



Statens
servicecenter

Rapport

Anslutning till Mina meddelanden

Regeringsuppdrag 2017



Datum: 2017-11-20
Diarienummer: 10015-2017/1121
Rapportnummer: R:009
ISBN: 978-91-88631-14-5
Version: 01.00
Statens servicecenter
FE 15
801 71 Gävle

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

Finansdepartementet
103 33 Stockholm

Uppdrag till Statens servicecenter rörande anslutning till tjänsten Mina meddelanden

Regeringen har i regleringsbrev för 2017 (dnr Fi2016/04581/RS) gett Statens servicecenter i uppdrag att myndigheten ska ansluta sig till Mina meddelanden med minst en tjänst under 2017. Uppdraget ska rapporteras senast den 1 december 2017.

Statens servicecenter överlämnar härmed rapporten Anslutning till Mina meddelanden. Uppdraget är därmed slutfört.

I detta ärende har generaldirektören Thomas Pålsson beslutat efter föredragning av projektledare Sara Skoog. I den slutliga handläggningen har också IT-chef Johan Göthberg deltagit.

Thomas Pålsson

Sara Skoog

Innehållsförteckning

Sammanfattning	6
1 Uppdraget	7
2 Meddelanden som skickas från Statens servicecenter	8
2.1 Informationsklassning.....	9
3 Val av lösning	10
4 Prognos av meddelandeflöden.....	11
5 Behov av utveckling eller vidare utredning och potentiella kostnadsbesparingar.....	12
5.1 Potentiella kostnadsbesparingar	13
6 Projektkostnader.....	15

Sammanfattning

Statens servicecenter har i regleringsbrevet för år 2017 fått i uppdrag att ansluta sig till Mina meddelanden med minst en tjänst.

Myndigheten har initialt beslutat att ansluta sig till Mina meddelanden med lönetjänsten och kommer därmed att börja skicka lönespecifikationer och kontrolluppgifter digitalt. Under år 2017 ansluts 84 kundmyndigheter som har lönetjänsten med stöd av verksamhetssystemet Palasso. Statens servicecenter kommer sedan att successivt fortsätta ansluta de resterande tre verksamhetssystemen inom löneområdet.

Genom anslutningen till Mina meddelanden ges möjligheten att spara pengar samtidigt som posten kan skickas på ett snabbt, säkert och kostnadseffektivt sätt. För att uppnå de stora kostnadsbesparingarna behöver Statens servicecenter utreda möjligheten att digitalisera hanteringen av kontrolluppgifter och möjligheten att skicka direkta meddelanden via den digitala brevlådan. Varje enskild myndighet kan också bidra genom att se över sina respektive bankavtal då dessa reglerar huruvida lönespecifikationer ska skickas på papper till de anställda eller inte.

1 Uppdraget

Statens servicecenter har i regleringsbrevet för år 2017 uppdraget att ansluta sig till Mina meddelanden med minst en tjänst. Myndigheten beslutade att initialt ansluta sig med lönetjänsten vad gäller lönespecifikationer och kontrolluppgifter. Det är inom denna tjänsteleverans som majoriteten av meddelanden skickas till privatpersoner från Statens servicecenter.

Uppdraget att ansluta myndigheten till Mina meddelanden har under året bedrivits i projektform. Projektet fick i uppdrag att ansluta ett av myndighetens fyra verksamhetssystem inom lön, samt att ta fram en generisk och långsiktig infrastruktur som skulle ge möjlighet att framöver ansluta andra typer av verksamhetssystem.

Projektet inleddes med en analys av nuläget som kartlade vilka typer av meddelanden- och hur många av dessa- som skickas inom lönetjänsten, i syfte att kunna identifiera vilka påverkansfaktorer en anslutning till Mina meddelanden har på verksamheten. Projektet utredde också vilket av de dåvarande tre verksamhetssystemen (POL, Palasso och Primula) som var lämpligast att ansluta utifrån de tekniska och tidsmässiga förutsättningar som förelåