) jämfört med 2022. Ökningen härrör sig till myndighetens uppdrag lokal statlig service där antal servicekontor ökat samt utökad service.

Intäkter av avgifter och andra ersättningar kommer i huvudsak från den verksamhet som avser administrativa tjänster till statliga myndigheter. I denna post ingår även avgiftsintäkter från verksamhet för lokal statlig service som till exempel avgifter för ID-kort och administration av ålderspension. Intäkter av avgifter och andra ersättningar uppgick under 2023 till 658,2 mnkr, vilket är en ökning med 56,5 mnkr (nio procent) jämfört med föregående år. Ökningen härrörs till verksamheten administrativa tjänster och har uppnåtts genom migrering och anslutning av fler myndigheter samt ökade produktionsvolymmer.

Under 2023 avser posten intäkter av bidrag lönebidrag eller motsvarande från Arbetsförmedlingen. Under 2022 innehöll posten även erhållen kompensation för höga sjuklönekostnader i samband med pandemin, vilket förklarar det högre utfallet 2022.

Tabell 3. Intäktsfördelning (mnkr och procentuell andel)

Intäktsfördelning	Mnkr 2023	Procent 2023	Mnkr 2022	Procent 2022	Mnkr 2021	Procent 2021
Intäkter av anslag	915,2	58 %	881,4	59 %	703,5	53 %
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	658,2	42 %	601,7	41 %	623,0	47 %
Intäkter av bidrag	1,2	0 %	6,0	0 %	4,6	0 %
Finansiella intäkter	0	0 %	0,0	0 %	0,0	0 %
Totalt	1 574,6	100	1 489,1	100	1 331,1	100

4.2 Kostnader

Under 2023 uppgick de totala kostnaderna till 1 578,3 mnkr vilket är en ökning med 98,5 mnkr (7 procent) jämfört med 2022.

I likhet med tidigare år har kostnaden för personal varit den enskilt största kostnadsposten. Jämfört med 2022 har posten ökat med 68,8 mnkr (7 procent). Ökningen av kostnader för personal beror bland annat på ökat antal anställda. Trots restriktivitet kring nyanställningar har behovet av nyanställningar funnits på grund av att nya servicekontor har öppnats. Ytterligare förklaringar till den ökade kostnaden är den avtalade löneutvecklingen och att rekryteringar som genomfördes under 2022 medförde en ökad kostnad under 2023 på grund av helårseffekten.

Kostnaden för lokaler har under 2023 ökat med 32,3 mnkr (20 procent) jämfört med 2022 vilket är kopplat till etablering av nya servicekontor samt anpassning av befintliga lokaler.

Kostnader för ombyggnationer har ökat i takt med ett markant ökat kostnadsläge inom byggsektorn. Myndigheten ser detta som en stor utmaning inför kommande år.

Övriga driftkostnader var den näst största kostnadsposten och uppgick till 288,6 mnkr under 2023. Posten har minskat med 19,9 mnkr (6 procent) jämfört med föregående år.

Övriga driftkostnader består bland annat av inköp av tjänster, såsom datatjänster och konsulttjänster, samt aktiveringar av egenutvecklade anläggningstillgångar och migrerings- eller anslutningsprojekt. Kostnadsminskningen beror på större kostnadsmedvetenhet och effektiviseringar samt besparingskrav för att få en ekonomi i balans. Även resekostnaderna har minskat till följd av myndighetens restriktivitet kring resor.

Vid jämförelse med föregående år har kostnaderna ökat inom projekt för utveckling, anslutning och migrering, vilket även medför ett högre utfall för immateriella tillgångar.

Avskrivningar har ökat med 8,7 mnkr och utgör tre procent av de totala kostnaderna för 2023.

Under 2023 har myndigheten fortsatt strävat efter att hålla tillbaka kostnadsökningarna inom verksamheten. Samtidigt har vissa personalförstärkningar varit nödvändiga att genomföra under året. Prisökningar från leverantörer har medfört kostnadsökningar som myndigheten inte kunnat påverka.

Tabell 4. Kostnadsfördelningen per kostnadsslag (mnkr och procentuell andel)

Kostnadsfördelning	Mnkr 2023	Procent 2023	Mnkr 2022	Procent 2022	Mnkr 2021	Procent 2021
Kostnader för personal	1 025,6	65 %	956,8	65 %	882,9	67 %
Kostnader för lokaler	197,0	13 %	164,7	11 %	124,4	9 %
Övriga driftkostnader	288,6	18 %	308,5	21 %	276,1	21 %
Finansiella kostnader	10,5	1 %	1,9	0 %	0,0	0 %
Avskrivningar och nedskrivningar	56,6	3 %	47,9	3 %	35,8	3 %
Totalt	1 578,3	100	1 479,8	100	1 319,2	100

4.3 Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet enligt regleringsbrev

Tabell 5. Budget av avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras, enligt regleringsbrev. (mkr)

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fyra tabeller.

Verksamhet där avgiftsintäkterna disponeras	Ack resultat 2021	Resultat 2022	Intäkter 2023	Kostnader 2023	Resultat 2023	Ack. utgående värde 2023
Tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-135,0	2,0	566,1	558,1	8,0	-125,0
Summa	-135,0	2,0	566,1	558,1	8,0	-125,0

Avgifter från pensionsmedlen	Ack resultat 2021	Resultat 2022	Intäkter 2023	Kostnader 2023	Resultat 2023	Ack. utgående värde 2023
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	0	0	36,5	36,5	0	0
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet	0	0	5,7	5,7	0	0
Summa	0	0	42,2	42,2	0	0

Beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras	Ack resultat 2021	Resultat 2022	Intäkter 2023	Kostnader 2023	Resultat 2023	Ack. utgående värde 2023
Intäkter från Skatteverket för levererat verksamhetsstöd avseende id-kort	0	0	29,2	29,2	0	0
Summa	0	0	29,2	29,2	0	0

Totalt	Ack resultat 2021	Resultat 2022	Intäkter 2023	Kostnader 2023	Resultat 2023	Ack. utgående värde 2023
Summa verksamhet där avgiftsintäkterna disponeras	-135,0	2,0	566,1	558,1	8,0	-125,0
Summa avgifter från pensionsmedlen	0	0	42,2	42,2	0	0
Summa beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras	0	0	29,2	29,2	0	0
Totalt	-135,0	2,0	637,5	629,5	8,0	-125,0

Tabell 6. Utfall av avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras, enligt regleringsbrev (mnkr).

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fyra tabeller.

Verksamhet där avgiftsintäkterna disponeras	Ack resultat 2021	Resultat 2022	Intäkter 2023	Kostnader 2023	Resultat 2023	Ack. utgående värde 2023
Tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-135,0	9,3	576,8	580,5	-3,7	-129,4
Summa:	-135,0	9,3	576,8	580,5	-3,7	-129,4

Avgifter från pensionsmedlen	Ack resultat 2021	Resultat 2022	Intäkter 2023	Kostnader 2023	Resultat 2023	Ack. utgående värde 2023
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	0,0	0,0	36,5	36,5	0,0	0,0
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet	0,0	0,0	5,7	5,7	0,0	0,0
Summa:	0,0	0,0	42,2	42,2	0,0	0,0

Utfall för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras	Ack resultat 2021	Resultat 2022	Intäkter 2023	Kostnader 2023	Resultat 2023	Ack. utgående värde 2023
Intäkter från Skatteverket för levererat verksamhetsstöd avseende id-kort	0,0	0,0	29,2	29,2	0,0	0,0
Summa:	0,0	0,0	29,2	29,2	0,0	0,0

Totalt	Ack resultat 2021	Resultat 2022	Intäkter 2023	Kostnader 2023	Resultat 2023	Ack. utgående värde 2023
Summa verksamhet där avgiftsintäkterna disponeras	-135,0	9,3	576,8	580,5	-3,7	-129,4
Summa avgifter från pensionsmedlen	0,0	0,0	42,2	42,2	0,0	0,0
Utfall för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras	0,0	0,0	29,2	29,2	0,0	0,0
Totalt	-135,0	9,3	648,2	651,9	-3,7	-129,4

4.4 Utfall för 2023 samt prognos för 2024–2030 gällande administrativa tjänster

Enligt regleringsbrevet (dnr Fi2022/03469) för 2023 ska den avgiftsbelagda verksamheten vara i ekonomisk balans till 2030. Planeringen är gjord utifrån dessa förutsättningar. Det ekonomiska resultatet har förbättrats varje år sedan starten men för 2023 redovisas ett underskott om 3,7 mnkr vilket är 11,7 mnkr lägre än plan.

Intäkterna förväntas öka 2024 främst på grund av den aviserade avgiftshöjningen. För åren 2025–2027 ser myndigheten en stagnation på intäktsökningen. Fokus de kommande åren är att bygga vidare på den grund som Statens servicecenter byggt i sitt uppdrag, detta genom att fokusera och stärka följande områden;

- anslutningarna av kommande kundmyndigheter
- tjänsteleveransen
- arbetet med ”Kundmötet”
- ökad utvecklingsförmåga

I regleringsbrevet för 2023 har regeringen angivet som mål att Statens servicecenter ska verka för att antalet myndigheter som är anslutna till myndighetens lönetjänst respektive e-handelstjänst ökar till att omfatta 60 respektive 40 procent av antalet anställda i staten 2025.

De utmaningar Statens servicecenter har haft att nå en överenskommelse om anslutning samt behovet att prioritera migrering av befintliga kunder till säkrare systemlösningar, har påverkat tidigare prognoser, att uppnå 60 procent av antalet anställda i staten till 2025. En transparent, ömsesidig och långtgående samverkan mellan Statens servicecenter och kundmyndigheterna över tid, är en framgångsfaktor för att lyckas med genomförandet av planerade anslutningar under perioden.

För att nå förväntat resultat 2030 har besparingsåtgärder aktiverats inom myndigheten. Detta tillsammans med att ta fram en strategisk målbild till 2032 för de administrativa tjänsterna som stöd i myndighetens fortsatta utveckling samt arbetet med intern effektivitet, så är bedömningen att ett nollresultat nås 2030.

I nedanstående tabell redovisas planerade och förväntade intäkter, kostnader, resultat och ackumulerat resultat för åren 2024-2030 uppdelat på lönetjänster och övriga tjänster.

Tabell 7. Prognos administrativa tjänster för åren 2024-2030 (mnkr).

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fyra tabeller.

Prognos för intäkter	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Lönerelaterade tjänster	347,8	357,2	372,7	371,1	373,3	380,7	395,9	411,0
Övriga tjänster	233,6	248,2	259,0	257,9	259,4	264,6	275,2	285,6
Totalt	581,4	605,5	631,8	629,0	632,6	645,3	671,1	696,6

Prognos för kostnader	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Lönerelaterade tjänster	344,9	355,1	353,7	368,2	363,1	366,8	374,4	405,3
Övriga tjänster	240,2	246,9	245,8	255,5	252,0	254,6	260,0	281,2
Totalt	585,1	602,0	599,5	623,7	615,2	621,3	634,4	686,5

Prognos för resultat	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Lönerelaterade tjänster	2,9	2,2	19,0	3,0	10,1	13,9	21,6	5,7
Övriga tjänster	-6,6	1,3	13,2	2,4	7,3	10,0	15,1	4,4
Totalt	-3,7	3,5	32,3	5,4	17,5	24,0	36,7	10,1

Prognos för ackumulerat resultat	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Lönerelaterade tjänster	-57,2	-55,0	-36,0	-33,0	-22,9	-9,0	12,6	18,3
Övriga tjänster	-72,2	-70,9	-57,6	-55,2	-47,9	-37,9	-22,7	-18,3
Totalt	-129,4	-125,9	-93,6	-88,3	-70,8	-46,8	-10,1	0,0

4.5 Anslag

Tilldelningen av anslaget för 2023 utgörs av två anslagsposter; ap 2 Lokal statlig service och ap 5 Lokalisering till Kiruna. Tilldelat belopp enligt regleringsbrev (Fi2022/03469) var 911,6 mnkr respektive 3,5 mnkr, totalt 915,1 mnkr. Ett nytt regleringsbrev (Fi2023/02991) erhöles i november 2023 där tilldelat belopp var oförändrat.

Av det tilldelade anslaget om 911,6 mnkr avseende lokal statlig service förbrukades 911,7 mnkr. Därmed har 0,1 mnkr av tidigare års anslagssparande förbrukats. Det tilldelade anslaget om 3,5 mnkr avseende lokalisering till Kiruna förbrukades i sin helhet.

Vid jämförelse med utgifterna i anslagsredovisningen (915,3 mnkr) finns en differens på 0,1 mnkr vilket förklaras av förändring av semesterlöneskulden till och med 2008.

Tabell 8. Tabell 8. Anslagsförbrukning (mnkr)

Anslag	Nyttjat anslag 2023	Beviljat anslag 2023
Utgiftsområde 02 1:15 ap 2 Lokal statlig service	911,7	911,6
Utgiftsområde 02 1:15 ap 5 Lokalisering till Kiruna	3,5	3,5
Totalt:	915,2	915,1



5 Resultatindikatorer

I enlighet med Ekonomistyrningsverkets föreskrifter till 3 kap. 1 § förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska myndigheten ta fram resultatindikatorer och redovisa dessa i sin årsredovisning. Resultatindikatorerna för 2023 kopplar till myndighetens mål och målområde och redovisas i anslutning till dessa samt under berörda avsnitt i dokumentet.

Resultatindikatorer är mått som kan användas i bedömningen av framgång i förhållande till uppställda mål. De används när resultat inte kan mätas på ett entydigt sätt. En resultatindikator mäter oftast en avgränsad del av ett mål. Det är värt att notera att en resultatindikator bör ses som just en indikation på att målet är uppnått eller att myndigheten är på rätt väg mot målet. En resultatindikator pekar på att något har hänt men ger inte svar på varför det hände. För att undersöka varför något inträffat behöver verksamheten analysera utfallet.

Resultatindikatorer ställs i relation till fastställda mål, medan nyckeltal är mätetal som inte behöver knytas till mål utan kan ha till syfte att endast spegla förändring i verksamheten.

Det finns olika frekvens för uppföljning av beslutade indikatorer. Vissa följs upp varje tertiäl och andra årsvis. Myndigheten har valt att prioritera nedanstående resultatindikatorer för år 2023.

Resultatindikatorerna är utvalda för att stödja myndighetens strategiska inriktning samt ge värdefull operativ styrning.

5.1 Sammanställning av resultatindikatorer

Tabell 9. Utfall resultatindikatorer

Mål	Indikatorer	Utfall 2023	Målvärde 2023
Vi har en hög kvalitet i vår befintliga leverans	NKI (Nöjd Kund Index) Kontaktpersoner Administrativa tjänster	53	60
Vi har en hög kvalitet i vår befintliga leverans	NKI (Nöjd Kund Index) Lokal statlig service	93	90
Vi har en hög kvalitet i vår befintliga leverans	Andel digitala ärenden i förhållande till totala supportärenden	79 %	80 %
Vi har en hög kvalitet i vår befintliga leverans	Antal leverantörsfakturor per årsarbetskraft	70 771	65 000
Vårt uppdrag och våra tjänster är kända.	Antal anställda i anslutna kundmyndigheter i förhållande till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet	48 %	50 %
Vår utveckling sker genom ökad delaktighet med våra samverkanspartners och kundmyndigheter	Andel utvecklingsprojekt som är inriktade på att uppfylla det strategiska målet innovativa tjänsteutvecklare	29 %	50 %
Vår utveckling sker genom ökad delaktighet med våra samverkanspartners och kundmyndigheter	Antal nya driftsatta servicekontor	9	17
Vi är en inkluderande och hållbar arbetsplats där möjlighet ges för karriärvägar och kompetensutveckling	Minskat CO2- utsläpp per anställd	-38 %	-5 %

Resultatindikatorerna beskrivs mer i detalj under respektive avsnitt.



6 Administrativa tjänster

Statens servicecenter ansvarar för att leverera administrativa tjänster inom lön, redovisning och e-handel. Verksamheten bedrivs i Eskilstuna, Gävle, Göteborg, Lund, Norrköping, Sollefteå, Stockholm och Östersund.

Vid utgången av 2023 var totalt 167 kundmyndigheter anslutna till Statens servicecenters tjänster. 143 myndigheter använde lönetjänster, 125 myndigheter e-handelstjänsten och 79 myndigheter redovisningstjänsten.

Den lönerelaterade leveransen har utökats med sex nya kundmyndigheter och två nya kundmyndigheter har anslutits till ekonomirelaterade tjänster. Migrering från lönesystemet Palasso till nytt lönesystem Heroma har omfattat tre befintliga kundmyndigheter.

Inom ekonomiområdet har ett viktigt fokusområde varit att renodla arbetssätt för kundmyndigheterna inom standardtjänstsegmentet. Detta har resulterat i nya rutiner som ger färre utskrifter av redovisningsunderlag genom att spara arkivmaterial digitalt, nyttjande av robotiseringsteknik för flytt av filer och ökad automatiseringsgrad inom konteringstjänsten. Det råder fortsatt stor efterfrågan på konsulttjänster inom HR och ekonomi.

Under året har också stöd för Bank ID via telefon implementerats. Detta för att skapa ökad trygghet i kontakten med Statens servicecenter. Gällande samverkan har arbetet fortlöpt med att förbättra interna rutiner och arbetssätt. Det avspeglar sig i den senaste kundundersökningen där kundansvariga fortsatt uppvisar högt förtroende bland respondenterna. Användarna visar även de ett stort förtroende som visar sig via den kundundersökning Statens servicecenter genomför där 85 procent upplever vår service mycket bra.

Utvecklingen av nya tjänster inom HR och lön har fortsatt, men drabbats av förseningar på grund av nödvändiga anpassningar av programvaran för respektive tjänst.

Myndigheten har samlat förvaltningen av samtliga system och konsoliderat systemförvaltningsarbetet under året.

En samordningsroll har etablerats gällande beredskapsfrågor inom verksamhetsområdet. Verksamhetens kontinuitetsplaner har reviderats och övats inom löneområdet och även en krisplan är framtagen.

6.1 Verksamhetens utveckling

Statens servicecenter har fortsatt arbeta med att konsolidera och effektivisera de administrativa tjänsterna till kundmyndigheterna. Under året har ytterligare kundmyndigheter anslutit sig till den standardiserade grundtjänsten inom lön, redovisning och e-handel. Grundtjänsten erbjuder befintliga och nya kundmyndigheter ökad effektivitet genom ökad standardisering inom ramen för en helhetstjänst.

6.2 Prestationer

I följande avsnitt beskrivs de löne-, ekonomi och konsulttjänster som har levererats, volymerna för de största tjänsterna och kostnader per tjänsteområde. Därefter redovisas nyckeltal gällande kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

6.2.1 Prestationer ekonomitjänster

Inom området ekonomitjänster levereras redovisningstjänster som inkluderar löpande redovisning och bokslut, kundfaktura och inbetalning samt e-handelstjänsten som omfattar e-beställningar, leverantörsfaktura och betalning.

Under året har 125 myndigheter valt Statens servicecenter som leverantör av e-handelstjänsten. Volymerna för leverantörsfakturor fortsatte uppåt under första halvåret för att under hösten mattas av då minskade inköp blivit mera påtagligt hos Statens servicecenters kundmyndigheter. Totalt för året är volymen något högre än för 2022.

Flera av kundmyndigheterna har visat intresse för standardtjänsten inom e-handel och bytt till Statens servicecenters gemensamma kontoplan och gemensamma leverantörsregister vilket bidrar till en effektivare hantering. Korrekt redovisad mervärdesskatt i fakturaflödet har varit ett fokusområde under året. Systemstöd för förbättrad kontroll av leverantörer och betalfiler har upphandlats och implementerats vilket också bidrar till ökad kvalitet och säkerhet i tjänsten.

Under året har 79 myndigheter valt Statens servicecenter som leverantör av redovisningstjänsten. Arbetet med att flytta myndigheter till den gemensamma databasen och standardtjänsten har fortgått. Vid utgången av 2023 hade 51 kundmyndigheter den gemensamma modellen vilket motsvarar närmare 24 procent av alla myndigheter i den statliga redovisningsorganisationen. Möjligheten att kontinuerligt omsätta ny teknik för automatisering och digitalisering av de administrativa processerna ökar ytterligare genom en hög grad av standardisering.

I den gemensamma databasen finns ett antal automatiska aktiviteter såsom rapportstarter, signalering av fel, vilket både spar tid och ger ökad kvalitet. När fler myndigheter anslutits till den gemensamma ekonomimodellen ökar kraven på att hålla ihop en enhetlig modell som samtidigt svarar upp mot kundmyndigheternas krav på redovisning. Arbetet med att utveckla modellen har därav varit fokus under året.

Rutiner för elektronisk arkivering av redovisningsunderlag har utarbetats och RPA (robotic process automation) har implementerats i redovisningsprocessen i syfte att öka kvalitet, säkerhet och effektivitet. Kopplat till standardtjänsten har en lösning utvecklats för att hantera redan förattesterade betalningsunderlag via integration till ekonomitjänsten. Syftet är att kundmyndigheter med statsbidrag kan nyttja den automatiserade utbetalningsprocessen och ett gemensamt leverantörsregister.

Arbetet med att likforma arbetssätt och processer har fortgått vilket bidragit till en förbättrad resursoptimering och ökad redundans i tjänsteleveransen.

Under våren 2023 gjordes 76 bokslut vilket är över en tredjedel av alla bokslut i statsförvaltningen.

Inom tjänsten order till inbetalning har Statens servicecenter hanterat cirka 465 000 kundfakturer. Majoriteten av dessa är elektroniska kundfakturer. Ökningen av de manuella fakturorna är framförallt hänförlig till ett fåtal av Statens servicecenters större kundmyndigheter.

Tabell 10. Hanterade volymer inom ekonomitjänster

Hanterade volymer	2023	2022	2021
Antal kundfakturer (elektroniska)	445 618	454 380	438 957
Antal kundfakturer (manuella)	19 501	18 466	16 999
Antal bokslut	76	75	70
Antal leverantörfakturer (inkl konsultavdelningen)	793 098	789 588	613 655

6.2.2 Prestationer lönetjänster

Den nya avdelningen lönetjänster, som bildades vid årsskiftet 2022/2023, hanterar leveransen för samtliga kundmyndigheter som köper tjänsten av Statens servicecenter. Det innebär att avdelningens medarbetare arbetar i fyra olika lönesystem: Palasso, POL, Primula och Heroma. Inom lönetjänster erbjuds löneadministration, rese- och utläggshantering, tidredovisning samt intresseavdrag.

Under året har lönerelaterade tjänster levererats till 143 myndigheter. Jämfört med 2022 är detta en ökning med sex nya kundmyndigheter, som samtliga har anslutits till lönesystemet Primula. Det handlar om Myndigheten för totalförsvarsanalys, Forskningsrådet för miljö, areella näringar och samhällsbyggande, Sveriges geologiska undersökning, Statistiska centralbyrån, Riksgälden och Brottsförebyggande rådet. Uppsala Monitoring Centre lämnade lönetjänsten efter maj månads lönekörning.

Totalt har 1 491 470 lönespecifikationer hanterats av Statens servicecenter under 2023. Det är en ökning med 48 685

lönespecifikationer jämfört med 2022. Ökningen härrör sig främst från befintliga kundmyndigheter.

Under året har ytterligare tre kundmyndigheter, Försvarets materielverk, Myndighetens för samhällsskydd och beredskap samt Migrationsverket migrerats från det äldre lönesystemet Palasso till löne- och HR-systemet Heroma. Därmed hanteras i nuläget sex kundmyndigheter i Heroma.

Heroma ger nya möjligheter att utveckla lönetjänsten genom att kundmyndigheterna kan erbjudas stöd för fler processer i hanteringen av sina medarbetare. Det handlar bland annat om rekrytering, utbildningsadministration, dokumentation av medarbetares kompetens samt hantering av projekt. Systemleverantören behöver dock genomföra ytterligare anpassningar av modulerna för att de ska kunna fungera fullt ut för befintliga och nya kundmyndigheter.

Under året har ett projekt som handlar om höjd kvalitet och säkerhetsnivå inom lönetjänsten genomförts. Projektet har bestått av delprojekten Arbetsgivarintyg i POL, korrekt Arkiv- och gallringshantering i Primula samt korrekt hantering av löneavdrag i Primula och Palasso. Samtliga delar har implementerats i leveransen.

Ett projekt som rör behandling av skyddade personuppgifter har också påbörjats under året. Projektet handlar om myndighetens ansvar som tjänsteleverantör för hantering av skyddade personuppgifter åt andra myndigheter. Upplägget kommer att implementeras under andra kvartalet 2024.

Arbetet med framtagande av granskningstjänst för Primula avbröts under hösten 2023. Tjänsten var tänkt att göra det möjligt för kundmyndigheter att få stöd med att säkerställa korrekt redovisning av utlägg, före attest av behörig chef på kundmyndigheten. Det visade sig dock inte vara möjligt att åstadkomma en prissättning för tjänsten som kundmyndigheterna kunde acceptera.

Tabell 11. Hanterade volymer inom lönetjänster

Hanterade volymer	2023	2022	2021
Antal lönespecifikationer	1 491 470	1 442 785	1 391 260

6.2.3 Prestationer konsulttjänster

Statens servicecenter erbjuder konsulttjänster inom områdena ekonomi och HR. Tjänsterna levereras både som kortare uppdrag under begränsad period och som heltidsuppdrag under längre perioder.

Under året har det varit en fortsatt hög efterfrågan på konsulttjänster. Antalet HR-konsulter har varit fler än under 2022 vilket lett till drygt 2 000 fler konsulttimmar. Antalet ekonomikonsulter har varit färre och antalet timmar inom ekonomiområdet har minskat med ca 1 000 timmar. Totalt har antalet konsulttimmar ökat med drygt 1 000 timmar.

Efterfrågan på konsultstöd inom HR och HR-administration har framför allt gällt resurskonsultuppdrag inom brett HR-arbete, rekrytering, HR-administration och lönehantering. I uppdragen är det oftast både bred och djup kompetens inom dessa områden som har efterfrågats och levererats.

Statens servicecenter har även stöttat myndigheter inom till exempel arbetsmiljöfrågor, lönekartläggningar, översyn av BESTA-klassificeringar och stöd vid byte av lönesystem. Stöd har levererats både till myndigheter som har vakanser i sin ordinarie bemanning samt till myndigheter som saknar ordinarie resurs och kompetens. Efterfrågan på kvalificerad ekonomikompetens har varit fortsatt hög under året. Efterfrågan har dock inte kunnat mötas i den mån som önskats.

Statens servicecenters kundmyndigheter önskar ofta stöd med att utforma sina ekonomifunktioner. Under året har uppdragen omfattat stöd vid utformning av arbetssätt, rutiner och processer inom ekonomiområdet.

Totalt har konsulttjänster levererats till 41 myndigheter och i vissa fall med flera konsulter till samma myndighet.

En högre grad av distansarbete har även fortsatt skapat möjligheter att leverera ekonomitjänsterna från flera av Statens servicecenters verksamhetsorter. Tjänsterna levereras övervägande från Stockholm men konsultuppdrag har också utförts med medarbetare från Östersund och Gävle.

En ny mall för överenskommelser när Statens servicecenter erbjuder konsulttjänster till andra myndigheter har tagits fram och beslutats. Promemorian "En hjälpande hand – ökade möjligheter till in- och utlån av personal mellan myndigheter"(Ds 2022:26), har varit vägledande i detta arbete. I promemorian kartläggs förutsättningarna för in- och utlån av personal mellan myndigheter. Vidare har Arbetsgivarverket tagit fram information och en mall för överenskommelse vid personallån. Förutsättningarna för konsulttjänsterna har därmed setts över med hänsyn till bland annat personuppgiftshantering, sekretess och det delade arbetsmiljöansvaret för konsulterna.

Tabell 12. Hanterade volymer inom konsulttjänster

Hanterade volymer	2023	2022	2021
Antal konsulttimmar	23 865	22 726	13 648

6.3 Nyckeltal

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

6.3.1 Kostnadseffektivitet

En central del 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 specificeras som 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.

6.3.1.1 Kostnadseffektivitet leverantörsfakturahantering

Antalet leverantörsfakturer per årsarbetskraft fortsätter att öka. Ökningen är till stor del hänförlig till den ökade graden av automatisering som uppnås genom att fakturorna matchas mot ett abonnemang eller en elektronisk order. Under året har ytterligare myndigheter anslutits till Statens servicecenters kontoplan vilket även bidrar till en ökad effektivitet.

Två utbildningar har genomförts under året för ökad kunskap i hur e-handelssystemet kan nyttjas för att öka de digitala flödena genom att

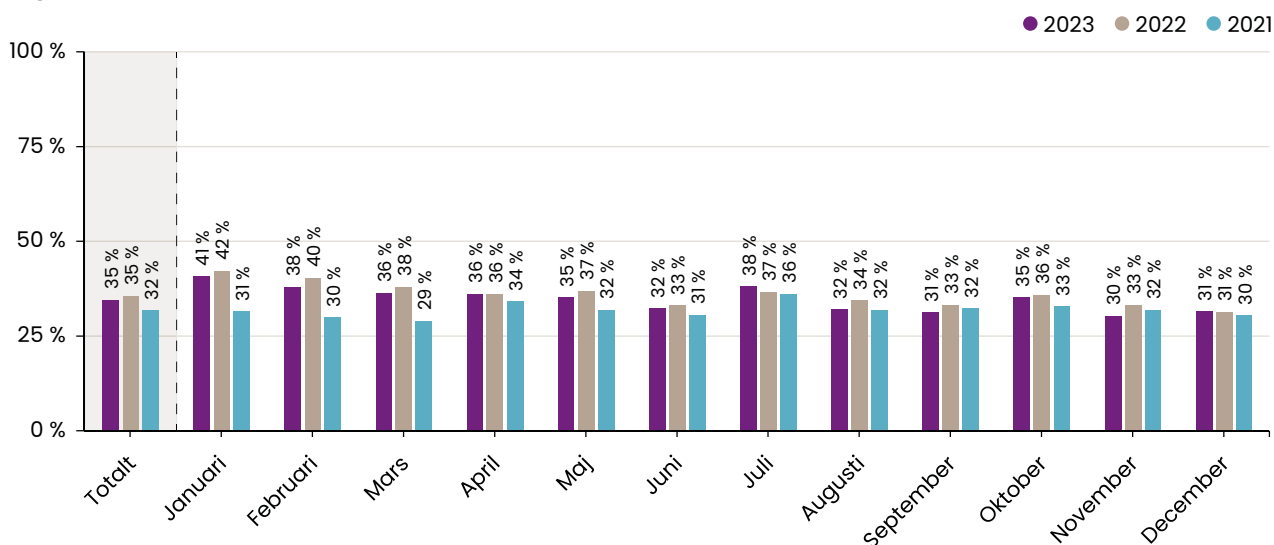
matcha inkommande fakturor mot abonnemang och e-beställningar. Andelen fakturor som matchats mot ett abonnemang eller e-beställning ligger i genomsnitt för året på 35 procent vilket är i paritet med föregående år, se figur 3 nedan.

Fortsatta insatser att, för våra kundmyndigheters räkning, kontakta leverantörer för att börja skicka e-fakturor istället för pappersfakturor har fortgått. Det har bidragit till att andelen e-fakturor har ökat från 89 procent 2022 till 91 procent 2023.

Genom att fakturan hanteras i ett från början elektroniskt format istället för inskannad kopia ökar kvaliteten i underlaget och därmed kan kontroller av fakturan också ske mer effektivt. Ett arbete har även genomförts för att få de leverantörer som hanteras i Statens servicecenters leverantörsregister att skicka e-fakturor via Peppol. Andelen e-fakturor via Peppol har ökat och var för året totalt 79 procent vilket kan jämföras med 69 procent 2022.

Under året har en lösning för automatisk kontering genom AI (artificiell intelligens) tagits i bruk för att automatiskt sätta konto på de fakturor som inte matchats via abonnemang eller order. För att automatiskt kontera elektroniska beställningar har en insats genomförts med att koppla UNSPSC-koder för den avtalade produkten till Statens servicecenters gemensamma kontoplan. Båda dessa insatser bidrar till minskade manuella steg i e-handelsprocessen.

Figur 3. Andel matchade fakturor



Antal leverantörsfakturer per årsarbetare i tabell 13 nedan, är även en resultatindikator, se rubrik 5.1.

Tabell 13. Leverantörsfakturer per årsarbetare

Nyckeltal	2023	2022	2021
Leverantörsfakturer per årsarbetare	70 771	66 611	63 586

6.3.1.2 Kostnadseffektivitet lönehantering

Det primära syftet med att skapa den nya avdelningen för lönetjänster är att samla resurserna som arbetar med löneproduktion i en och samma organisationsdel. Eftersom medarbetarna därmed kan nyttjas på ett mer flexibelt sätt, har det varit möjligt att förbättra kvaliteten och minska sårbarheten i leveransen. Dessutom har det skapat ett utrymme för en mer kostnadseffektiv leverans, i form av fler hanterade lönespecifikationer per medarbetare.

Den fulla effekthemtagningen av förändringen kommer dock att dröja några år till, eftersom merparten av den stora migreringen av kunder från Palasso till Heroma återstår. Det gör att många medarbetare behöver arbeta med två olika system samtidigt, både inom migreringsprojekt och förvaltning. Dessutom är merparten av medarbetarna fortfarande i en upplärningsfas i lönesystemet Heroma.

Tabell 14. Lönespecifikationer per årsarbetare

Nyckeltal	2023	2022	2021
Lönespecifikationer per årsarbetare	943	914	890

6.3.2 Differentierade nyckeltal lönerelaterade tjänster

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

Arbetet med att öka effektiviteten i Palasso fortgår löpande, även om befintliga kunder kommer att migreras successivt till Heroma under de närmaste två åren. Det skulle krävas teknisk utveckling av plattformen för att möjliggöra större förbättringar av effektiviteten. Eftersom plattformen är i slutet av livscykeln, kommer detta inte att ske. Därmed

ligger fokus på att minimera tidsödande manuellt arbete, vilket har fungerat väl under året.

POL används idag endast för två myndigheter och dessa kommer inom några år att flyttas över till Heroma, varför ingen större utvecklingsatsning kommer göras. Även där handlar det därför om att i möjligaste mån minimera tidsödande arbete och förenkla rutiner och processer. En klar förbättring har noterats under året, som ett resultat av genomförda förändringar av processerna.

Effektiviteten i Heroma ligger kvar på en låg nivå. Det beror på att stora resurser fortfarande behöver avsättas för att hantera rättningar efter lönekörningar som en följd av bristande kvalitet från systemleverantörens sida vid uppsättning av systemet. Tack vare en förbättrad projektmetodik har dock situationen förbättrats, även efter driftsättning av tre nya kunder.

Effektiviteten har ökat markant för Primula. Det uppsatta målet har nåtts, trots att det har varit nödvändigt att införa fler manuella kontroller inför varje lönekörning på grund av bristande systemutveckling och felberäkningar i systemet. För att det ska vara möjligt att nå ännu högre effektivitet kommer det även att krävas att fler kunder inom Primula väljer att gå in i standardtjänsten.

Tabellerna nedan redovisar antalet lönespecifikationer per årsarbetskraft i de lönesystem som Statens servicecenter för närvarande använder.

Tabell 15. Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem.

Lönesystem	2023	2022	2021
Palasso	1 057	1 039	988
POL	931	868	888
Primula	997	886	830
Heroma	628	507	792

Tabell 16. Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighets storlek.

Antal anställda	2023	2022	2021
Färre än 500 anställda	707	589	546
501–1 000 anställda	1 065	844	889
Fler än 1 000 anställda	983	1 009	980

Ett syfte med den organisatoriska förändring som trädde i kraft den 1 januari 2023 är att skapa ett tydligare ansvarsgränssnitt inom verksamhetsområdet i syfte att utföra uppgiften på ett mer effektivt sätt.

Genom att leverera effektivare administrativa tjänster och öka myndighetens utvecklingsförmåga kommer kundmyndigheterna att gagnas. Utgångspunkten för Statens servicecenters effektiviseringsarbete är att öka standardiseringen och digitaliseringen av myndighetens tjänsteleveranser.

Genom pågående insatser ökar effektiviteten avseende hur många löner och leverantörsfakturor som varje handläggare kan hantera. Resultatet blir ökad kvalitet, stärkt intern kontroll och ökad effektivitet inom såväl Statens servicecenter som respektive kundmyndighet.

Under året har myndigheten startat upp ett strukturerat arbete med automatisering. Bland annat har processer inom området ekonomitjänster automatiserats. Parallellt har ett arbete bedrivits för att bygga upp en förmåga för automation i större skala. Inom e-handelsområdet har AI-teknik införts för att bland annat underlätta kontering av fakturor.

6.3.3 Kvalitet

Statens servicecenter ska verka för att kundnöjdheten ökar inom samtliga tjänsteområden. I nedanstående avsnitt redovisas hur anslutna myndigheter bedömer Statens servicecenters tjänster, inom de olika tjänsteområdena med avseende på kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Inom verksamhetsområdet har ett omfattande metodarbete genomförts för att höja kvaliteten vid projektgenomförandet för anslutningar och migreringar.

För att höja kvaliteten i samverkan har myndigheten under året genomfört en pilot och utvecklat de interna rutinerna, syftet är att öka kundnöjdheten.

6.3.3.1 Kundundersökning 2023

Under 2023 gjorde Statens servicecenter för åttonde året i rad en mätning av kundnöjdheten genom en enkätundersökning bland kundmyndigheternas kontaktpersoner och användare av myndighetens administrativa tjänster. Utifrån respondenternas svar sammanställs Nöjd kundindex (NKI). Statens servicecenter använder resultatet av undersökningen bland annat som grund för att ta fram åtgärdsplaner som sedan följs upp och kommuniceras.

Enkätundersökningen görs bland ett slumpmässigt urval av 5 000 användare samt alla kontaktpersoner enligt vår samverkansmodell på operativ, taktisk och strategisk nivå.

Av de tillfrågade i årets undersökning minskade svaren i båda undersökningarna och totalt svarade 1 920 användare och 363 kontaktpersoner på enkäten. Svarsfrekvensen uppgick till 38 procent för användarna jämfört med 40 procent föregående år och för kontaktpersonerna till 52 procent mot 59 procent föregående år.

Resultat för användarna

NKI bland användarna uppgick i årets undersökning till 68 på en skala 0–100. Det bedöms fortsatt som ett högt värde men det minskar med en poäng för tredje året i rad.

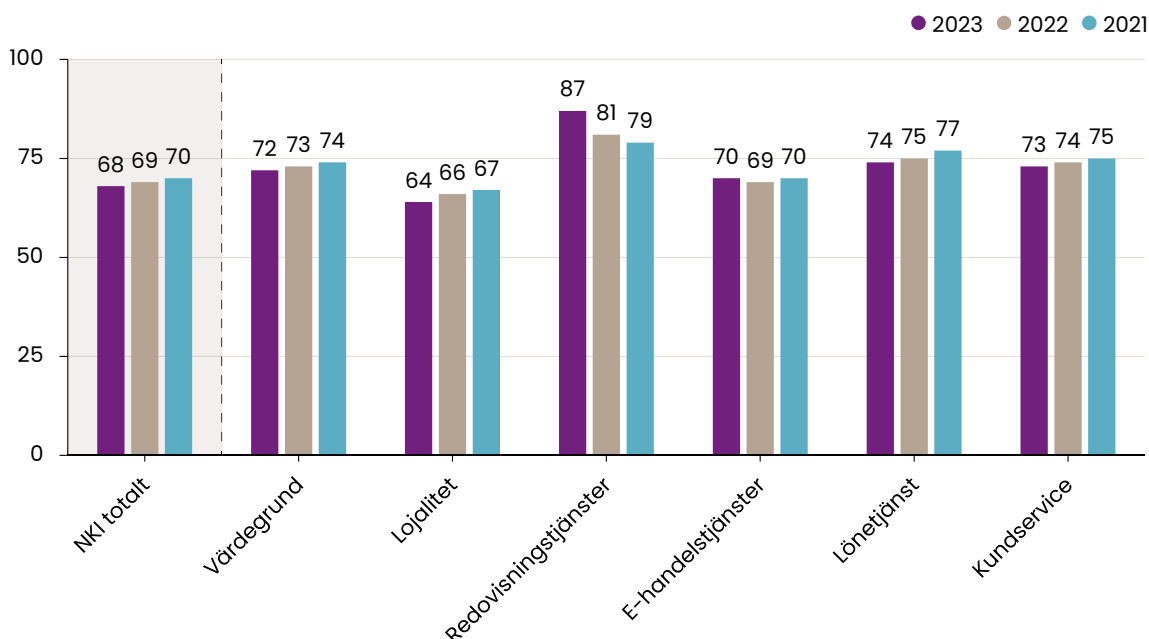
NKI sätts samman av svaren avseende ett flertal olika faktorer som påverkar den upplevda kundnöjdheten. I årets undersökning försämrades resultatet bland användarna inom samtliga delområden förutom redovisningstjänsten och E-handelstjänsten där en ökning har skett. För lönetjänsterna har värdet sjunkit med en enhet till 74 som är att betrakta som en hög nivå. En övervägande majoritet (93) anser att utbetald lön är korrekt men det är fortfarande ett lågt stöd för om det upplevs enkelt att rapportera resor och utlägg. Det beror till stor del

på att funktionalitet och utseende för utläggsmodulen i lönesystemet Primula fortfarande avviker från resten av lönesystemet.

Även värdet för redovisningstjänster ligger på en hög nivå med 87 för 2023. Dock är det endast sex procent som uppger att de varit i kontakt med redovisningstjänsten och förändringen är därför inte statistiskt säkerställd. Ett arbete med att se över målgruppen samt att förtydliga frågorna kommer att pågå inför nästa NKI-undersökning.

Inom området kundservice har värdet sjunkit till 73, som fortfarande anses vara ett högt värde. Kundservice är det område som är viktigast för att NKI- värdet ska öka och det har skett en ökning på de flesta frågorna. Det som drar ned värdet inom kundservice är att Portalen används i ganska liten utsträckning för att söka svar samt att användarvänligheten i Portalen får ett lågt betyg.

Figur 4. Resultat för NKI användare inklusive förklaringsområde



Hur Statens servicecenter lever upp till kvalitet, kostnadseffektivitet och service mäts i kundundersökningen genom att respondenterna får ta ställning till frågor kopplade till myndighetens värdeord ”leveranssäkra, effektiva och engagerade”.

I undersökningen definieras dessa värdeord i tur och ordning med hjälp av begreppen kvalitet, effektivitet och service. Användarnas

bedömningar kring de värdegrundsrelaterade begreppen ligger fortsatt på en hög nivå, 72.

Av användarna instämmer 76 procent helt i att Statens servicecenter är leveranssäkra. Av användarna anser 67 procent att Statens servicecenter ökar effektiviteten inom statsförvaltningen. Mest nöjda är de myndigheter som har fler än 2 000 anställda. Denna bild går också igen för de olika förklaringsområdena, det vill säga användare vid stora myndigheter är mer nöjda än användare vid små myndigheter.

Sammantaget har användarnas bedömningar av Statens servicecenters prestation i förhållande till myndighetens värdeord sjunkit jämfört med 2022 års mätning.

Tabell 17. Utfall NKI för användare värdegrund per kundmyndighetsstorlek (skala 1–5)

Uppfattning om Statens servicecenters överensstämmelse med värdeorden	Upp till 150 anställda	150–500 anställda	501–1999 anställda	2000 anställda eller fler
Leveranssäkra (2023)	3,9	3,8	4,1	4,1
Leveranssäkra (2022)	3,8	3,8	4,2	4,2
Leveranssäkra (2021)	3,8	3,8	4,1	4,2
Effektiva (2023)	3,5	3,5	3,7	3,9
Effektiva (2022)	3,6	3,4	3,8	4,0
Effektiva (2021)	3,4	3,5	3,8	4,0
Engagerade (2023)	3,5	3,5	3,7	3,9
Engagerade (2022)	3,5	3,4	3,8	3,9
Engagerade (2021)	3,6	3,5	3,9	4,0

Resultat kontaktpersoner

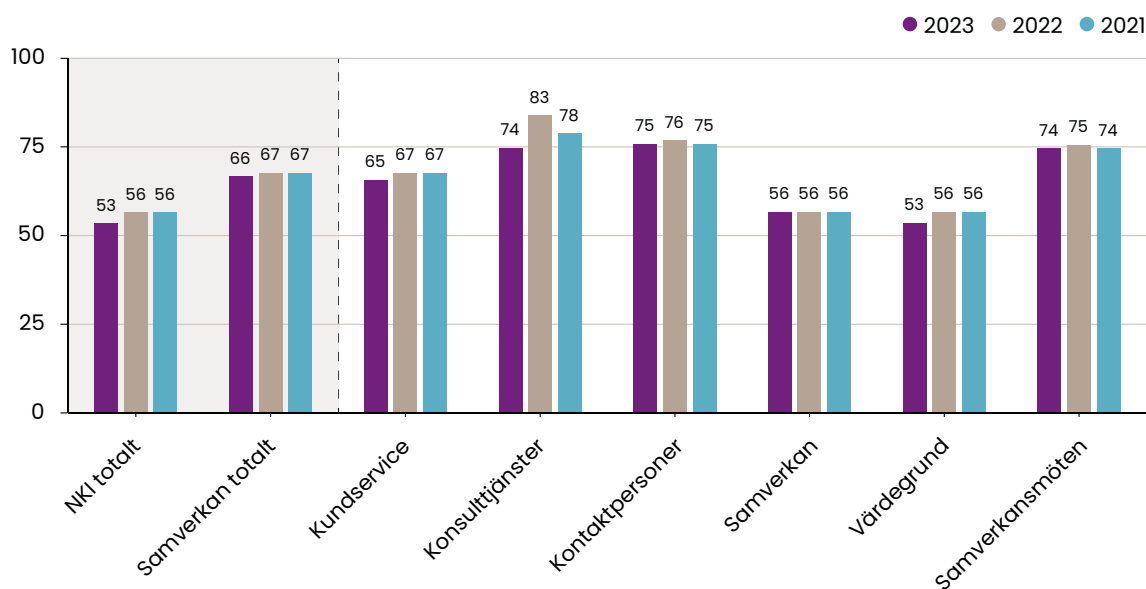
Kontaktpersoner är de som Statens servicecenter arbetar med i samverkan på operativ, taktisk och strategisk nivå för att utveckla kvaliteten och effektiviteten i Statens servicecenters tjänster. NKI är en resultatindikator som påvisas i avsnitt 5.1 ovan.

NKI för kontaktpersoner uppgår till 53, vilket är en försämring med tre enheter från föregående år. Minskningen kan till viss del förklaras av det senaste årets ökade dialog om avgifter i en ekonomiskt utmanande tid.

Kundmyndigheterna ger Statens servicecenters deltagare i samverkan ett fortsatt högt omdöme, med värdet 75. Det som drar ner värdet är upplevelsen av att Statens servicecenter inte har förståelse för kundmyndigheternas verksamhet och behov. De andra undersökningsområdena minskar svagt med en till tre enheter, förutom lojaliteten som ökar till 53 och undersökningsområdet konsulttjänster som uppvisar en minskning till 74.

Samverkan totalt är ett sammanvägt index av undersökningsområdena kontaktpersoner, samverkansmöten och samverkan. Värdet uppgår till 66 vilket är en minskning med en enhet jämfört med förra årets resultat men fortfarande ett högt värde.

Figur 5. Resultat för NKI kontaktpersoner inklusive förklaringsområde



Kontaktpersonernas bedömning av hur väl Statens servicecenter lever upp till myndighetens värdeord leveranssäkra, effektiva och engagerade har minskat med tre enheter sedan förra årets mätning och ligger nu på 53. När det gäller kontaktpersonernas bedömningar utifrån de olika segmenten av kundmyndigheternas storlek så är de flesta värden stabila med små eller inga förändringar för myndigheter med färre anställda, medan värdena från stora myndigheter minskar med flera enheter för samtliga värdeord.

Tabell 18. Utfall NKI för kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighetsstorlek (skala 1–5)

Uppfattning om Statens servicecenters överensstämmelse med värdeorden	Upp till 150 anställda	150–500 anställda	501–1999 anställda	2000 anställda eller fler
Leveranssäkra (2023)	3,8	3,3	3,3	2,9
Leveranssäkra (2022)	3,7	3,3	3,4	3,2
Leveranssäkra (2021)	3,7	3,4	3,2	3,3
Effektiva (2023)	3,3	2,7	2,6	2,2
Effektiva (2022)	3,3	2,8	2,7	2,6
Effektiva (2021)	3,2	3,0	2,7	2,8
Engagerade (2023)	3,4	3,0	3,0	2,5
Engagerade (2022)	3,4	3,0	3,2	2,9
Engagerade (2021)	3,3	3,2	3,0	2,8

6.3.3.2 Kundservice

Kundservice ingår i Statens servicecenters tjänster inom lön, e-handel och redovisning. Kundservice ges via den digitala webbaserade kundservicelösningen Portalen eller via telefon. En central förutsättning i verksamheten med kundservice är att säkerställa en överenskommen och förväntad servicenivå med respektive kundmyndighet.

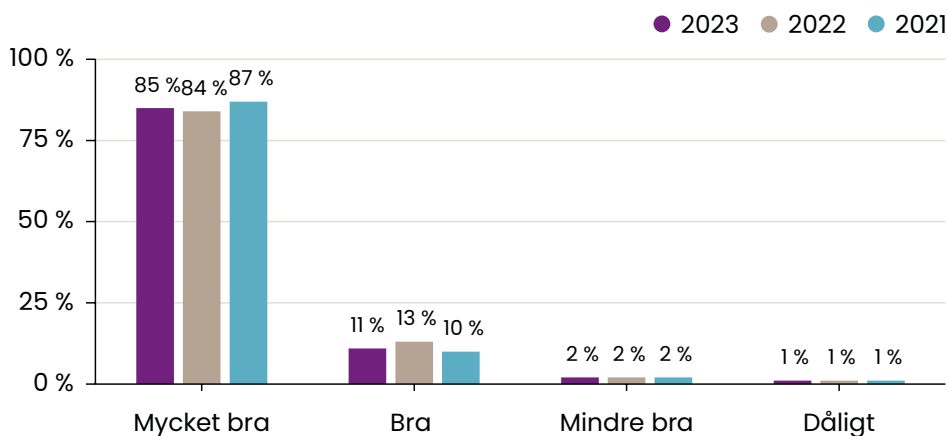
Kundservice har hanterat 332 938 antal ärenden och 52 358 antal samtal under 2023.

Under 2023 har kundservice implementerat Bank ID via telefon med gott resultat. För att följa kundnöjdheten har kundundersökningar via Portalen genomförts. Resultatet visar bland annat att 85 procent av användarna upplever att kontakten med kundservice är mycket bra. Användarna upplever att myndigheten ger ett bra bemötande och att vi ger rätt svar.

Endast 3,5 procent upplever att kontakten med kundservice är mindre bra eller dålig vilket ger ett gott betyg.

Figur 6. Kundundersökning via Portalen totalt för Statens servicecenter 2023 (andel svar i procent).

Anmärkning: För 2023 blir summan inte 100 procent på grund av avrundning.



Det goda resultatet har bland annat uppnåtts genom fokus på kundbemötande i skrift, snabba svar via Portalen och fortsatt målgruppsanpassning mot kontaktpersoner. Åtgärderna har bidragit till att kunderna fortsätter att välja Portalen som vägen in till Statens servicecenter.

6.4 Kundmyndigheter och samverkan

6.4.1 Kundmyndigheter och anslutning

Vid utgången av 2023 hade Statens servicecenter 167 anslutna kundmyndigheter som tillsammans hade 117 800 anställda. Det totala antalet anställda i staten utgör även en resultatindikator, se rubrik 5.1.

Bedömningen är att målet för resultatindikatorn inte kommer att uppnås år 2025 enligt regleringsbrevet 2023. Regeringen har i regleringsbrevet för 2024 ändrat att måldatum till år 2027.

Nyanslutningstakten har varit något lägre än föregående år med fyra helt nya kunder.

De nya kundmyndigheterna som anslutit sig till Statens servicecenter är Myndigheten för totalförsvarsanalys, Forskningsrådet för miljö, areella näringar och samhällsbyggande, Sveriges geologiska undersökning och Statistiska centralbyrån.

De tre kundmyndigheterna, Riksgäldskontoret, Brottsförebyggande rådet och Arbetsmiljöverket anslöts till fler tjänster under året.

Ett stort fokus har varit att migrera befintliga kundmyndigheter från lönesystemet Palasso till Heroma.

Kundmyndigheter kan välja att ansluta sig till en eller flera tjänster. Vid utgången av 2023 var det totalt 167 kundmyndigheter som använde sig av en eller flera av Statens servicecenters tjänster. 143 myndigheter använde lönetjänster, 125 myndigheter använde e-handelstjänsten och 79 myndigheter som använde redovisningstjänsten.

Fördelningen mellan köp av en eller flera tjänster såg ut på följande sätt vid 2023 års slut:

- 42 myndigheter köper enbart lönetjänst.
- 25 myndigheter köper lönetjänst och e-handelstjänst.
- 76 myndigheter köper lönetjänster, e-handelstjänster och redovisningstjänster.
- 21 myndigheter köper enbart e-handelstjänster.
- 3 myndigheter köper e-handelstjänster och redovisningstjänster.

Antal kunder består av 167 myndigheter som lyder under regeringen och en stiftelse.

Tabell 19. Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek

Kundmyndighets storlek (antal anställda)	Antal kundmyndigheter	Andel av antal anställda	Andel av antal kundmyndigheter
>2000	14	66 %	8 %
500–2000	26	19 %	15 %
150–500	48	11 %	29 %
<150	79	4 %	48 %
Totalt	167	100 %	100 %

Tabell 20. Antal kundmyndigheter

Tjänst	2023	2022	2021
Redovisnings- och e-handelstjänster	125	125	122
Lönetjänster	143	139	132
Totalt antal kundmyndigheter	167	166	161

Tabell 21. Utfall över antal anställda i anslutna kundmyndigheter

Tjänst	2023	2022	2021
Redovisnings- och e-handelstjänster	47 831	47 234	47 146
Lönetjänster	111 507	109 768	108 334
Totalt antal anställda	117 793	116 410	115 195

6.4.1.1 Redovisnings- och e-handelstjänster

Området ekonomitjänster omfattar två tjänsteområden: Redovisning och E-handel.

Totalt är 125 kundmyndigheter anslutna till Statens servicecenters ekonomitjänst vilket är ökning med en kundmyndighet jämfört med föregående år. Två nya myndigheter har anslutits, Myndigheten för Totalförsvarsanalys och Arbetsmiljöverket.

Inom Statens servicecenters e-handelstjänst har antalet anslutna myndigheter minskat med två myndigheter, Delegationen mot segregation som har lagts ner och Överklagarnämnden för etikprövning som slagits samman med Vetenskapsrådet. De 125 kundmyndigheterna motsvarar sammantaget 19 procent av antalet anställda i staten.

Under året har det förts en fortsatt dialog med de kundmyndigheter som enligt förordning ska ansluta sig till Statens servicecenters e-handelstjänst.

Arbetsmiljöverket har under året anslutit sig, Livsmedelsverket ansluter sig under 2024 och när det gäller Statens institutionsstyrelse, Läkemedelsverket och sex lärosäten pågår fortsatt dialog.

Ekonomitjänster omfattar även konsulttjänster och resursuthyrning. Konsulttjänster kan även erbjudas myndigheter som i dagsläget inte köper någon annan tjänst.

Under 2023 har Statens servicecenter lämnat 81 offerter till 51 myndigheter, vilket ska jämföras med 118 lämnade offerter till 70 myndigheter under 2022. Inom redovisningsområdet lämnades det 41 offerter och inom HR 40 offerter. Totalt offertvärde uppgick till cirka 35,3 miljoner kronor.

6.4.1.2 Lönetjänster

Under 2023 har sex kundmyndigheter anslutits till Statens servicecenters lönetjänster. De sex myndigheterna är Myndigheten för totalförsvarsanalys, Forskningsrådet för miljö areella näringar och samhällsbyggande, Sveriges geologiska undersökning, Statistiska centralbyrån, Riksgäldskontoret och Brottsförebyggande rådet.

Två myndigheter har lämnat Statens servicecenters lönetjänster, Delegationen mot segregation som avvecklades inför årsskiftet 2023 och Stiftelsen Uppsala Monitoring Center.

Vid utgången av 2023 levererade Statens servicecenters lönetjänster till 143 myndigheter och det motsvarar sammantaget 45 procent av antalet anställda i staten.

Därutöver har tre redan anslutna myndigheter migrerats från Palasso till Heroma. Dessa myndigheter är Försvarets materielverk, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap samt Migrationsverket som migrerats från det äldre lönesystemet Palasso till löne- och HR-systemet Heroma. Totalt hanteras nu sex kundmyndigheter i Heroma.

6.4.2 Kundanslutningsprognos

Under 2024 förväntas antalet kundmyndigheter som är anslutna till någon av myndighetens administrativa tjänster att öka från 167 till 172 myndigheter. Den ökade anslutningsgraden innebär att 49 procent av de statligt anställda kommer att omfattas av Statens servicecenters tjänster. Motsvarande siffra föregående år var 48 procent.

6.4.2.1 Anslutningsplan 2024 till lönetjänster

Enligt Statens servicecenters anslutningsplan ska totalt fyra nya kundmyndigheter anslutas till lönetjänsten under 2024, varav två avser anslutning till lönetjänsten med systemstödet Primula, Spelinspektionen och Högskolan i Väst, och två avser anslutning till lönetjänsten med systemstödet Heroma, Styrelsen för internationellt utvecklingssamarbete och Utbetalningsmyndigheten.

Tre befintliga kundmyndigheter kommer att flyttas över till lönesystemet Heroma under 2024. Myndigheterna är Skatteverket, Kronofogdemyndigheten och Kustbevakningen. Det innebär att vid utgången av 2023 kommer totalt elva kundmyndigheter att köpa lönetjänsten med systemstödet Heroma.

I och med de planerade anslutningarna kommer 46 procent av antalet statligt anställda att få sina löner utbetalda via Statens servicecenters lönetjänst i slutet av 2024.

6.4.2.2 Anslutningsplan 2024 till e-handelstjänst och redovisningstjänst (ekonomitjänster)

Under 2024 kommer anslutningen till ekonomitjänster öka med två myndigheter, den nyinrättade Utbetalningsmyndigheten och Livsmedelsverket.

I och med de planerade anslutningarna kommer ekonomitjänster levererade från Statens servicecenter att användas för myndigheter som sammantaget omfattar 20 procent av antalet statligt anställda.

Tabell 22. Utfall och prognos över antal anslutna kundmyndigheter 2022–2025

Tjänst	2022	2023	2024	2025
Redovisnings- och e-handelstjänster	125	125	127	128
Lönetjänster	139	143	147	157
Totalt antal kunder	166	167	172	182

Tabell 23. Prognos över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2022–2025 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet

Omfattning av tjänst	Anställda 2022	Procent av staten 2022	Anställda 2023	Procent av staten 2023	Anställda 2024	Procent av staten 2024	Anställda 2025	Procent av staten 2025
Redovisnings- och e-handelstjänster	47 234	19 %	47 831	19 %	48 458	20 %	52 440	21 %
Lönetjänster	109 768	45 %	111 507	45 %	112 873	46 %	120 221	49 %
Totalt	116 410	47 %	117 793	48 %	119 761	49 %	127 109	52 %

6.4.3 Kundsamverkan

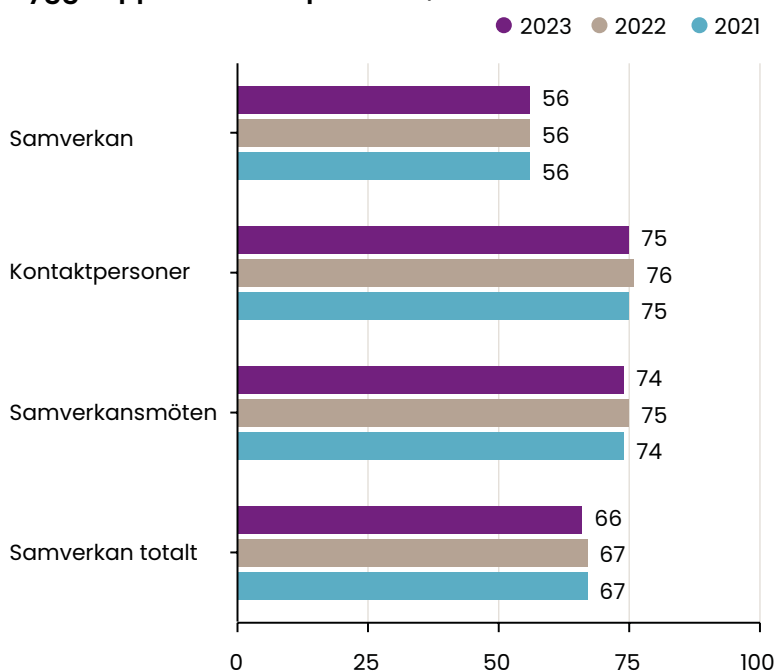
Statens servicecenter ska enligt förordningen (2012:208) med instruktion för Statens servicecenter kontinuerligt samverka med de myndigheter som nyttjar myndighetens tjänster i syfte att utveckla tjänsternas utformning och innehåll med avseende på kvalitet och effektivitet.

Under 2023 har detta genomförts i Statens servicecenters samverkansmodell, som innehåller tre olika nivåer. Samverkan är en del i överenskommelsen med kundmyndigheterna och säkerställer att:

- Tjänsterna håller god kvalitet och ständigt förbättras.
- Tjänsterna levereras i enlighet med träffade överenskommelser.
- Tjänsteutbudet utvecklas i takt med förändrade behov ur både kundens och Statens servicecenters perspektiv.
- Uppkomna incidenter och avvikelser hanteras effektivt.
- Relationen och samarbetet utvecklas.

Under 2023 genomfördes 786 samverkansmöten, vilket var en ökning med 11 procent mot året innan. Ökningen har skett på samtliga samverkansnivåer. Utöver formella samverkansmöten genomförs ett flertal kundmöten, till exempel workshops kring olika frågeställningar, informationsmöten, utveckling, styrgrupper, anslutningsprojekt, projektmöten och kundbeställningar.

Figur 7. Kontaktpersonernas ställning om samverkan totalt som byggs upp av kontaktpersoner, samverkansmöten och samverkan.

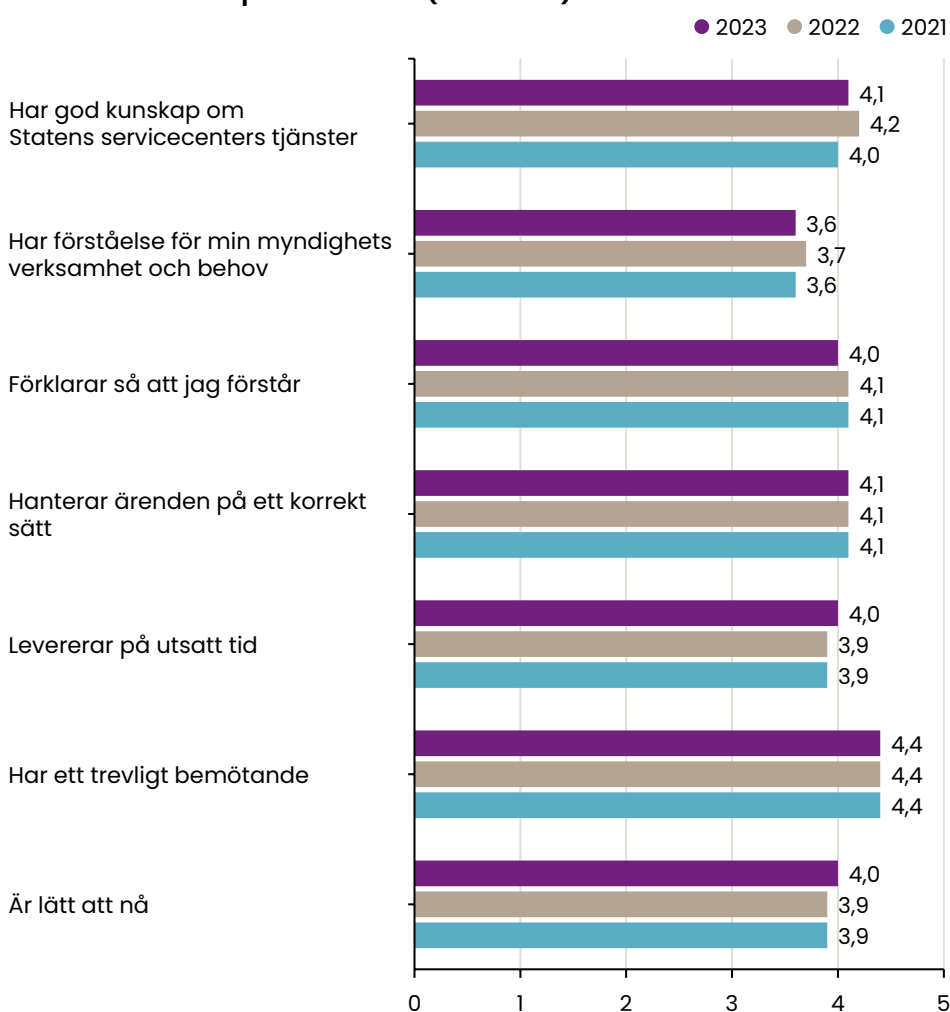


En del av samverkan innebär att kundmyndigheterna deltar i Statens servicecenters tjänsteutveckling, vilket kallas referensgrupper. Syftet med referensgrupperna är att öka kunddriven utveckling samt i dialog skapa förankring och samsyn om lösningar och förbättringar i tjänsteleveransen. Under 2023 har vi aktivt arbetat med att förbättra

samverkansmodellen och fokuserat mycket på interna arbetssätt för att höja leveransen och kundnöjdheten.

I den årliga nöjdkundmätningen för kontaktpersoner mäts bland annat kundsamverkan uppdelat i tre områden, kontaktpersoner, samverkansmötet samt samverkan.

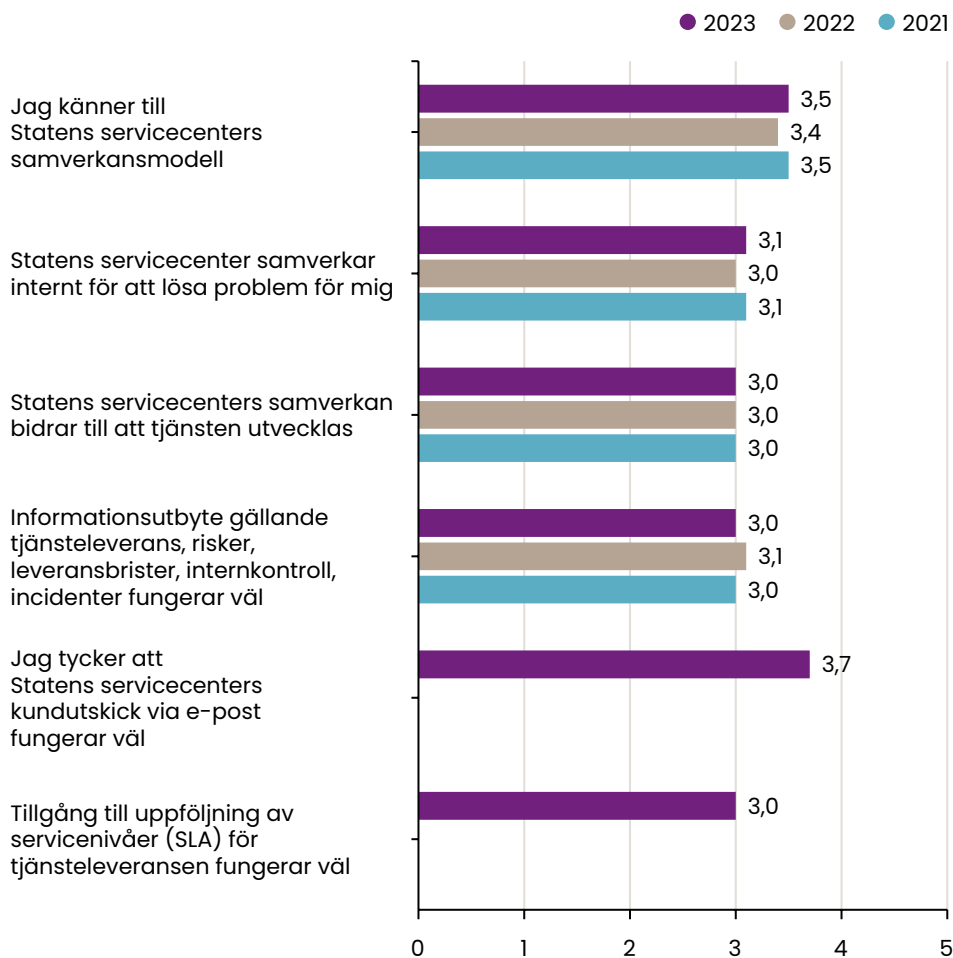
Figur 8. Kontaktpersonernas ställning till frågan om de upplevt sig väl bemötta och upplevt ett engagemang från Statens servicecenters representanter (skala 1-5)



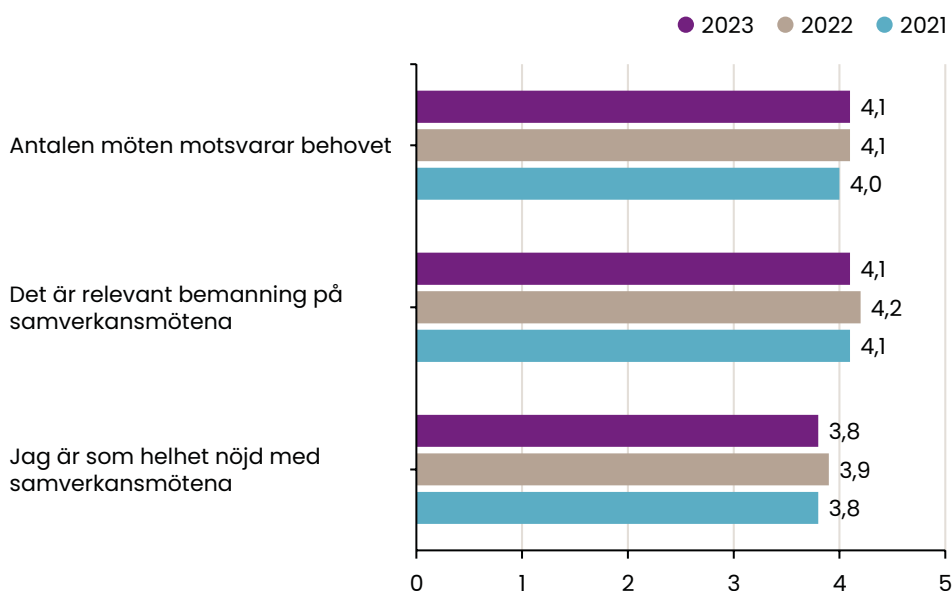
Figur 7 och 8 påvisar att kontaktpersoner i samverkan har ett fortsatt högt förtroende. Värdet för kontaktpersoner ligger kvar på samma höga nivå med ett värde på 75 (76), och där bemötande får fortsatt högst betyg på 4,4. Delområdet samverkan hamnar på samma nivå som föregående år på 56.

Två nya frågor har tillkommit för 2023: Tillgång till uppföljning av servicenivåer (SLA) för tjänsteleveransen fungerar väl och Jag tycker Statens servicecenters kundutskick via e-post funderar väl.

Figur 9. Kontaktpersonernas ställning till frågan om de är nöjda med innehållet i samverkansmötena och vad dessa bidrar till (skala 1-5)



Figur 10. Kontaktpersonernas ställning till frågan om de är nöjda med samverkansmötena som helhet, bemanning och antalet möten (skala 1-5)



Värdet inom samverkansmöten ligger kvar på samma nivåer som förra året, förutom frågan där det är relevant bemanning på samverkansmötena, vilket ökat något.

Under 2023 genomfördes 216 kundutskick vilket är en minskning med 10 procent från föregående år. Detta då Statens servicecenter har påbörjat en genomlysning av de kundutskick som går ut för att renodla processen något. Arbetet kommer fortsätta med att förbättra processen och att kontinuerligt arbeta med information till kundmyndigheterna.



7 Lokal statlig service

Statens servicecenter ansvarar för att säkerställa och stärka tillgången till grundläggande statlig service i hela landet. I detta syfte ingår Statens servicecenters serviceavtal med myndigheter om att för deras räkning utföra serviceuppgifter.

Verksamheten bedrivs vid servicekontor i hela landet. För närvarande ger myndigheten service för Arbetsförmedlingens, Försäkringskassans, Migrationsverkets, Pensionsmyndighetens och Skatteverkets räkning. Verksamheten bedrivs vid utgången av 2023 på 138 servicekontor.

Tillgången till statlig service har under de senaste åren ökat dels genom att antalet servicekontor har ökat, dels genom att serviceutbudet har ökat i takt med att fler myndigheter ingår i servicesamverkan.

Den ekonomiska situationen ökar kraven på effektiv bemanningsplanering och prognostisering av personalresurser. Under året har ett nytt arbetssätt för bemanningsplanering på servicekontoren införts. Arbetssättet innebär att antal besök i större utsträckning än tidigare är styrande för dimensioneringen.

För att anpassa verksamheten till årets ekonomiska ramar har personalstyrkan i slutet av året behövt minska mer än tidigare planerat för att få kostnadseffekt innevarande år. Som en direkt följd av detta har viss anpassning av öppettiderna för servicekontoren gjorts under månaderna september till december.

7.1 Verksamhetens utveckling

Statens servicecenter har under året fortsatt att utveckla och stärka den lokala statliga servicen. Genom att öppna servicekontor på fler platser i landet och erbjuda ett breddat serviceutbud stärks den lokala statliga närvaron.

Under 2023 har nya servicekontor öppnats i Malmö (Mobilia), Helsingborg (Drottninghög), Nynäshamn, Jönköping (Råslätt), Lysekil, Boden, Stockholm (Rinkeby), Norrköping (Hageby) och Eskilstuna (Skiftinge). Regeringsuppdraget fortlöper, dock med vissa förseningar, och bedömningen är att uppdraget kommer att kunna slutredovisas till regeringen i slutet av 2024. Antalet nya driftsatta servicekontor är en resultatindikator som påvisas i avsnitt 5.1 ovan.

Det myndighetsgemensamma projektet mellan Statens servicecenter och Migrationsverket avslutade i november 2023 införandet av allmän service. Det betyder att det är 33 servicekontor på 27 orter som tillhandahåller service för Migrationsverkets räkning. Nästa steg i samarbetet är att fördjupa samverkan och skapa förutsättningar för fler tjänster, bland annat upptagning av biometri för uppehållstillståndskort och resedokument. Arbete pågår också för att införa allmän service på servicekontoret i Skellefteå, efter önskemål från Migrationsverket.

Statens servicecenter har tillsammans med Kronofogdemyndigheten utrett förutsättningarna för en framtida servicesamverkan. Den gemensamma förstudierapporten var klar i juni 2023. Myndigheterna planerar nu för en lämplig tidpunkt för ett införande. Genom samarbetsprojektet med Domstolsverket ges förutsättningar för domstolar att boka besöksrum för videomöten på utvalda servicekontor. Sedan den 16 oktober 2023 är det möjligt att delta i domstolsförhandling via länk på ett antal utvalda servicekontor.

Den 1 september 2023 trädde en ny lag i kraft som innebär att Skatteverket har rätt att kontrollera biometriska uppgifter i samband med folkbokföringsärenden om flytt till Sverige och styrkt samordningsnummer. Syftet är att skapa bättre förutsättningar för korrekta uppgifter i folkbokföringen samt att minska fusk i välfärdssystemen. Identitetskontrollerna kommer i praktiken att utföras på servicekontor. Servicekontoren har i detta avseende en viktig roll i statens samlade strävan att minska fusk i välfärdssystemen.

Statens servicecenter och Skatteverket bedriver ett gemensamt projekt för att hantera de förändringar som detta innebär.

Ett prioriterat område för myndigheten är att skapa förutsättningar för ett mer kostnadseffektivt och långsiktigt hållbart servicekontorsnät. Syftet är att säkerställa statlig service och närvaro till en lägre kostnad än idag. Mer kostnadseffektiva lösningar behöver tas fram på orter med låga besöksvolymerna och för kontor som i framtiden inte kommer att tillhandahålla service som kräver särskild maskinell utrustning. Inriktningen är att på dessa orter och kontor införa mer flexibla lösningar genom exempelvis samlokalisering med annan part och bemanning från andra servicekontor. Under hösten har ett förberedande arbete bedrivits för att kartlägga och analysera verksamhetsmässiga förutsättningar för en sådan förändring.

De framtida mer flexibla servicekontorslösningarna är i behov av att även ha en flexibel teknik att tillgå. I det avseendet blir utvecklingen av mobil utrustning central för förflyttningen mot ett mer kostnadseffektivt servicekontorsnät. För att kunna ge service i samma utsträckning som görs vid kontor där verksamheten bedrivs i egna lokaler med fast utrustning behöver den mobila utrustningen ge tillgång till ärendespecifik information som återfinns i myndigheternas verksamhetssystem. Det gör inte den mobila utrustningen idag, vilket medför att servicekontor med mobil utrustning under en övergångstid enbart kommer kunna erbjuda service som bygger på information via myndigheters hemsidor och e-tjänster. Under hösten har ett utvecklingsarbete startat för att kravställa hur den framtida mobila utrustningen ska se ut och fungera.

7.2 Verksamhetsuppföljning servicekontor

Verksamhetsstatistiken är ett viktigt verktyg för planering. Under 2023 har Statens servicecenter i högre utsträckning planerat och dimensionerat bemanningen utifrån besöksvolymerna på servicekontoren.

Arbetet med att ta fram prognoser över besöks- och ärendeutveckling har också vidareutvecklats, genom fördjupade dialoger och regelbundna avstämningar med samverkande myndigheter. Under året har Statens servicecenter skapat ett forum för kunskapsutbyte och omvärldsanalys i syfte att förutse behov och trender för servicekontorsverksamheten.

I samband med att Statens servicecenter tecknat samverkansavtal med Migrationsverket, har även de besöken börjat följas upp. Därför redovisas även besök och ärenden för Migrationsverket från och med i år.

7.2.1 Besök

7.2.1.1 Volymutveckling

Servicekontoren tog emot drygt 2,6 miljoner besök under 2023, vilket är i nivå med antalet besök 2022. Under årets tre första månader ökade besöken kraftigt jämfört med samma period föregående år, för att senare under året minska. Volymutvecklingen skiljer sig något över landet. I tre regioner ökar antalet besök jämfört med föregående år, region Mitt (2 procent), region Syd (2 procent) och region Väst (1 procent). I övriga tre regioner minskar besöken, region Öst (-5 procent), region Nord (-4 procent) och region Stockholm-Gotland (-1 procent).

Antalet besök på servicekontoren minskade kraftigt under pandemiåren 2020-2021. När restriktionerna togs bort vid inledningen av 2022 ökade besöken igen, dock inte till den nivå som var före pandemin. En förklaring till detta kan vara utvecklingen av digitala tjänster hos samverkande myndigheter och att kunderna under pandemin i större utsträckning började använda tjänsterna och har fortsatt med det. Då volymerna ligger kvar på denna nivå även under 2023, är ett antagande att volymerna börjar stabiliseras igen efter pandemin.

Antalet besök var högst i mars (294 397 stycken), vilket ligger i linje med tidigare år och förklaras med Skatteverkets inledning av deklaraionsperioden. Minst antal besök gjordes i december (166 779 stycken), vilket ligger i linje med tidigare års besökstrender och att besöken generellt är färre under andra halvåret.

Tabell 24. Antal besök per region

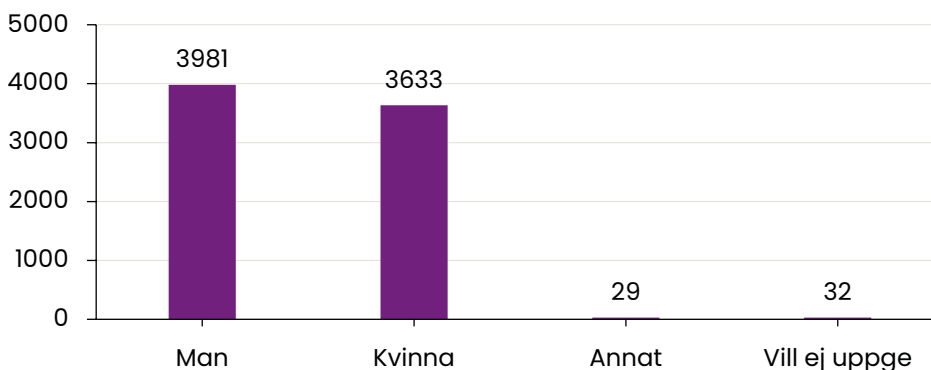
Region	Antal besök 2023	Andel av totalt antal besök 2023 (procent)	Antal besök 2022	Andel av totalt antal besök 2022 (procent)	Antal besök 2021	Andel av totalt antal besök 2021 (procent)
Nord	211 331	8 %	220 259	8 %	186 639	8 %
Mitt	540 887	20 %	530 171	20 %	472 461	21 %
Väst	514 888	19 %	507 455	19 %	419 246	19 %
Syd	500 589	19 %	492 041	19 %	427 709	19 %
Stockholm-Gotland	601 170	23 %	606 144	23 %	481 637	21 %
Öst	277 034	11 %	291 117	11 %	256 330	11 %
Totalt	2 645 899	100 %	2 647 187	100 %	2 244 022	100 %

Anmärkning: Antal besök 2021 är korrigerad jämfört med årsredovisning 2021 på grund av korrigerad av verksamhetsstatistik för besök år 2021.

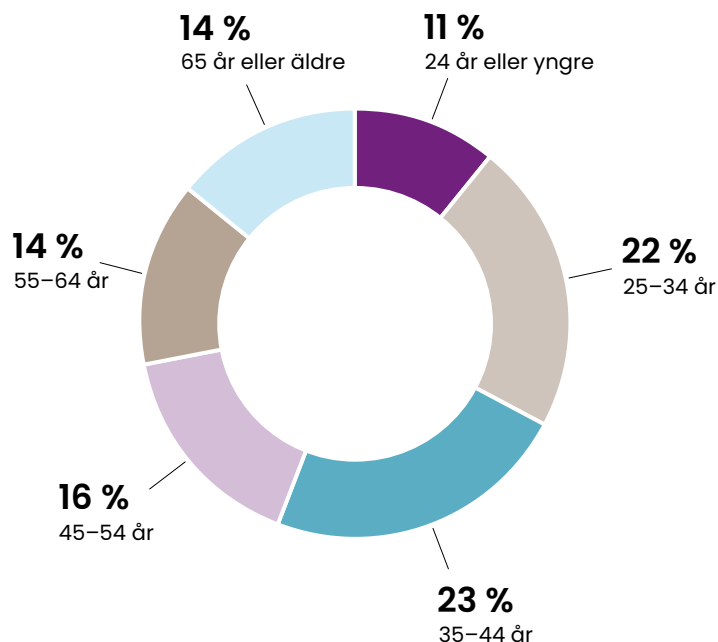
7.2.1.2 Besöksgrupper

Årets kundundersökningar visar att besökarna vid servicekontoren i större utsträckning utgörs av män än av kvinnor. Den största andelen av besökarna finns likt föregående år i åldersgrupperna 25-34 år och 35-44 år. Jämfört med föregående år ökar andelen besökare i åldersgruppen över 65 år mest. Det finns ingen entydig förklaring till denna ökning.

Figur 11. Andel besökare som deltagit i kundundersökningen fördelat på kön



Figur 12. Andel besökare som deltagit i kundundersökningen fördelat per åldersgrupp



7.2.2 Ärenden

Servicekontoren hanterade drygt 3,1 miljoner ärenden för Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skatteverket under året. Antalet ärenden är något högre än antalet besök eftersom en besökare kan ha fler än ett ärende. Antalet ärenden ökade med 3 procent jämfört med föregående år. Att ärendevolymer ökar mer än besöksvolymen beror på att fler kunder får service för fler än en myndighet vid ett och samma besök.

Det kan vara en naturlig följd av att servicekontoren utökar med fler samverkansmyndigheter men också att servicehandläggare mer aktivt hjälper besökarna med flera myndigheters ärenden vid ett och samma tillfälle genom att arbeta utifrån ett så kallat livshändelseperspektiv.

Ärenden till Skatteverket och Försäkringskassan är vanligast. Fördelningen av ärenden mellan myndigheterna framgår av tabell 25.

Arbetsförmedlingens ärendevolymer ökar med 13 procent under 2023 jämfört med 2022. Ökningen var som störst under inledningen av året. Från och med andra tertiet har ärendevolymer börjat stabiliseras, från att ha ökat successivt sedan införandet av Arbetsförmedlingens tjänster i slutet av 2021.

Försäkringskassans ärendevolym har haft en nedåtgående trend senaste åren, där volymerna fortsatte minska även efter pandemin. En bidragande orsak till den nedåtgående trenden kan vara Försäkringskassans utvecklingsarbete i form av förbättrade digitala tjänster och information på Mina sidor. År 2023 har dock trenden brutits, då ärendevolymen ökar med 6 procent. Ett antagande är att Försäkringskassans volymer är på väg att stabiliseras på nivåer som liknar pandemiåren.

Pensionsmyndighetens ärendevolym är i nivå med föregående år. Volymerna har inte återgått till samma nivå som före pandemin. En bidragande orsak kan vara utvecklingen av digitala tjänster och ökad tillgänglighet.

Skatteverkets ärendevolym har minskat med 2 procent jämfört med föregående år. Minskningen är framför allt hänförlig till färre id-kortsärenden och ärenden med anledning av flytt till Sverige jämfört med 2022. Båda ärendeslagen är så kallade inställelseärenden, dvs. den sökande måste infinna sig personligen på ett servicekontor och kan inte utföras via e-tjänst.

I november 2023 slutfördes den första etappen gällande införande av tjänster för Migrationsverket. Allmän service erbjuds nu på 33 kontor på 27 orter. Ärendevolymen bedöms öka under kommande år i takt med att fler tjänster införs.

Statens servicecenter har även under 2023 erbjudit service för E-hälsomyndigheten i form av utfärdande av covidbevis. Tjänsten erbjöds endast vid ett fåtal kontor och har utgjort låga volymer. Den 30 juni avslutades arbetet med uppdraget i och med att EU-förordningen om covidbevis upphörde. Därav ingår inte ärendestatistik för E-hälsomyndigheten i redovisningen.

Tabell 25. Antal ärenden per myndighet

Myndighet	Antal ärenden 2023	Andel av antal ärenden 2023 (procent)	Antal ärenden 2022	Andel av antal ärenden 2022 (procent)	Antal ärenden 2021	Andel av antal ärenden 2021 (procent)
Arbetsförmedlingen	452 779	14 %	399 453	13 %	222 876	9 %
Försäkringskassan	849 817	27 %	803 381	26 %	820 995	31 %
Pensionsmyndigheten	149 547	5 %	150 176	5 %	136 403	5 %
Skatteverket	1 654 962	53 %	1 691 497	56 %	1 431 700	55 %
Migrationsverket	18 354	1 %	–	–	–	–
Totalt	3 125 459	100 %	3 044 507	100 %	2 611 974	100 %

Anmärkning: Antal ärenden 2021 är korrigerad jämfört med årsredovisning 2021 på grund av korrigerad verksamhetsstatistik för ärenden år 2021. Migrationsverkets tjänster på servicekontoren har under 2021-2022 bedrivits i begränsad omfattning och ingår därför inte i ärendestatistiken.

7.2.3 Kostnad per besök och ärende

Kostnaden för lokal statlig service uppgick till 993,2 miljoner kronor för 2023. Genom att ställa denna kostnad i relation till det totala antalet besök och det totala antalet hanterade ärenden vid servicekontoren erhålls en genomsnittlig kostnad på 375 kronor per besök och 318 kronor per ärende.

Det är en kostnadsökning om fyra procent för besök samt en procent för ärenden jämfört med 2022. Den ökade kostnaden per besök och ärende förklaras av att de totala kostnaderna ökar mer än antal besök och ärenden.

Styckkostnaderna påverkas av att i de totala kostnaderna ingår kostnader hänförliga till öppnande av nya servicekontor där verksamhet bedrivs endast delar av året eller ännu inte bedrivs (kontor som öppnar 2024).

Tabell 26. Kostnad per besök och ärende (kr)

Kostnad per besök och ärende	Utfall 2023	Utfall 2022	Utfall 2021
Kostnad per besök	375	361	370
Kostnad per ärende	318	314	318

Anmärkning: Kostnad per besök och ärenden 2021 är korrigerad jämfört med årsredovisning 2021 på grund av korrigering av verksamhetsstatistik för besök och ärenden år 2021.

7.2.4 Kundnöjdhet

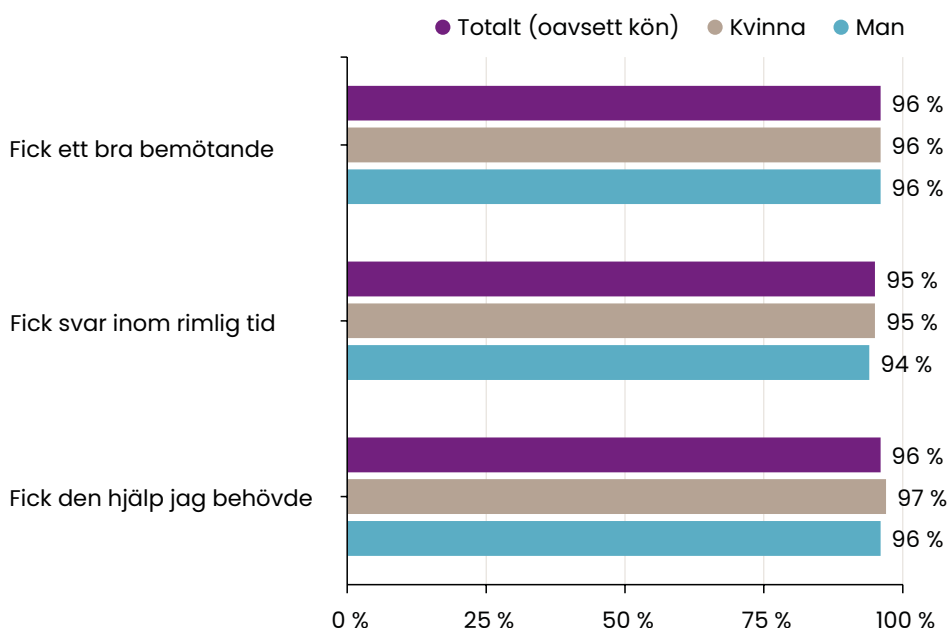
Resultatet från årets genomförda kundundersökningar visar att Statens servicecenter lyckas bibehålla nöjda kunder och höga omdömen. Både vårens och höstens mätning visar på ett Nöjd kund index (NKI) om 93 samt att en majoritet av besökarna får ett gott bemötande, den hjälp de behövde vid besöket och svar inom rimlig tid. Kvinnor är något mer nöjda med besöken än män. Detta mått är även en resultatindikator som påvisas i avsnitt 5.1 ovan.

De flesta av de besökare som deltog i undersökningen har haft ett ärende och frågor till Skatteverket, därefter Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Pensionsmyndigheten.

Kundundersökningarna genomförs vid två tillfällen och utifrån vedertagen NKI standard. Frågorna som ligger som grund för NKI är kopplade till nöjdhet, upplevd förväntning samt hur verksamheten presterar jämfört med en ideal verksamhet. Utöver frågor kopplat till NKI ställs även frågor kring bemötande, svar i tid samt hjälp vid besöket.

Det sammanvägda resultatet från årets två kundundersökningar visar att servicekontorskunder är fortsatt nöjda med servicen:

- 93 Nöjd Kund Index, NKI (jämfört NKI 93 år 2022)
- 96 procent är nöjda med servicekontoret i dess helhet (jämfört 96 procent år 2022)
- 96 procent upplever att servicekontoret uppfyller deras förväntningar (jämfört 96 procent år 2022)
- 95 procent tycker servicekontoret presterar väl jämfört med en ideal verksamhet (jämfört 95 procent år 2022)
- 96 procent fick den hjälp de behövde (jämfört med 97 procent år 2022)
- 95 procent fick svar inom rimlig tid (jämfört med 94 procent år 2022)
- 96 procent fick ett bra bemötande (jämfört med 96 procent år 2022)

Figur 13. Kundnöjdhet – nedbrutet på kön

Respektive kundundersökning har genomförts på totalt 30 av Statens servicecenters servicekontor. Vilka kontor som ingick i undersökningarna togs fram med hjälp av ett stratifierat urval baserat på antal kontor per region. Inom respektive strata gjordes därefter ett slumpmässigt urval av kontor som skulle delta i mätningen. Svaren samlades in under veckorna 11-12 och 42-43. Enkäten finns tillgänglig på fem olika språk, engelska, svenska, arabiska, somaliska och tigrinja.

7.2.5 Kvalitet

Kvalitetsmodellen syftar till att säkerställa en hög och jämn kvalitet i servicekontorsverksamheten samt att säkerställa ett systematiskt förbättringsarbete. Kvalitet på servicekontor är att kunden får ett gott bemötande och rätt information på rätt sätt. Kvaliteten på informationen som lämnas i kundmötet ska vara jämn och hög på alla servicekontor. Det är Statens servicecenters och samverkansmyndigheternas gemensamma ansvar att säkerställa god kvalitet inom servicekontorsverksamheten.

Under 2023 har en översyn av kvalitetsmodellen genomförts där samverkansmyndigheterna varit delaktiga. Syftet har varit att förenkla och förtydliga kvalitetsmodellen. Överlag har samarbetet kring kvalitet mellan Statens servicecenter och samverkansmyndigheterna utvecklats under året. Fler workshoppar och dialoger har genomförts i syfte att utveckla kvalitetsarbetet.

Det systematiska kvalitetsarbetet handlar om att planera, genomföra aktiviteter, analysera och följa upp de genomförda aktiviteterna och att genom indikatorerna följa om aktiviteterna genererar förändringar i önskad riktning. Kvalitetsarbetet handlar också om att ständiga förbättringar och att skapa förutsättningar för lärande i verksamheten. År 2023 är tredje året servicekontorsverksamheten arbetar utifrån ett samlat systematiskt kvalitetsarbete.

Kvalitetsplan 2023 har bestått dels av återkommande aktiviteter i enlighet med "Kvalitetsmodell för servicekontor" samt identifierade aktiviteter och indikatorer utifrån genomförd riskanalys tillsammans med samverkansmyndigheterna.

Kvalitetsplan 2023 har innehållit följande aktiviteter:

- Medlyssning för att följa upp kvaliteten i bemötande och information samt säkerställa livshändelseperspektivet hos nyanställda servicehandläggare (årligen återkommande aktiviteter).
- Postrutin: En arbetsgrupp med samtliga myndigheter representerade, har kartlagt orsaker till brister i hanteringen och vad som kan förenkla hanteringen för servicehandläggarna. Åtgärder har därefter genomförts på servicekontoren.
- Ofullständiga ansökningar: En kartläggning har gjorts om vilka ansökningar (blanketter och e-tjänster) som upplevs svåra av servicehandläggare i kombination med vilka brister som upptäcks vid handläggning av ärenden hos myndigheterna. Åtgärder har därefter genomförts på servicekontoren.
- Informationsinhämtning: En kartläggning har gjorts över orsaker till brister i informationsinhämtningen. Syftet har varit att skapa förutsättningar för servicehandläggare att kunna ta till sig information och att de har tillgång till rätt omfattning av information. Åtgärder har därefter genomförts på servicekontoren.
- Statstjänstemannarollen: Dialoger och repetition av utbildning om vad det innebär att vara anställd i staten.

Årligen redovisas en sammanvägd bedömning av kvaliteten på servicekontor i en kvalitetsrapport. Bedömningen är en självskattning baserad på genomförda aktiviteter under året.

Bedömningen kompletteras också med utfallet för indikatorer i form av NKI-resultatet i genomförda kundundersökningar, förekomst av

personuppgifts- och informationssäkerhetsincidenter, användning av toltjänst, antal visningar på interna och externa informationssidor samt antal anmälningar om fusk och felaktigheter. Bedömningen görs enligt tre nivåer: God, tillräcklig och inte tillräcklig.

Majoriteten av kontorsområdena redovisar god kvalitet inom medlyssningarna 2023. Det finns likväl rapporterade brister, som inte är allvarliga men som kräver åtgärd. Samtliga aktiviteter i årets kvalitetsplan är genomförda. Indikatorerna visar överlag på en positiv utveckling men samtidigt finns fortsatt förbättringspotential, kopplat till bland annat informationsinhämtning.

Den sammanvägda bedömningen 2023 är att kvaliteten på servicekontor är tillräcklig. Bedömningen i kvalitetsrapporten ligger till grund för kommande kvalitetsplan 2024. Kvalitetsmodellen säkerställer på så sätt en strukturerad process för att säkra kvaliteten på servicekontor samt bidrar till ett lärande och ständigt förbättringsarbete.

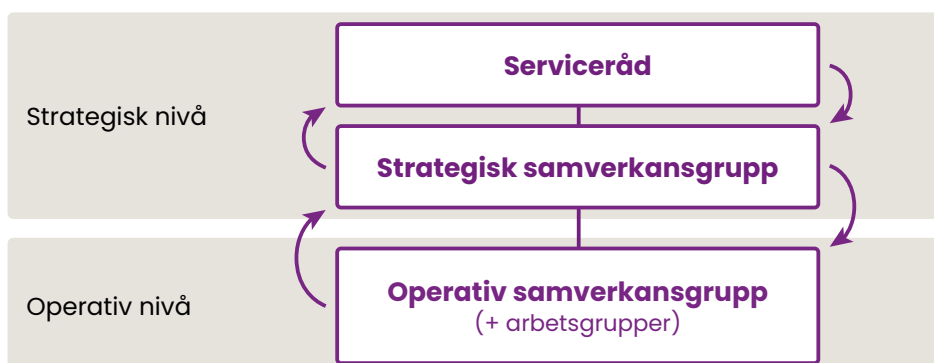
7.3 Serviceråd och samverkan

Det finns en överenskommen samverkansmodell mellan Statens servicecenter och de myndigheter som ingår i samverkan avseende servicekontorsverksamheten. Samverkan sker på både strategisk och operativ nivå.

Samverkansmodellen fyller en viktig roll för att möjliggöra delaktighet, samordning och förankring i frågor som rör servicesamverkan.

I löpande samverkan hanteras utvecklingsfrågor, uppföljning av servicekontorsverksamheten, kvalitetsarbete och andra gemensamma frågor.

Figur 14. Samverkansmodell avseende lokal statlig service



Servicerådet är den högsta gemensamma nivån i samverkan mellan myndigheterna. Servicerådet samråder om övergripande strategiska inriktningar. Statens servicecenters generaldirektör är ordförande i serviceraudet och övriga parter representeras av sina respektive myndighetschefer alternativt överdirektörer. Servicerådet har träffats vid tre tillfällen under 2023.

Den strategiska samverkansgruppen är ett forum för information och beredning av frågor som är relevanta för servicekontorsverksamheten. Den strategiska samverkansgruppen bereder även ärenden till serviceraudet. Den strategiska samverkansgruppen kan hantera frågor som eskalerats från och kan ge uppdrag till den operativa nivån. Strategisk samverkan har ägt rum vid tre tillfällen under 2023.

Den operativa samverkansgruppen samordnar gemensamma frågor på operativ nivå och föreslår åtgärder vid operativa avvikelser. Därutöver sker även bilateral samverkan i frågor som inte berör samtliga myndigheter. Operativ samverkan sker månatligen både i det gemensamma forumet och i bilateral samverkan.

Under 2023 har de tre nivåerna i samverkansmodellen nyttjats för arbetet med den strategiska inriktningen för servicekontorsverksamheten som årligen tas fram av Statens servicecenter. Efter uppstart och strategisk diskussion i serviceraudet följde workshoppar med olika teman på strategisk och operativ nivå samt tillsammans med verksamhetsrepresentanter från Statens servicecenter.

Sammanfattningsvis har den höga graden av delaktighet från samverkande myndigheter bidragit till en väl förankrad och genomarbetad strategisk inriktning för åren 2024-2027.



8 Medarbetare

8.1 Utveckling av antalet medarbetare

Antalet medarbetare på Statens servicecenter har ökat under 2023 jämfört med tidigare år. Under året kan en tillväxt ses inom verksamhetsområde IT och utveckling samt inom verksamhetsområde medborgarservice, där det liksom tidigare år har varit en tillfällig ökning av medarbetare under sommarmånaderna. Jämfört med föregående år har antalet medarbetare inom verksamhetsområde myndighetsservice ökat. Under hösten 2023 har antalet medarbetare minskat inom verksamhetsområde medborgarservice och inom verksamhetsområde styrning och verksamhetsstöd.

Fördelningen mellan antalet kvinnor och antalet män har förändrats något under året jämfört med tidigare år. Myndigheten har fortsatt en förhållandevis stor andel kvinnor. Andelen kvinnor under 2023 var högre i verksamhetsområde myndighetsservice och verksamhetsområde medborgarservice jämfört med verksamhetsområde för IT och utveckling samt verksamhetsområde styrning och verksamhetsstöd.

Sedan år 2020 har fördelningen mellan män och kvinnor sakta förändrats från 74,4 procent kvinnor år 2020 till att för år 2023 ha minskat till 72,6 procent.

Tabell 27. Totalt antal medarbetare

Totalt antal medarbetare	2023	2022	2021
Antal medarbetare	1 660	1 608	1 467

Tabell 28. Antal medarbetare fördelade per verksamhetsområde och kön

Verksamhetsområde	Antal kvinnor 2023	Antal män 2023	Totalt antal medarbetare 2023	Andel kvinnor 2023
Medborgarservice	707	253	960	73,6 %
Myndighetsservice	386	96	482	80,1 %
Styrning och verksamhetsstöd	91	62	153	59,5 %
IT och utveckling	21	44	65	32,3 %
Totalt	1 205	455	1 660	72,6 %

Inga verksamhetsövergångar av personal har genomförts under 2023.

8.2 Kompetensutveckling och kompetensförsörjning

Under året har arbetet med myndighetens tillitsbaserade kultur fortlöpt och flera aktiviteter har genomförts med fokus på det aktiva medarbetarskapet. Bland annat har hela organisationen arbetat utifrån en film med tillhörande fallstudier som myndigheten har tagit fram tillsammans med forskaren Louise Bringselius.

Ett uppdrag för att utveckla det interna samarbetet har initierats för att identifiera och utforma effektiva strukturer och arbetssätt så att verksamheterna i samspel ska kunna leverera och bidra effektivt till myndighetens uppdrag på kort och lång sikt.

Inom ramen för myndighetens beredskapsuppdrag har en stabsorganisation upprättats och under året har utbildning för dessa grupper påbörjats.

En ansträngd ekonomisk situation för myndigheten har påverkat möjligheten att ersättningsrekrytera. Fokus för året har i och med det varit att skapa förutsättningar och utveckla befintliga medarbetare och chefer.

Ett arbete har initierats för att se över personalkostnader för de kommande åren. Som ett led i detta har bland annat en del provanställningar avslutats och tidsbegränsade anställningar har i vissa fall inte förlängts. Kompetensutvecklingsmaterial i ämnet förändringsledning har tagits fram och workshops har genomförts.

Trots att myndigheten har haft en ansträngd ekonomisk situation under året är bedömningen att organisationen har haft förmåga att försörja verksamheten med den kompetens som behövs för att klara myndighetens uppdrag. Fortsatt anpassning av resurser och kompetenser med anledning av ansträngd ekonomi kommer att behöva göras framåt samtidigt som det finns behov av vissa nya förmågor inom bland annat it och produktutveckling.

Sammantaget bedöms de genomförda aktiviteterna ha bidragit till att myndigheten har kunnat fullfölja uppdragen inom lokal statlig service och administrativa tjänster.

8.3 Arbetsmiljö och hälsa

Årets arbetsmiljöarbete har till stor del handlat om att fortsätta tidigare årsarbete med att utveckla systematiken, fokusera på det friska och höja kompetensen inom arbetsmiljöfrågor.

Medarbetare och chefer har tillsammans tagit fram friskfaktorer för respektive arbetsgrupp och arbetat med dessa för att främja friska arbetsplatser.

Föregående års utbildningsinsats inom riskbedömning ur arbetsmiljöperspektiv har i år kompletterats med workshops med chefer inom organisationen. Syftet har varit att ytterligare förbättra riskhanteringen i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Under året har arbetsmiljö på arbetsplatsträffar varit en stående punkt på agendan för att uppmärksamma och på ett strukturerat sätt hantera arbetsmiljöfrågor i det forum där medarbetarna har en möjlighet att påverka sin egen arbetsmiljö och arbetssituation.

8.3.1 Sjukfrånvaro

Under 2023 har organisationens sjuk- och frisktal återhämtat sig något jämfört med 2022, där inledningen av föregående år fortfarande präglades av pandemin. Den totala sjukfrånvaron för 2023 var 5,7 procent, vilket är en minskning med 0,4 procentenheter jämfört med föregående år. Minskningen ses i korttidssjukfrånvaron och återfinns i samtliga åldersgrupper och för både kvinnor och män. Den största minskningen ses i åldersgruppen 30–49 år.

Vi ser också att männens sjuktal har sjunkit något mer än kvinnornas. Under de första åtta månaderna av 2023 är sjuktalet lägre jämfört med 2022, i synnerhet under inledningen av året. Under 2023 års sista månader ser vi att sjuktalet är något högre än under samma period 2022.

Andelen av den totala sjukfrånvaron som utgörs av långtidssjukfrånvaro har ökat från 40,8 procent under 2022 till 47,6 procent under 2023, vilket kan förklaras främst med att korttidssjukfrånvaron har minskat och att långtidssjukfrånvaron i förhållande till sjuktalet därför blir högre.

Frisktalet, det vill säga andelen medarbetare som har maximalt 40 sjukfrånvarotimmar och/eller tre sjuktillfällen under året, har ökat med 3,1 procentenheter jämfört med 2022, från 47,0 till 50,1 procent.

Nytt för 2023 är att myndighetens målvärde för frisktalet har delats upp där målet för verksamhet med kundnära kontakter ligger på 35 procent och för övrig administrativ verksamhet på 70 procent. Under 2023 låg frisktalet för verksamhet med kundnära kontakter på 37,6 procent och för övrig administrativ verksamhet låg frisktalet på 66,6 procent. Organisationens mål har under 2023 uppnåtts inom verksamhet med kundnära kontakter men inte inom övrig administrativ verksamhet.

Den marginella ökningen som kan ses i sjuktalen under hösten 2023 har en viss förklaring i hög arbetsbelastning inom vissa verksamheter där den ekonomiska situationen inte tillåtit att ersätta uppkomna vakanser.

Tabell 29. Sjukfrånvaro i procent

Antal	2023	2022	2021
Totalt	5,7 %	6,1 %	5,0 %
Kvinnor	6,7 %	7,1 %	5,7 %
Män	3,0 %	3,7 %	3,3 %
Anställda 29 år och yngre	4,7 %	5,1 %	4,4 %
Anställda 30–49 år	5,3 %	6,0 %	5,4 %
Anställda 50 år och äldre	6,3 %	6,6 %	5,4 %
Andel långtidssjukskrivna av totalt sjukskrivna (60 dagar eller mer)	47,6 %	40,8 %	40,7 %
Frisktal	50,1 %	47,0 %	54,0 %

Anmärkning: En person som anses vara "frisk" har haft maximalt 40 sjukfrånvarotimmar och/eller maximalt tre sjukfall under de senaste tolv månaderna. Frisktalet beräknas genom att summera tillgänglig arbetstid för "friska" anställda och dividera det med tillgänglig arbetstid för samtliga anställda.



9 Miljöarbete

Som statlig myndighet har Statens servicecenter en viktig roll i arbetet för att nå de svenska miljö kvalitetsmålen och de globala målen enligt Agenda 2030. Myndigheten behöver därför ha ett systematiskt miljöarbete och sträva efter ständiga förbättringar inom miljöområdet.

Statens servicecenter har ett miljöledningssystem som är integrerat i verksamhetsplaneringen och regleras utifrån bestämmelser i förordning (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter. Miljöledningssystemet innebär att myndigheten har ett arbetssätt som ger goda förutsättningar för att ha ett systematiskt miljöarbete. Ambitionen inom miljöområdet är att miljöhänsynen ska vara en naturlig del av myndighetens verksamhet.

Statens servicecenters miljöpolicy är en del av miljöledningssystemet och myndighetens högsta styrande dokument inom miljöområdet. Den anger vår ambitionsnivå beträffande miljöfrågor. Alla som arbetar för Statens servicecenter ska känna till vad som står i miljöpolicyen och agera utifrån det.

I myndighetens strategiska mål ”vi har en attraktiv och utvecklande arbetsplats”, återfinns målet att koldioxidutsläppen (CO₂) ska minska med 5 procent per årsanställd och år från och med år 2019. Detta mäts genom koldioxidutsläpp från tjänsteresor med tåg, flyg och privata bilar.

Under 2023 minskade CO2-utsläppen med hela 38 procent per årsanställd jämfört med år 2022, vilket innebär att målet uppnås för år 2023. Jämfört med år 2019 innebär det en minskning med 53 procent. CO2-utsläpp är en resultatindikator som påvisas i avsnitt 5.1 ovan.

Myndighetens totala CO2-utsläpp från flygresor, tågresor och resor med privat bil har även de minskat med 38 procent år 2023, jämfört med år 2022. De totala utsläppen för år 2023 är 96 864 kg CO2.

Resandet har minskat kraftigt under i synnerhet slutet av 2023. Det beror sannolikt på restriktioner för resande och indikerar att myndigheten kan hålla nere sitt resande utan negativa effekter på verksamheten. Under pandemin kunde också verksamheten fungera med minskat resande. Flygresorna har också minskat under året, sannolikt av samma anledning som för det totala resandet.

I oktober 2023 beslutades om en uppdaterad riktlinje för möten och tjänsteresor, som ersatte den gamla riktlinjen samt rutin för resor i tjänsten avseende anställda på servicekontor.

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



10 Regeringsuppdrag och återrapporteringskrav

Nedan framgår de regeringsuppdrag och återrapporteringskrav som Statens servicecenter har haft enligt regleringsbrev för budgetåret 2023.

10.1 Kostnadsutveckling

Regeringen har givit Statens servicecenter i uppdrag att redovisa vilka åtgärder som myndigheten har vidtagit och planerar att vidta för att hålla tillbaka kostnadsutvecklingen för sina tjänster, bland annat för mindre myndigheter samt universitet och högskolor. De resultat som åtgärderna bidragit till ska också redovisas.

Statens servicecenter är sedan oktober 2022 beredskapsmyndighet enligt förordningen (2022:524) om statliga myndigheters beredskap, vilket medfört ökade kostnader för myndigheten under 2023. Andra omvärldsfaktorer som har haft en negativ påverkan på kostnadsutvecklingen är ökade räntekostnader, ökade leverantörskostnader på grund av avtalsreglerade indexuppräknningar samt ökade kostnader för lokaler och fastigheter.

Myndighetens arbete med digitaliseringen av tjänster har under 2023 fortsatt och aktiviteter för en ökad automatisering har genomförts kopplade till datauttag för månadsavstämning inom redovisning samt inom processen för leverantörsupplägg. Det är ännu för tidigt

att med säkerhet ange vilka kostnadseffekter genomförda åtgärder ger då de nyligen implementerats. Ytterligare automatiserings- och digitaliseringsåtgärder är planerade att genomföras inom myndighetens lönerelaterade tjänster.

Åtgärder har vidtagits i syfte att öka den interna kostnadseffektiviteten och motverka ökade kostnader. Myndigheten har bland annat fattat beslut om att effektivisera produktionsstrukturen genom att samla produktionen av administrativa tjänster till ett mindre antal produktionsorter i syfte att sänka myndighetens produktionskostnad. Realiseringen av beslutet kommer att ske stegvis under 2024. När det gäller de produktionsorter som regleras av särskilda regeringsbeslut har myndigheten hemställt om att dessa bör upphävas. Egen rådighet över myndighetens produktionsstruktur möjliggör ytterligare åtgärder för att uppnå en ännu mer kostnadseffektiv produktion.

Inom ramen för myndighetens besparingsprogram har ytterligare kostnadsreducerande åtgärder vidtagits. En ökad restriktivitet vid nyttjande av konsulter och genomförande av tjänsteresor har tillämpats och en översyn av myndighetens licenskostnader har genomförts. Enklare abonnemangstyper och mobiltelefoner har införts och antalet multifunktionsskrivare har minskats. Därutöver har en restriktiv hållning varit gällande vid tillsättningar av vakanser, vilket ger en ekonomisk effekt i framtiden.

Minskade rese- och konsultkostnader är en effekt av besparingsåtgärderna.

För de myndigheter som enligt förordningen (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster ska anslutas till tjänsten för elektronisk beställnings- och fakturahantering har en anpassad standardtjänst tagits fram. Tjänsten har utvecklats för att svara upp mot gemensamma krav som berörda lärosäten fört fram. Huvuddelen av förordningsstyrda myndigheter, däribland berörda lärosäten, har inte fullföljt anslutning enligt förordning. Krav på unika lösningar och uteblivna eller senarelagda anslutningar motverkar realiseringen av potentiella besparingar för statsförvaltningen som helhet.

Med anledning av redovisad kostnadsutveckling kopplat till produktionen av administrativa tjänster har, trots vidtagna

besparingsåtgärder, myndighetens avgiftsmodell reviderats och nya avgifter beslutats. De nya avgiftsnivåerna gäller från och med 1 januari 2024.

10.2 Anslutning tjänsteområden

I regleringsbrevet 2023 framgår det att Statens servicecenter ska verka för att antalet myndigheter som är anslutna till myndighetens lönetjänst respektive e-handelstjänst ökar till att omfatta 60 respektive 40 procent av antalet anställda i staten till 2025.

Regeringen har begärt en återrapportering avseende bedömd anslutningstakt samlat för alla tjänsteområden och uppdelat per tjänsteområden för 2024 och 2025, mätt i antalet statsanställda och antalet myndigheter.

Efterfrågad återrapportering finns redovisad under rubriken 6.4.1 Kundmyndigheter och anslutning.

10.3 Språklig tillgänglighet

Enligt regleringsbrevet för 2023 ska myndigheten redogöra för den språkliga tillgängligheten på de statliga servicekontoren.

Servicekontorens övergripande uppgift är att hjälpa och vägleda allmänheten och företag i deras kontakter med berörda statliga myndigheter. Servicen som kontoren erbjuder är särskilt viktig för de som har svårigheter med det svenska språket, de med vissa typer av funktionsnedsättningar och de som är ekonomiskt utsatta (Prop. 2018/19:47 s. 11). Statens servicecenter arbetar kontinuerligt för att tillgodose språklig tillgänglighet på servicekontoren.

Under 2022 initierade Statens servicecenter tillsammans med samverkansmyndigheterna åtgärder för att förbättra och följa upp användningen av tolktjänster.

År 2023 uppgick antalet tolkbokningar till 3 160 stycken. Antalet tolkbokningar 2022 uppgick till 2 101 stycken och 2021 till 779 stycken. Förändringen mellan 2022 och 2023 uppgår till drygt 50 procent.

Vid sidan av nyttjandet av tolk genomgår samtliga servicehandläggare utbildningar som ger kunskap i arbetet på servicekontor, kundbemötande och statstjänstemannarollen. Utbildningarna

förbereder servicehandläggarna att arbeta i enlighet med det gemensamma arbetssätt som tillämpas på servicekontoren. Det fastställer exempelvis att mötet ska anpassas efter kundens förutsättningar.

På servicekontoren pågår också lokala initiativ för att underlätta för kundgrupper som har svårigheter med det svenska språket bland annat genom samarbete med kommunala samhällsväglare.

10.4 Ökad effektivitet genom digitalisering och automatisering

Regeringen har givit myndigheten i uppdrag att redovisa hur en ökad digitalisering och automatisering inom produktionen av myndighetens administrativa tjänster kan påverka verksamhetens effektivitet, produktionsstruktur samt tjänsternas kvalitet och kostnadseffektivitet. Myndigheten ska även redovisa verksamhetsmässiga och organisatoriska förändringar.

Uppdraget redovisades till Finansdepartementet 25 maj. I rapporten Ökade effektivitet genom digitalisering och automatisering (2022-01695-1.1) hemställer myndigheten om att få full rådighet över frågan om vilka produktionsorter som ska finnas inom verksamheten administrativa tjänster. Vidare bedömer myndigheten att förordningen om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster (2015:665) bör ändras så att fler myndigheter omfattas. Därtill bedömer myndigheten att de myndigheter som återfinns i den årliga anslutningsplaneringen bör ges ett förberedande uppdrag inför det år de ligger för anslutning.

I rapporten redovisas också att myndigheten under året har startat upp ett strukturerat arbete med automatisering. Bland annat har processer inom område ekonomi automatiserats. Parallellt har arbete bedrivits för att bygga upp en förmåga för automation i större skala. Inom e-handelsområdet har AI-teknik införts för att bland annat underlätta kontering av fakturor. För att långsiktigt kunna säkerställa nödvändig utvecklingsförmåga framfördes i rapporten myndighetens bedömning att Statens servicecenter under perioden 2024-2026 bör tillföras anslagsmedel om 11 mnkr per år.

10.5 Åtgärder för att säkerställa att s.k. skyddade personuppgifter inte röjs

Regeringen har givit Statens servicecenter i uppdrag att beskriva hur myndigheten inom verksamhetsområde medborgarservice arbetar med att säkerställa att skyddade personuppgifter inte röjs. Statens servicecenter ska särskilt redovisa hur myndigheten arbetar för att säkerställa att personer kan ta del av den service som tillhandahålls från servicekontor utan att deras skyddade personuppgifter röjs. Vid behov ska myndigheten föreslå förbättringsåtgärder.

Uppdraget redovisades till Finansdepartementet den 2 november 2023 i rapporten Svar på uppdrag i Statens servicecenters regleringsbrev rörande åtgärder för att säkerställa att s.k. skyddade personuppgifter inte röjs (Dnr 2022-01696-1.1).

10.6 Uppdrag om öppnande av nya servicekontor

Regeringen gav den 27 maj 2021 Statens servicecenter i uppdrag att i två omgångar öppna minst 28 nya servicekontor i gles- och landsbygd, storstadsområdena och i socialt utsatta områden (Fi2021/02151).

Genom ändringsbeslut 22 juni 2022 (Fi2022/01181) gavs myndigheten i uppdrag att, i en till två kommuner, påbörja försöksverksamhet med mobilt koncept med inriktning mot socialt utsatta områden. Därutöver ändrades antalet servicekontor för inrättande till minst 27 istället för minst 28.

Under 2023 har totalt nio nya servicekontor öppnats runt om i landet inom ramen för uppdraget. Uppdraget fortlöper, dock med vissa förseningar, och bedömningen är att uppdraget kommer att kunna slutredovisas till regeringen i slutet av 2024. Vid utgången av 2023 bedrev myndigheten verksamhet vid 138 servicekontor.

Uppdraget att påbörja försöksverksamhet med ett mobilt koncept har delredovisats till Regeringskansliet 27 januari i rapporten Delredovisning av regeringsuppdrag gällande försöksverksamhet med mobilt servicekoncept (Dnr 2021-00726-1.1). Servicekontoren i Växjö (Araby) och Stockholm (Rinkeby) använder det mobila konceptet och det är planerat att flera av de kontor som öppnar under 2024 kommer att använda mobil utrustning.

10.7 Uppdrag att fortsatt ta emot nyanlända arbetssökande för praktik 2021–2023

Regeringen har givit Statens servicecenter i uppdrag att under perioden den 1 januari 2021 till den 31 december 2023 fortsatt ställa praktikplatser till förfogande åt Arbetsförmedlingen och att från Arbetsförmedlingen ta emot nyanlända arbetssökande för praktik.

I enlighet med regeringsbeslutet har myndigheten, som del av uppdraget, etablerat kontakter och fört dialoger med aktuella aktörer för att hitta lämpliga kandidater till de praktikuppdrag som myndigheten har identifierat behov av. Elva personer har under 1 januari–31 december 2023 tagits emot inom myndigheten.

En redovisning av uppdragets genomförande samt uppnådda resultat har lämnats till Statskontoret enligt anvisning.

10.8 Uppdrag att fortsatt ta emot personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga för praktik 2021–2023

Regeringen har givit Statens servicecenter i uppdrag att under perioden den 1 januari 2021 till 31 december 2023 fortsatt ställa praktikplatser till förfogande åt Arbetsförmedlingen och att från Arbetsförmedlingen ta emot arbetssökande personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga för praktik.

I enlighet med regeringsbeslutet har myndigheten, som del av uppdraget, etablerat kontakter och fört dialoger med aktuella aktörer för att hitta lämpliga kandidater till de praktikuppdrag som myndigheten har identifierat behov av. En person har under perioden 1 januari–31 december 2023 tagits emot inom myndigheten.

En redovisning av uppdragets genomförande samt uppnådda resultat har lämnats till Statskontoret i enlighet med regeringsbeslutet.

10.9 Administrativt stöd från Skatteverket

Regeringen har givit Statens servicecenter i uppdrag att, genom överenskommelse med Skatteverket, fram till 31 december 2023, möjliggöra att Skatteverket tillhandahåller administrativt stöd vid de statliga servicekontoren.

Servicekontoren i Gävle och Jönköping flyttade ut från Skatteverkets lokaler under 2022 och drivs i Statens servicecenters regi.

Statens servicecenter flyttade under 2023 in i egna lokaler som tidigare var samlokaliserade med Skatteverket på följande orter:

- Värnamo
- Västervik
- Linköping
- Sundsvall

Statens servicecenter och Skatteverket har under året fullföljt ingången överenskommelse om samlokalisering. Vidare har myndigheterna samsyn kring överenskommelsens fortsatta giltighet till dess att Skatteverkets hyresavtal löper ut på berörda orter, Nyköping (2024), Visby (2025), Enköping (preliminärt 2025), Ängelholm (preliminärt 2026).

Lokalsamverkan på ovan fyra orter är en del i att effektivisera staten i enlighet med förordningen om statliga myndigheters lokalförsörjning (1993:528).

Samarbetet med Skatteverket bedöms fungera väl och överenskommelsen är en del i Statens servicecenters kontorsetableringsplan.

10.10 Uppdrag att vidta energibesparingsåtgärder inom den statliga förvaltningen

Regeringen har uppdragit åt bland annat Statens servicecenter att, till och med den 31 mars 2023, vidta möjliga och lämpliga energibesparingsåtgärder. Vidare ska myndigheten rapportera mängden el som köpts för drift av myndighetens lokaler.

Den första redovisningen genomfördes 14 oktober 2022 och har därefter genomförts månadsvis. I enlighet med regeringsbeslutet har återrapporteringen avslutats sista april 2023.

10.11 Etablera viss verksamhet i Kiruna

Regeringen har givit Statens servicecenter i uppdrag att lokalisera delar av myndighetens verksamhet till Kiruna (Fi2021/01405). Lokaliseringen ska omfatta anställningar motsvarande minst 20 årsarbetskrafter och avse Statens servicecenters administrativa stöd till myndigheter.

Lokaliseringen ska enligt regeringsbeslutet vara avslutad senast 30 september 2024. Arbetet med att fullfölja etableringen har fortsatt i begränsad omfattning under första halvåret 2023.

I regleringsbrevet för 2023 gavs myndigheten i uppdrag att redovisa hur ökad digitalisering och automatisering inom produktionen av myndighetens administrativa tjänster kan påverka verksamhetens effektivitet, produktionsstruktur samt tjänsternas kvalitet och kostnadseffektivitet. Behov av verksamhetsmässiga och organisatoriska förändringar skulle också redovisas.

Uppdraget redovisades till regeringen den 25 maj 2023 i rapporten Ökad effektivitet genom digitalisering och automatisering (2022-01695-1.1). I rapporten redovisas bland annat myndighetens bedömning att ett fullföljande av lokaliseringen i Kiruna i enlighet med regeringsbeslutet försvårar en fullt ut kostnadseffektiv struktur för myndighetens tjänsteproduktion. I rapporten hemställer Statens servicecenter att regeringen beslutar att uppdraget till myndigheten att lokalisera delar av myndighetens verksamhet till Kiruna upphävs. Därtill kan det konstateras att anslutningar, med tillhörande volymökningar, till tjänsten för elektronisk beställnings- och fakturahantering, i enlighet med Förordning (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster huvudsakligen uteblivit.



11 Finansiell redovisning

11.1 Resultaträkning

Tabell 30. Resultaträkning (tkr)

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fem tabeller.

Verksamhetens intäkter	Not	2023	2022
Intäkter av anslag	1	915 175	881 419
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	658 188	601 682
Intäkter av bidrag	3	1 228	6 059
Finansiella intäkter	–	0	0
Summa	–	1 574 591	1 489 161

Verksamhetens kostnader	Not	2023	2022
Kostnader för personal	4	-1 025 581	-956 840
Kostnader för lokaler	5	-196 958	-164 750
Övriga driftkostnader	6	-288 647	-308 465
Finansiella kostnader	7	-10 461	-1 926
Avskrivningar och nedskrivningar	8	-56 635	-47 861
Summa	–	-1 578 282	-1 479 842

Verksamhetsutfall	Not	2023	2022
Verksamhetsutfall	–	-3 691	9 319

Uppbördsverksamhet	Not 19	2023	2022
Intäkter av avgifter mm som inte disponeras	–	651	759
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet	–	-651	-759
Saldo	–	0	0

Årets kapitalförändring	Not	2023	2022
Årets kapitalförändring	9	-3 691	9 319

11.2 Balansräkning

Tabell 31. Tillgångar (tkr)

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i sju tabeller.

Immateriella anläggningstillgångar	Not	2023-12-31	2022-12-31
Balanserade utgifter för utveckling	10	105 330	95 135
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	11	255	265
Summa	–	105 584	95 400

Materiella anläggningstillgångar	Not	2023-12-31	2022-12-31
Förbättringsutgifter på annans fastighet	12	33 780	28 807
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	13	51 081	41 275
Pågående nyanläggningar	14	1 371	595
Summa	–	86 232	70 676

Kortfristiga fordringar	Not	2023-12-31	2022-12-31
Kundfordringar	–	802	1 148
Fordringar hos andra myndigheter	15	78 399	74 132
Övriga kortfristiga fordringar	16	381	66
Summa	–	79 582	75 346

Periodavgränsningsposter	Not	2023-12-31	2022-12-31
Förutbetalda kostnader	17	46 882	47 061
Övriga upplupna intäkter	18	55 659	50 485
Summa	-	102 541	97 546

Avräkning med statsverket	Not	2023-12-31	2022-12-31
Avräkning med statsverket	19	-21 898	-22 005
Summa	-	-21 898	-22 005

Kassa och bank	Not	2023-12-31	2022-12-31
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	-	0	0
Kassa och bank	-	0	0
Summa	-	0	0

Summa tillgångar	Not	2023-12-31	2022-12-31
Summa tillgångar	-	352 041	316 964

Tabell 32. Kapital och skulder (tkr)

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fem tabeller.

Myndighetskapital	Not 20	2023-12-31	2022-12-31
Balanserad kapitalförändring	-	-125 656	-134 976
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	9	-3 691	9 319
Summa	-	-129 347	-125 656

Avsättningar	Not	2023-12-31	2022-12-31
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	21	518	1 290
Övriga avsättningar	22	10 899	8 850
Summa	-	11 416	10 140

Skulder m.m.	Not	2023-12-31	2022-12-31
Lån i Riksgäldskontoret	23	187 642	162 531

Skulder m.m.	Not	2023-12-31	2022-12-31
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	24	115 640	102 600
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	25	36 043	33 895
Leverantörsskulder	26	40 131	46 297
Övriga kortfristiga skulder	27	16 064	15 629
Summa	-	395 519	360 953

Periodavgränsningsposter	Not	2023-12-31	2022-12-31
Upplupna kostnader	28	74 270	71 527
Övriga förutbetalda intäkter	29	183	0
Summa	-	74 453	71 527

Summa kapital och skulder	Not	2023-12-31	2022-12-31
Summa kapital och skulder	-	352 041	316 964

11.3 Anslagsredovisning

Tabell 33. Redovisning mot anslag (tkr)

Utgiftsområde	Not	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp
02 1:15 Statens servicecenter (ramanslag)							
ap.2 Lokal statlig service (ramanslag)	30	22 748	911 568	0	934 316	-911 839	22 477
ap.5 Lokalisering till Kiruna (ramanslag)	31	0	3 500	0	3 500	-3 500	0
Summa	-	22 748	915 068	0	937 816	-915 339	22 477

Tabell 34. Redovisning av inkomsttitel (tkr)

Inkomsttitel	Beräknat belopp	Inkomster
2811. Övriga inkomster av statens verksamhet för finansiering av den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen	651	651

11.4 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 avseende lokala statliga servicekontor till Statens servicecenter, vilket innebar en betydande tillväxt. I och med detta uppkommer av naturliga skäl differenser i jämförelser mellan åren 2020 och 2019, för vissa av posterna.

11.4.1 Tillämpade redovisningsprinciper

Statens servicecenters bokföring följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring 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 § förordningen om myndigheters bokföring tillämpar myndigheten brytdagen den 5 januari. Belopp överstigande 100 tkr exklusive moms har bokförts som periodavgränsningsposter, med undantag från och med 2020 för lokalhyror där ingen beloppsgräns har tillämpats.

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.

Från och med 2021 redovisas vidarefakturerade utlägg enligt bruttoprincip i enlighet med gällande redovisningsprinciper. Fram till och med 2020 har kostnader och intäkter för dessa kvittats på kostnadskonton. Vidarefakturerade utlägg utgör ett oväsentligt belopp relativt den totala avgiftsintäkten (mindre än en procent 2021 och 2020).

11.4.2 Värderingsprinciper

11.4.2.1 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 enligt vissa beloppsgränser. Beloppsgränsen är minst 25 tkr exklusive moms (fram t.o.m. 2020-05-31 gällde som anskaffningsvärde minst 20 tkr) förutom för egenutvecklade immateriella anläggningstillgångar.

För egenutvecklade immateriella anläggningstillgångar gäller för utvecklingsprojekt beloppsgränsen 100 tkr exklusive moms. För anslutning och migrering gäller gränsen 200 tkr exklusive moms per projekt.

Beloppsgränsen för förbättringsutgifter på annans fastighet är 100 tkr exklusive moms.

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

Figur 15. Tillämpade avskrivningstider

Immateriella anläggningstillgångar	År
Utvecklingsprojekt samt anslutningar och migreringar	5 år
Dataprogram och licenser för dataprogram	3-5 år

Materiella anläggningstillgångar	År
Förbättringsutgifter på annans fastighet, exklusive lås, larm, passage och säkerhet	6 år (men om det är klarlagt att lokalerna ska lämnas tidigare sätts tiden till kvarvarande antal månader >36)
Förbättringsutgifter på annans fastighet: lås, larm, passage och säkerhet	5 år (men om det är klarlagt att lokalerna ska lämnas tidigare sätts tiden till kvarvarande antal månader >36)
Förbättringsutgifter på annans fastighet	3-10 år gällde t.o.m. 2021-12-31
Övriga inventarier (möbler och inredning samt kontorsmaskiner och bilar mm.)	5 år
Möbler och inredning	10 år gällde t.o.m. 2020-05-31
Datorer och kringutrustning	3-5 år

11.4.3 Omsättningstillgångar

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

11.4.4 Skulder

Skulderna har tagits upp till nominellt belopp.

11.4.5 Ersättningar och andra förmåner

Tabell 35. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag (kr)

Befattningshavare	Lön/arvode	Förmån	Period	Ledamot i andra styrelser och råd
Åsa Lindh, generaldirektör	1 580 167	Vissa förmåner har erbjudits. Inga har utnyttjats	20230101– 20231231	Digitaldag

De förmåner som har erbjudits till Åsa Lindh är enligt regeringens beslut om ersättning för styrkta logikostnader i Gävle, styrkta kostnader för resa fyra ggr/månad Stockholm-Gävle och retur samt rätt till förmånen av fri bil. Inga förmåner har utnyttjats.

Tabell 36. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag (kr)

Styrelsemedlem	Lön/arvode	Förmån	Period	Ledamot i andra styrelser och råd
Christina Lindenius, ordförande	90 000	–	20230101– 20231231	VD i Svensk Försäkring och Försäkringsbranschens arbetsgivareorganisation (FAO). Styrelseordförande i Tredje AP-fonden, Min Pension i Sverige AB, Trafikförsäkringsföreningen (TFF) och Svensk Försäkring Administration AB. Styrelseledamot i Försäkringsbranschens Pensionskassa (FPK), Centrum för AMP och ICC:s Överstyrelse.
Charlotta Gustafsson	38 750	–	20230101– 20231231	Vice ordförande i Socialstyrelsen. Ledamot i SIDA och Bengtsson/Gustafsson konsult AB
Eva Hagwall	38 750	–	20230101– 20231231	–
Gunnar Karlson	38 750	–	20230101– 20231231	Swedish Space Corporation samt Gunnar Karlson konsult AB
Martin Valfridsson	38 750	–	20230101– 20231231	Roséns i Götene AB
Johan von Knorring	38 750	–	20230101– 20231231	–

Tabell 35 och 36. Lön/arvode visar utbetalat under 2023. Det finns en mindre summa arvode för några ledamöter som kommer att utbetalas under 2024 men som avser 2023.

11.4.6 Noter

11.4.6.1 Noter till resultaträkningen (tkr)

Not 1. Intäkter av anslag

Intäkter av anslag	2023	2022
Intäkter av anslag enligt resultaträkningen	915 175	881 419
Summa	915 175	881 419
Utgifter i Anslagsredovisningen	-915 339	-881 551
Saldo	-164	-132

Ökningen av anslaget härrör sig till verksamheten lokal statlig service, där uppbyggnaden har fortsatt under 2023.

Saldot i tabellen (-164 tkr) består av minskning av semesterlöneskuld som intjänats före år 2009. Denna post har belastat anslaget men inte bokförts som kostnad i resultaträkningen.

Not 2. Intäkter av avgifter och andra ersättningar

Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2023	2022
Intäkter av uppdragsverksamhet	648 277	595 568
Intäkter av offentligrättsliga avgifter	41	27
Intäkter enligt 4§ avgiftsförordningen	8 570	5 631
Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	1 301	457
Summa	658 188	601 682

Ökningen av intäkter av uppdragsverksamhet härrörs till verksamheten administrativa tjänster till statliga myndigheter. Ökningen av intäkter enligt 4§ avgiftsförordningen härrörs främst till Migrationsverkets pilotprojekt som startade upp vid halvåret 2022 och har fortsatt under hela 2023.

Not 3. Intäkter av bidrag

Intäkter av bidrag	2023	2022
Bidrag för höga sjuklönekostnader	0	4 240
Övriga bidrag från statliga myndigheter	1 228	1 819
Summa	1 228	6 059

Bidrag för höga sjuklönekostnader år 2022 avser de särskilda beslut som togs gällande ersättningen under coronapandemin.

Belopp från föregående år är omräknade då noten har fått en ny uppställning.

Not 4. Kostnader för personal

Kostnader för personal	2023	2022
Lönekostnader (exklusive arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	681 441	638 613
varav arvoden 284 tkr (146 tkr)		
Sociala avgifter	346 511	317 185
Aktivering av lönekostnader	-13 892	-13 569
Övriga kostnader för personal	11 522	14 611
Summa	1 025 581	956 840

Posten aktivering av lönekostnader avser utvecklingsprojekt, migreringar och anslutningar. Posten övriga kostnader för personal har minskat 2023 (11 522 tkr) jämfört föregående år (14 611 tkr) och kan till stor del förklaras av de sparåtgärder som tagits fram.

Not 5. Kostnader för lokaler

Kostnader för lokaler	2023	2022
Kostnader för lokaler	196 958	164 750
Summa	196 958	164 750

Ökningen av kostnader för lokaler härrör sig i huvudsak till verksamheten lokal statlig service. Där har utbyggnaden fortsatt under 2023 med nya servicekontor samt anpassning av befintliga lokaler. Det ökade kostnadsläget inom bygg- och fastighetssektorn har även påverkat.

Not 6. Övriga driftkostnader

Övriga driftkostnader	2023	2022
Köp av tjänster	295 411	300 573
Resor, representation och information	10 647	16 085
Köp av varor	6 250	4 428
Aktivering av övriga driftskostnader.	-26 891	-15 466
Övrigt	3 230	2 845
Summa	288 647	308 465

Posten köp av tjänster utgörs till största delen av köp av data- och konsulttjänster. Aktivering av övriga driftskostnader avser egenutvecklade anläggningstillgångar, migreringar och anslutningar. Posten resor, representation har minskat 2023 (10 647 tkr) jämfört föregående år (16 085 tkr) och kan till stor del förklaras av de sparåtgärder som tagits fram och som bland annat inneburit minskat resande.

Belopp från föregående år är omräknade då noten har fått en ny uppställning.

Not 7. Finansiella kostnader

Finansiella kostnader	2023	2022
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	4 405	672
Ränta på lån i Riksgäldskontoret	6 020	1 209
Övriga finansiella kostnader	36	44
Summa	10 461	1 926

Högre räntekostnader 2023 förklaras i huvudsak av högre räntesatser för räntekonto och lån i Riksgäldskontoret. Räntesatserna har successivt höjts och den genomsnittliga räntesatsen för 2023 har legat betydligt högre än föregående år.

Belopp från föregående år är omräknade då noten har fått en ny uppställning.

Not 8. Avskrivningar och nedskrivningar

Avskrivningar och nedskrivningar	2023	2022
Balanserade utgifter för utveckling	31 780	29 025
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	185	389
Förbättringsutgifter på annans fastighet	11 979	9 090
Maskiner, inventarier, installationer	12 691	9 357
Summa	56 635	47 861

Not 9. Årets kapitalförändring

Årets kapitalförändring	2023	2022
Avgiftsfinansierad verksamhet, underskott	-3 691	9 319
Summa	-3 691	9 319

11.4.6.2 Noter till balansräkningen (tkr)

Not 10. Balanserade utgifter för utveckling

Anmärkning: denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Anskaffningsvärde	2023-12-31	2022-12-31
Ingående anskaffningsvärde	212 158	183 121
Årets anskaffningar	41 508	28 569
Summa anskaffningsvärde	253 665	211 690

Ackumulerade avskrivningar	2023-12-31	2022-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-116 556	-87 531
Årets avskrivningar	-31 780	-29 025
Summa ackumulerade avskrivningar	-148 336	-116 556

Utgående bokfört värde	2023-12-31	2022-12-31
Utgående bokfört värde	105 330	95 135

Balanserade utgifter för utveckling består av utvecklingsprojekt och anslutningar och migreringar.

Differens i ingående anskaffningsvärde 2023 beror på byte av anläggningsgrupp på en anläggning från 2022, se not 13 för motsvarande minskning av anskaffningsvärdet.

Not 11. Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar

Anmärkning: denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Anskaffningsvärde	2023-12-31	2022-12-31
Ingående anskaffningsvärde	3 805	3 597
Årets anskaffningar	175	208
Summa anskaffningsvärde	3 980	3 805

Ackumulerade avskrivningar	2023-12-31	2022-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-3 540	-3 151
Årets avskrivningar	-185	-389
Summa ackumulerade avskrivningar	-3 725	-3 540

Utgående bokfört värde	2023-12-31	2022-12-31
Utgående bokfört värde	255	265

Not 12. Förbättringsutgifter på annans fastighet

Anmärkning: denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Anskaffningsvärde	2023-12-31	2022-12-31
Ingående anskaffningsvärde	59 996	41 608
Årets anskaffningar	17 320	19 020
Årets försäljningar/utrangeringar	-4 852	-632
Summa anskaffningsvärde	72 464	59 996

Ackumulerade avskrivningar	2023-12-31	2022-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-31 189	-22 723
Årets avskrivningar/försäljningar, utrangeringar	-11 979	-9 090
Minskning av ackumulerade avskrivningar vid utrangering/försäljning	4 484	624
Summa ackumulerade avskrivningar	-38 684	-31 189

Utgående bokfört värde	2023-12-31	2022-12-31
Utgående bokfört värde	33 780	28 807

Not 13. Maskiner, inventarier, installationer m.m.

Anmärkning: denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Anskaffningsvärde	2023-12-31	2022-12-31
Ingående anskaffningsvärde	77 814	59 208
Årets anskaffningar	25 168	20 595
Årets försäljningar/utrangeringar	-6 147	-1 523
Summa anskaffningsvärde	96 836	78 281

Akkumulerade avskrivningar	2023-12-31	2022-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-37 006	-29 041
Årets avskrivningar	-12 691	-9 357
Minskning av ackumulerade avskrivningar vid utrangering/försäljning	3 943	1 392
Summa ackumulerade avskrivningar	-45 754	-37 006

Utgående bokfört värde	2023-12-31	2022-12-31
Utgående bokfört värde	51 081	41 275

Differens i ingående anskaffningsvärde 2023 beror på byte av anläggningsgrupp på en anläggning från 2022, se not 10 för motsvarande ökning av anskaffningsvärdet.

Not 14. Pågående nyanläggningar

Pågående nyanläggningar	2023-12-31	2022-12-31
Ingående anskaffningsvärde	595	0
Årets anskaffningar	776	595
Färdigställda anläggningar	0	0
Utgående bokfört värde	1 371	595

Not 15. Fordringar hos andra myndigheter

Fordringar hos andra myndigheter	2023-12-31	2022-12-31
Kundfordringar hos andra myndigheter	60 417	54 163
Fordran ingående mervärdeskatt	17 927	19 883
Övriga fordringar hos andra myndigheter	55	86
Summa	78 399	74 132

Not 16. Övriga kortfristiga fordringar

Övriga kortfristiga fordringar	2023-12-31	2022-12-31
Fordringar hos anställda	381	66
Summa	381	66

Not 17. Förutbetalda kostnader

Förutbetalda kostnader	2023-12-31	2022-12-31
Förutbetalda hyreskostnader	40 392	38 403
Övriga förutbetalda kostnader	6 490	8 657
Summa	46 882	47 061

Belopp från föregående år är omräknade då noten har fått en ny uppställning.

Not 18. Övriga upplupna intäkter

Övriga upplupna intäkter	2023-12-31	2022-12-31
Upplupna avgiftsintäkter inomstatliga	55 387	50 485
Övriga upplupna intäkter utomstatliga	272	0
Summa	55 659	50 485

Upplupna avgiftsintäkter avser huvudsakligen anslutning och migrering.

Belopp från föregående år är omräknade då noten har fått en ny uppställning.

Not 19. Avräkning med Statsverket

Anmärkning: denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Uppbördsverksamhet	2023-12-31	2022-12-31
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomsttitel	-651	-759
Medel från räntekonto som tillförts inkomsttitel	651	759
Fordringar/Skulder avseende uppbörd	0	0

Anslag i räntebärande flöde	2023-12-31	2022-12-31
Ingående balans	-22 748	-74 328
Redovisat mot anslag	915 339	881 551
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-915 068	-881 568
Återbetalning av anslagsmedel	0	51 598
Fordringar/Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-22 477	-22 748

Fordran avseende semesterskuld som inte har redovisats mot anslag	2023-12-31	2022-12-31
Ingående balans	744	875
Redovisat mot anslag enligt undantagsregeln	-164	-132
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	579	744
Summa avräkning med statsverket	-21 898	-22 005

Not 20. Myndighetskapital

Myndighetskapital	Balanserad kapitalförändring, avgiftsbelagd verksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
Utgående balans 2022	-134 976	9 319	-125 656
Ingående balans 2023	-134 976	9 319	-125 656
Föregående års kapitalförändring	9 319	-9 319	0
Årets kapitalförändring	-	-3 691	-3 691
Summa årets förändring	9 319	-13 010	-3 691
Utgående balans 2023	-125 656	-3 691	-129 347

Not 21. Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser

Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	2023-12-31	2022-12-31
Ingående avsättning	1 290	1 201
Årets pensionskostnad	-159	679
Årets pensionsutbetalningar	-613	-590
Utgående avsättning	518	1 290

Avsättning för delpension enligt avtal, personer har avslutat sin anställning innan 65 år.

Not 22. Övriga avsättningar

Övriga avsättningar	2023-12-31	2022-12-31
Ingående avsättning lokalt omställningsarbete	8 850	6 920
Årets förändring	2 049	1 930
Utgående avsättning	10 899	8 850

Inget av avsättningen beräknas komma att nyttjas under det påföljande året.

Not 23. Lån i Riksgäldskontoret

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Lån i Riksgäldskontoret	2023-12-31	2022-12-31
Ingående balans	162 531	143 438
Under året nyupptagna lån	84 356	66 646
Årets amorteringar	-59 245	-47 553
Utgående balans	187 642	162 531

Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar	2023-12-31	2022-12-31
Beviljad låneram enligt regleringsbrev	328 000	270 000

Nyttjad låneram	2023-12-31	2022-12-31
Nyttjad låneram	187 642	162 531

Not 24. Räntekontokredit i Riksgäldskontoret

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i två tabeller.

Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	2023-12-31	2022-12-31
Utgående skuld på räntekontot	115 640	102 600
Summa	115 640	102 600

Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev	2023-12-31	2022-12-31
Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev	220 000	300 000

Not 25. Kortfristiga skulder till andra myndigheter

Kortfristiga skulder till andra myndigheter	2023-12-31	2022-12-31
Arbetsgivaravgifter	18 534	17 746
Leverantörsskulder till andra myndigheter	16 016	14 841
Utgående mervärdesskatt	1 492	1 309
Summa	36 043	33 895

Not 26. Leverantörsskulder

Leverantörsskulder	2023-12-31	2022-12-31
Leverantörsskulder	40 131	46 297
Summa	40 131	46 297

Not 27. Övriga kortfristiga skulder

Övriga kortfristiga skulder	2023-12-31	2022-12-31
Personalens källskatt	16 064	15 629
Summa	16 064	15 629

Not 28. Upplupna kostnader

Upplupna kostnader	2023-12-31	2022-12-31
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	66 064	67 203
Övriga upplupna löner inklusive sociala avgifter	1 533	1 681
Övriga upplupna kostnader	6 673	2 643
Summa	74 270	71 527

Belopp från föregående år är omräknade då noten har fått en ny uppställning.

Not 29. Övriga förutbetalda intäkter

Övriga förutbetalda intäkter	2023-12-31	2022-12-3
Övriga förutbetalda intäkter andra myndigheter	183	0
Summa	183	0

Not 30. Ap 2. Lokal statlig service

Anslaget är räntebärande. Anslagsposten får användas för uppgiften att tillhandahålla lokal statlig service vid servicekontor. Av anslagsposten får 108 000 tkr användas för att finansiera de nya servicekontor som regeringen under 2019-2021 beslutat ska etableras. Av posten får vidare 75 000 tkr användas för etablering av nya servicekontor i utsatta områden.

Statens servicecenter har uppfyllt de finansiella villkor som finns i regleringsbrevet.

Kommentarer gällande nya servicekontor och kontor i utsatta områden framgår i resultatredovisningen.

Anslagsbehållning som får disponeras är tre procent. Medgiven anslagskredit uppgick till 27 452 tkr. Anslagssparande (utgående överföringsbelopp) blev mindre än tre procent. Årets tilldelade medel har förbrukats.

Not 31. Ap. 5 Lokalisering till Kiruna

Anslaget är räntebärande. Anslagsposten får användas för att finansiera etableringen av delar av Statens servicecenters verksamhet till Kiruna. Anslagsbehållning som får disponeras är tre procent. Någon medgiven anslagskredit fanns inte. Årets tilldelade medel har förbrukats.

11.4.7 Sammanställning över väsentliga uppgifter

Tabell 37. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr)

Låneram Riksgäldskontoret	2023	2022	2021	2020	2019
Beviljad	328 000	270 000	240 000	200 000	220 000
Utnyttjad totalt	187 642	162 531	143 438	121 221	105 634

Kontokrediter Riksgäldskontoret	2023	2022	2021	2020	2019
Beviljad	220 000	300 000	330 000	315 400	315 400
Maximalt utnyttjad under året	177 324	126 072	120 623	176 121	214 237

Räntekonto Riksgäldskontoret	2023	2022	2021	2020	2019
Ränteintäkter	0	0	0	7	447
Räntekostnader	4 405	672	0	0	0

Avgiftsintäkter som disponeras	2023	2022	2021	2020	2019
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	637 475	580 269	600 048	543 944	519 848
Avgiftsintäkter	658 188	601 682	623 000	560 705	520 543

Avgiftsintäkter som inte disponeras	2023	2022	2021	2020	2019
Inkomsttitel 2811 enligt regleringsbrev: beräknat	651	759	557	53	53
Inkomsttitel 2811: Inkomster	651	759	557	53	53

Anslagskredit och anslagssparande	2023	2022	2021	2020	2019
Beviljad anslagskredit enligt regleringsbrev	27 452	26 462	0	20 852	10 029
Nyttjad anslagskredit	0	0	0	0	0
Anslagssparande	22 477	22 748	74 328	42 405	7 875
Bemyndiganden - ej tillämplig	-	-	-	-	-

Personal	2023	2022	2021	2020	2019
Antalet årsarbetskrafter (st)	1 437	1 408	1 313	1 239	893
Medelantalet anställda (st)	1 660	1 608	1 467	1 405	964
Driftkostnad per årsarbetskraft	1 052	1 016	977	936	912

Kapitalförändring	2023	2022	2021	2020	2019
Årets	-3 691	9 319	11 871	26 609	11 325
Balanserad	-129 347	-125 656	-134 976	-146 847	-173 456



12 Intygande om intern styrning och kontroll

Den samlade uppföljningen av Statens servicecenters interna styrning och kontroll 2023 visar inte att det finns några väsentliga brister att redovisa.

Myndigheten valde vid ingången av 2023 att prioritera nedanstående områden avseende arbetet med intern styrning och kontroll:

- Öka mognadsgraden gällande riskhantering
- Utveckla processarbetet inom myndigheten för att stärka den interna styrningen och kontrollen
- Utveckla myndighetens internkontrollplan för att få mer ändamålsenlig kontrollstruktur

Sammantaget har myndigheten haft kännedom om de väsentliga riskerna och beslutat om åtgärder för att hantera dessa. De högst värderade riskerna vid årets slut handlade om utvecklingsförmåga, kommunikation under störda förhållanden, ökad informationspåverkan och ekonomiskt resultat.

Myndigheten har under året bedrivit arbete för att utveckla och förbättra processerna i kärnverksamheten inom administrativa tjänster. Fokus har varit på att hitta en ändamålsenlig detaljeringsnivå samt att arbeta med rutiner, vägledning och arbetssätt så de i den mån det går är desamma oberoende av system och produktionsort. Det

finns fortfarande förbättringspotential i processtyrningen genom att arbeta med mål och måttal och på så sätt kunna följa upp och mäta processernas effektivitet. Detta är även viktigt för att ha underlag till förbättringar och automatisering.

En myndighetsgemensam internkontrollplan fastställdes och följdes upp tertialvis enligt plan.

Uppföljning av internkontrollplanen visar på fall av avvikelser inom både tjänsteleverans ekonomi och konsulttjänster samt redovisningstjänster. Avvikelser visar i många fall på att det finns rutiner beskrivna men att dessa inte har efterlevts. Vissa avvikelser är förväntade mot bakgrund av att kontrolltesterna riktats mot rutiner där det varit känt att problem förekommer.

Under året har arbetet med att utveckla arbetssätten med internkontrollplanen fortsatt genom att arbeta med att synliggöra internkontrollplanens koppling till risker i verksamheten. Utvecklingen syftar till att stärka internkontrollplanen som verktyg vid uppföljningen av den interna styrningen och kontrollen.

För att mäta det interna samarbetet och den interna miljön har myndigheten ett måttal som följs upp årsvis genom en enkätundersökning, som skickas till samtliga medarbetare. Målet 2023 var att 90 procent av medarbetarna ska lämna positiva svar, på frågor kring hur tydligt och enkelt det är att kontakta andra inom myndigheten samt hur bemötandet och stödet är vid kontakten. Enkäten besvarades av 821 medarbetare och antalet positiva svar uppgick till 58 procent. Utfallet visar, liksom vid förra årets mätning (55 procent), på att det interna samarbetet fungerar sämre än målet. Vid analys av svaren kan flera förbättringsområden identifieras för att stärka det interna samarbetet. Bland annat behöver tydliga kontaktvägar skapas, respektive verksamhetsområde bör identifiera, stärka och utveckla de tvärfunktionella samarbeten som finns eller bör etableras. Arbetet med att hitta samarbetsformer och aktiviteter för att stärka en myndighetsgemensam kultur bör främjas och prioriteras. Vidare bör myndigheten under 2024 utvärdera hur kulturen ska mätas och följas upp framgent för att kunna säkerställa att detta område inom den interna miljön utvecklas i önskad riktning.

Den tidigare problematiken med svårigheter att rekrytera och behålla den kompetens som krävs för att utföra delar av myndighetens uppdrag har till viss del ändrat karaktär. Med anledning av minskat rekryteringsbehov finns inte samma längre problem med att attrahera nya medarbetare, medan det fortfarande bedöms utmanande att behålla nyckelkompetens.

De viktigaste förbättringsområdena för kommande år bedöms vara:

- Förbättra den interna miljön, främst med avseende på det interna samarbetet
- Öka mognadsgraden gällande riskhantering.
- Utveckla processarbetet inom myndigheten för att stärka den interna styrningen och kontrollen.

Områdena har uppmärksammats som förbättringsområden men inte bedömts vara av sådan art eller väsentlighet att de redovisas som en brist som sammantaget påverkar bedömningen av den interna styrningen och kontrollen.

En fördjupad beskrivning av årets händelser inom intern styrning och kontroll återfinns i bilaga 3.

12.1 Myndighetens arbete med 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. Identifiering av risker, bedömning av riskvärden samt riskanalys är en del av myndighetens verksamhetsplanerings- och uppföljningsprocess. Respektive verksamhet identifierar 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 tertiäluppföljningar.

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 tertiälvís och rapporteras till kundmyndigheterna och Statens servicecenters ledningsgrupp.

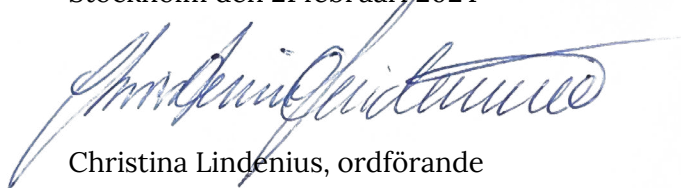
I samband med årsredovisning tas det fram ett underlag för intygande av intern styrning och kontroll där verksamhetsansvariga chefer bedömer huruvida den interna styrningen och kontrollen inom deras verksamhet är tillfredsställande eller inte. Dessa bedömningar, tillsammans med resultatet av internkontrollplanen samt resultaten av genomförda åtgärder med anledning av internrevisionens granskningar används som stöd för ledningen för att lämna en bedömning om den interna styrningen och kontrollen är betryggande eller inte.

12.2 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 21 februari 2024



Christina Lindenius, ordförande



Gunnar Karlson



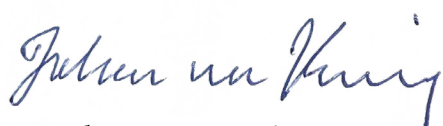
Martin Valfridsson



Charlotta Gustafsson



Eva Hagwall



Johan von Knorring



Åsa Lindh, generaldirektör

Notförteckning

Not 1.	Intäkter av anslag	85
Not 2.	Intäkter av avgifter och andra ersättningar	85
Not 3.	Intäkter av bidrag	86
Not 4.	Kostnader för personal	86
Not 5.	Kostnader för lokaler	86
Not 6.	Övriga driftkostnader	87
Not 7.	Finansiella kostnader	87
Not 8.	Avskrivningar och nedskrivningar	88
Not 9.	Årets kapitalförändring	88
Not 10.	Balanserade utgifter för utveckling	88
Not 11.	Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	89
Not 12.	Förbättringsutgifter på annans fastighet	89
Not 13.	Maskiner, inventarier, installationer m.m.	90
Not 14.	Pågående nyanläggningar	91
Not 15.	Fordringar hos andra myndigheter	91
Not 16.	Övriga kortfristiga fordringar	91
Not 17.	Förutbetalda kostnader	91
Not 18.	Övriga upplupna intäkter	92
Not 19.	Avräkning med Statsverket	92
Not 20.	Myndighetskapital	93
Not 21.	Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	93
Not 22.	Övriga avsättningar	93
Not 23.	Lån i Riksgäldskontoret	94
Not 24.	Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	94
Not 25.	Kortfristiga skulder till andra myndigheter	94
Not 26.	Leverantörsskulder	95
Not 27.	Övriga kortfristiga skulder	95
Not 28.	Upplupna kostnader	95
Not 29.	Övriga förutbetalda intäkter	95
Not 30.	Ap 2. Lokal statlig service	95
Not 31.	Ap. 5 Lokalisering till Kiruna	96

Tabellförteckning

Tabell 1.	Verksamhetens ekonomiska resultat (mnkr).....	14
Tabell 2.	Intäkter och kostnader uppdelade på verksamhetsområden (mnkr)	14
Tabell 3.	Intäktsfördelning (mnkr och procentuell andel)	16
Tabell 4.	Kostnadsfördelningen per kostnadslag (mnkr och procentuell andel)	17
Tabell 5.	Budget av avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras, enligt regleringsbrev. (mnkr)	18
Tabell 6.	Utfall av avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras, enligt regleringsbrev (mnkr).	19
Tabell 7.	Prognos administrativa tjänster för åren 2024-2030 (mnkr)..	21
Tabell 8.	Tabell 8. Anslagsförbrukning (mnkr)	22
Tabell 9.	Utfall resultatindikatorer	24
Tabell 10.	Hanterade volymer inom ekonomitjänster	28
Tabell 11.	Hanterade volymer inom lönetjänster	29
Tabell 12.	Hanterade volymer inom konsulttjänster	31
Tabell 13.	Leverantörsfakturor per årsarbetare	33
Tabell 14.	Lönespecifikationer per årsarbetare	33
Tabell 15.	Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem.	34
Tabell 16.	Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighets storlek..	35
Tabell 17.	Utfall NKI för användare värdegrund per kundmyndighetsstorlek (skala 1–5).	38
Tabell 18.	Utfall NKI för kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighetsstorlek (skala 1–5).	40
Tabell 19.	Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek	42
Tabell 20.	Antal kundmyndigheter	42
Tabell 21.	Utfall över antal anställda i anslutna kundmyndigheter	43
Tabell 22.	Utfall och prognos över antal anslutna kundmyndigheter 2022-2025.	45
Tabell 23.	Prognos över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2022-2025 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet	45
Tabell 24.	Antal besök per region	54
Tabell 25.	Antal ärenden per myndighet	57
Tabell 26.	Kostnad per besök och ärende (kr).	58
Tabell 27.	Totalt antal medarbetare.	64

Tabell 28. Antal medarbetare fördelade per verksamhetsområde och kön	64
Tabell 29. Sjukfrånvaro i procent	67
Tabell 30. Resultaträkning (tkr)	78
Tabell 31. Tillgångar (tkr)	79
Tabell 32. Kapital och skulder (tkr)	80
Tabell 33. Redovisning mot anslag (tkr)	81
Tabell 34. Redovisning av inkomsttitel (tkr)	81
Tabell 35. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag (kr)	84
Tabell 36. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag (kr)	84
Tabell 37. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr)	97

Figurförteckning

Figur 1.	Organisationsschema för Statens servicecenter 2023.....	8
Figur 2.	Orter där myndigheten bedriver verksamhet.....	9
Figur 3.	Andel matchade fakturor.....	32
Figur 4.	Resultat för NKI användare inklusive förklaringsområde	37
Figur 5.	Resultat för NKI kontaktpersoner inklusive förklaringsområde	39
Figur 6.	Kundundersökning via Portalen totalt för Statens servicecenter 2023 (andel svar i procent).....	41
Figur 7.	Kontaktpersonernas ställning om samverkan totalt som byggs upp av kontaktpersoner, samverkansmöten och samverkan.	46
Figur 8.	Kontaktpersonernas ställning till frågan om de upplevt sig väl bemötta och upplevt ett engagemang från Statens servicecenters representanter (skala 1-5)	47
Figur 9.	Kontaktpersonernas ställning till frågan om de är nöjda med innehållet i samverkansmötena och vad dessa bidrar till (skala 1-5)	48
Figur 10.	Kontaktpersonernas ställning till frågan om de är nöjda med samverkansmötena som helhet, bemanning och antalet möten (skala 1-5)	48
Figur 11.	Andel besökare som deltagit i kundundersökningen fördelat på kön.....	54
Figur 12.	Andel besökare som deltagit i kundundersökningen fördelat per åldersgrupp	55
Figur 13.	Kundnöjdhet - nedbrutet på kön	59
Figur 14.	Samverkansmodell avseende lokal statlig service.....	61
Figur 15.	Tillämpade avskrivningstider	83

Bilaga 1. Kompletterande tabell om kundanslutning

Antal nya kunder som anslutit sig till Statens servicecenter

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Arbetsmiljöverket	-	X	-
Brottsförebyggande rådet	X	-	-
Forskningsrådet för miljö, areella näringar och samhällsbyggande	X	-	-
Myndigheten för totalförsvarsanalys	X	X	X
Riksgäldskontoret	X	X	-
Statistiska centralbyrån	X	-	-
Sveriges geologiska undersökning	X	-	-
Totalt	6	3	1

Bilaga 2. Kundförteckning

Samtliga av Statens servicecenters kunder per den sista december 2023

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Allmänna reklamationsnämnden	X	X	X
Arbetsdomstolen	X	X	X
Arbetsförmedlingen	X	-	-
Arbetsgivarverket	X	X	X
Arbetsmiljöverket	X	X	-
Barnombudsmannen	X	X	X
Blekinge tekniska högskola	X	X	-
Bokföringsnämnden	X	X	X
Bolagsverket	X	-	-
Boverket	X	-	-
Brottsförebyggande rådet	X	X	-
Brottsoffermyndigheten	X	X	X
Centrala studiestödsnämnden	X	-	-
Diskrimineringsombudsmannen	X	X	-
Domarnämnden	X	X	X
E-hälsomyndigheten	X	X	X
Ekonomistyrningsverket	X	X	-
Elsäkerhetsverket	X	X	X
Energimarknadsinspektionen	X	X	X
Etikprövningsmyndigheten	X	X	X
Exportkreditnämnden	X	X	-
Fastighetsmäklarinspektionen	X	X	X
Finansinspektionen	X	-	-
Finanspolitiska rådet	X	X	X
Folke Bernadotteakademin	X	X	X

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd	X	-	-
Forskningsrådet för miljö, areella näringar och samhällsbyggande	X	-	-
Fortifikationsverket	X	-	-
Forum för levande historia	X	X	X
Försvarets materielverk	X	-	-
Försvarshögskolan	X	-	-
Försvarsunderrättelsesdomstolen	X	X	X
Försäkringskassan	X	X	X
Göteborgs universitet	X	-	-
Högskolan i Gävle	X	-	-
Högskolan i Halmstad	X	-	-
Högskolan Kristianstad	X	-	-
Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen	X	X	X
Inspektionen för socialförsäkringen	X	X	X
Inspektionen för strategiska produkter	X	X	X
Inspektionen för vård och omsorg	X	X	X
Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering	X	X	X
Institutet för mänskliga rättigheter	X	X	X
Institutet för språk och folkminnen	X	X	-
Integritetsskyddsmyndigheten	X	X	X
Justitiekanslern	X	X	X
Jämställdhetsmyndigheten	X	X	X
Kammarkollegiet	X	X	-
Kemikalieinspektionen	X	X	-
Kommerskollegium	X	X	X
Konjunkturinstitutet	X	X	X
Konkurrensverket	X	X	X

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Konstfack	X	-	-
Konstnärsnämnden	X	X	X
Konsumentverket	X	X	-
Kronofogdemyndigheten	X	X	X
Kungl. biblioteket	X	X	-
Kungl. Konsthögskolan	X	-	-
Kustbevakningen	X	-	-
Lantmäteriet	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	-

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Länsstyrelsen i Östergötlands län	-	X	-
Malmö universitet	X	-	-
Medlingsinstitutet	X	X	X
Migrationsverket	X	-	-
Mittuniversitetet	X	-	-
Moderna museet	X	X	X
Myndigheten för arbetsmiljökunskap	X	X	X
Myndigheten för delaktighet	X	X	X
Myndigheten för digital förvaltning	X	X	X
Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd	X	X	X
Myndigheten för kulturanalys	X	X	X
Myndigheten för press, radio och tv	X	X	X
Myndigheten för psykologiskt försvar	X	X	X
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap	X	-	-
Myndigheten för stöd till trossamfund	X	X	X
Myndigheten för tillgängliga medier	X	X	X
Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser	X	X	X
Myndigheten för totalförsvarsanalys	X	X	X
Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor	-	X	X
Myndigheten för vård- och omsorgsanalys	X	X	X
Myndigheten för yrkeshögskolan	X	X	X
Mälardalens universitet	-	-	-
Nationalmuseum	X	X	X
Naturhistoriska riksmuseet	X	X	X
Naturvårdsverket	X	X	X
Nordiska Afrikainstitutet	X	X	X

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Nämnden för prövning av oredlighet i forskning	-	X	X
Patent- och registreringsverket	X	-	-
Pensionsmyndigheten	X	X	X
Polarforskningssekreteriatet	X	X	X
Post- och telestyrelsen	X	X	X
Regeringskansliet	X	-	-
Revisorsinspektionen	X	X	X
Riksantikvarieämbetet	X	X	-
Riksarkivet	X	X	-
Riksgäldskontoret	X	X	-
Rymdstyrelsen	X	-	-
Rådet för Europeiska socialfonden i Sverige	X	X	-
Rättsmedicinalverket	X	X	-
Sameskolstyrelsen	-	X	X
Sametinget	X	X	X
Skatteverket	X	X	X
Skogsstyrelsen	X	X	X
Skolforskningsinstitutet	X	X	X
Statens beredning för medicinsk och social utvärdering	X	X	-
Statens centrum för arkitektur och design	X	X	X
Statens energimyndighet	X	-	-
Statens fastighetsverk	X	-	-
Statens försvarshistoriska museer	X	X	-
Statens geotekniska institut	X	-	-
Statens haverikommission	X	X	X
Statens historiska museer	X	X	-
Statens inspektion för försvarsunderrättelseverksamheten	X	X	X

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Statens institutionsstyrelse	X	-	-
Statens konstråd	X	X	X
Statens kulturråd	X	X	-
Statens maritima och transporthistoriska museer	X	X	-
Statens medieråd	X	X	X
Statens museer för världskultur	X	X	-
Statens musikverk	X	X	-
Statens servicecenter	X	X	X
Statens skolinspektion	X	X	X
Statens skolverk	X	X	-
Statens tjänstepensionsverk	X	-	-
Statens veterinärmedicinska anstalt	X	-	-
Statens väg- och transportforskningsinstitut	X	-	-
Statistiska centralbyrån	X	-	-
Statskontoret	X	X	X
Stockholms konstnärliga högskola	X	-	-
Strålsäkerhetsmyndigheten	X	X	
Styrelsen för ackreditering och teknisk kontroll	X	-	-
Svenska institutet	X	X	X
Svenska institutet för europapolitiska studier	X	X	X
Sveriges geologiska undersökning	X	-	-
Säkerhets- och integritetsskyddsnämnden	X	X	X
Södertörns högskola	-	-	-
Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket	X	X	X
Tekniska museet	X	-	-
Tillväxtverket	X	X	X

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Totalförsvarets plikt- och prövningsverk	X	X	X
Trafikanalys	X	X	X
Transportstyrelsen	X	-	-
Tullverket	X	-	-
Universitets- och högskolerådet	X	-	-
Universitetskanslersämbetet	X	X	X
Upphandlingsmyndigheten	X	X	X
Uppsala Monitoring Centre	-	-	-
Vetenskapsrådet	X	-	-
Överklagandenämnden för studiestöd	X	X	X
Totalt	143	125	79

Bilaga 3. Promemoria

Sammanfattande redovisning av årets utveckling och händelser inom området intern styrning och kontroll

Myndighetens styrelse ska i anslutning till underskriften i årsredovisningen enligt 2 kap. 8 § förordningen om årsredovisning och budgetunderlag lämna en bedömning om den interna styrningen och kontrollen är betryggande eller inte.

Till stöd för att göra denna bedömning lämnar myndigheten följande underlag löpande under året:

- Myndighetens riskanalys med tillhörande åtgärdsplaner
- Resultat av genomförd internkontrollplan
- Rapportering och övriga iakttagelser från intern- och externrevision samt därav beslutade åtgärdsplaner
- Chefs värdering av den egna verksamheten
- Sammanfattande redovisning av årets utveckling och händelser inom området intern styrning och kontroll (detta dokument)

Riskhantering

Riskanalyser har löpande genomförts under året, där har myndighetens väsentliga risker identifierats och åtgärder vidtagits för att hantera dessa. De högst värderade riskerna vid årets slut avser utvecklingsförmåga, kommunikation under störda förhållanden, ökad informationspåverkan och ekonomiskt resultat.

Den 1 januari 2023 trädde en ny riktlinje för intern styrning och kontroll inkl. riskhantering i kraft. Denna reviderades även i mindre omfattning under året avseende organisationsbegrepp och mindre innehållsdelar. Jämfört med riktlinjer giltiga före 2023 har den nya riktlinjen förtydligat konsekvensskalan för bedömning av riskvärde där ett värde på fyra är att betrakta som en allvarlig risk med långtgående konsekvenser jämfört med tidigare konsekvensskala. Vidare har definitionen av väsentlig risk justerats vilket innebär att en risk kan vara väsentlig oavsett riskvärde. Risker har omformulerats och nya risker har identifierats utifrån den nya riktlinjen. Under året har flertalet risker fått ett lägre riskvärde än vid årets början. Detta beror i huvudsak på att riktlinjen med värderingsmatrisen tillämpats mer konsekvent en längre period, men

även att åtgärder vidtagits som framförallt minskad sannolikheten för att riskerna ska inträffa. Med anledning av den förändrade riktlinjen bör man därför beakta dessa skillnader i de fall man önskar jämföra nuvarande riskanalys med tidigare år.

För att få en riskbild som möter uppdrag, mål samt förändrad omvärld ska myndigheten enligt den nya riktlinjen identifiera strategiska riskområden. Ett strategiskt riskområde är ett fokusområde utifrån beslutade mål och uppdrag. Det ska ge en indikation på vilka områden som behöver beaktas särskilt vid genomförande av verksamheten.

Under 2023 har de varit:

- Säkerhetspolitiskt läge
- Utvecklings- och samverkansförmåga
- Rättssäkerhet och lagenlighet
- Kompetensförsörjning

Internkontrollplan och processtyrning

En myndighetsgemensam internkontrollplan fastställdes och följdes upp tertialvis enligt plan. Inför 2023 gjordes en del smärre justeringar av kontrollerna inom verksamhetsområde myndighetsservice.

Uppföljning av internkontrollplanen visar på fall av avvikelser inom både tjänsteleverans ekonomi och konsulttjänster samt redovisningstjänster. Avvikelse visar i många fall på att det finns rutiner beskriven men att dessa inte har efterlevts. Vissa avvikelser är förväntade mot bakgrund av att kontrolltesterna riktats mot rutiner där det varit känt att problem förekommer.

Under året har arbetet med att utveckla arbetsätten med internkontrollplanen fortsatt genom att arbeta med att synliggöra internkontrollplanens koppling till risker i verksamheten. Utvecklingen syftar till att stärka internkontrollplanen som verktyg vid uppföljningen av den interna styrningen och kontrollen.

Det finns ett fortsatt behov av att utveckla internkontrollplanen att nyttjas som uppföljningsverktyg inom samtliga verksamheter för att säkerställa kvalitet och efterlevnad av beslutad styrning men även tillse att kvalitén höjs avseende dess innehåll. För att uppnå detta kommer myndigheten fortsätta stärka kompetensen kring riskhantering, processarbete samt internkontrollplanen som verktyg vid systematisk uppföljning.

Myndigheten har under året bedrivit arbete för att utveckla och förbättra processerna i kärnverksamheten inom administrativa tjänster. Fokus har varit att hitta en ändamålsenlig detaljeringsnivå samt att arbeta med rutiner, vägledningar och arbetssätt så att de i möjligaste mån är desamma oberoende av system och produktionsort. Det finns fortfarande förbättringspotential i processtyrningen genom att arbeta med mål och måttal och på så sätt kunna följa upp och mäta processernas effektivitet. Detta är även viktigt för att ha underlag till förbättringar och automatisering.

Intern miljö

Enligt beslut (dnr 2022-01079-1.4) genomfördes en organisationsförändring som trädde i kraft 1 januari 2023. Ändringen innebar att myndighetens organisation tar utgångspunkt i fyra verksamhetsområden, istället för två divisioner. Ändringen syftade till att tydliggöra att alla delar av organisationen utgör en helhet, snarare än att organisationen skulle bestå av två självständiga verksamhetsdelar.

Denna organisationsförändring hade sin grund i den verksamhetsanalys som genomfördes under 2022 som gav rekommendationer avseende organisering och utveckling.

De rekommendationer som gavs avseende utveckling omhändertogs till vissa delar i ett förändringsprogram myndigheten startade. Programmet kom att bestå av flertalet förändringsuppdrag. Exempel på uppdrag som startades var Anslutningsdialog, Rollen som beredskapsmyndighet, Tillitsbaserad kultur samt Samarbete och verksamhetsnära stöd. Samtliga uppdrag startades med avsikt att påbörja en långsiktig förändringsresa mot en myndighetsgemensam kultur samt effektivare arbetssätt för att bli en myndighet som har bättre förutsättningar att utföra sitt uppdrag.

Under året har flertalet uppdrag slutförts och implementerats i verksamheten, en del av uppdragen har påbörjats i uppdragsform men sedan övergått att bedrivas i ordinarie linjeverksamhet. Vid årets utgång kvarstår två uppdrag som fortsatt ska bedrivas som förändringsuppdrag.

För att mäta det interna samarbetet och den interna miljön har myndigheten ett måttal som följs upp årsvis genom en

enkätundersökning, som skickas till samtliga medarbetare.

Målet 2023 var att 90 procent av medarbetarna ska lämna positiva svar, på frågor kring hur tydligt och enkelt det är att kontakta andra inom myndigheten samt hur bemötandet och stödet är vid kontakten.

Enkäten besvarades av 821 medarbetare och antalet positiva svar uppgick till 58 procent. Utfallet visar, liksom vid förra årets mätning (55 procent), på att det interna samarbetet fungerar sämre än målet.

Rapportering och övriga iakttagelser från intern- och externrevision samt därav beslutade åtgärdsplaner

Under året har både internrevisionschefen och den enda internrevisorn avslutat sina tjänster på Statens servicecenter. Vakanserna har medfört att planerade granskningar inte genomförts i den takt som beslutats. Av fyra planerade granskningsprojekt har ett genomförts. Resterande tre är av styrelsen beslutade att genomföras under 2024.

Av samma anledning har bevakning av pågående åtgärder som beslutats med anledning av tidigare internrevisionsgranskningar ej genomförts i den takt som förväntats.

Chefs värdering av den egna verksamheten

I samband med summering av året har avdelningen ekonomi och inköp genomfört dialoger med respektive verksamhetsområdeschef. Utöver dessa dialoger genomför dessa chefer en självvärdering avseende deras verksamhets interna styrning och kontroll. Iakttagelser som gjorts i samband med dialogerna och som kan utläsas av svaren i självvärderingen kan summeras i följande punkter:

- Det finns en stark vilja och samsyn att utveckla samverkan inom organisationen över verksamhetsgränserna.
- Den tidigare problematiken med svårigheter att rekrytera och behålla den kompetens som krävs för att utföra delar av myndighetens uppdrag har till viss del ändrat karaktär. Med anledning av rekryteringsstopp finns inte längre samma problem med att rekrytera medan det fortfarande bedöms svårt att behålla kompetens.

Övriga iakttagelser

Under året har verksamheten jobbat mer aktivt med riskhantering löpande, utöver ordinarie uppföljningstillfällen. Kunskapsnivån och medvetenheten har höjts men behöver fortsatt utvecklas kommande

år för att nå en ändamålsenlig nivå. Detta för att skapa en organisation som jobbar proaktivt med risker och därmed kan styra verksamheten effektivt.

För att lyckas med detta krävs ett ytterligare stärkt engagemang från chefer inom organisationen. Där riskhanteringsens nytta lyfts fram som eftersträvansvärd. Även fortsatt kompetensutveckling kring riskhantering och metodiken kring denna behövs för att ge medarbetarna de förutsättningar som krävs för att kunna vara proaktiva. Vidare behöver den strategiska styrningens ingående delar utvecklas och beskrivas på ett sådant sätt att det tydliggörs inom organisationen hur de hänger samman och hur de påverkar myndighetens verksamhet.

Sammanfattning

Avdelningen ekonomi och inköps sammanvägda bedömning är att den interna styrningen och kontrollen är tillfredställande inom myndigheten men att det finns områden för förbättring.

De viktigaste förbättringsområdena för 2024 år bedöms vara:

- Förbättra den interna miljön, främst med avseende på det interna samarbetet.
- Öka mognadsgraden gällande riskhantering.
- Utveckla processarbetet inom myndigheten för att stärka den interna styrningen och kontrollen.

Vi gör vardagen enklare för medborgare och myndigheter

www.statenssc.se

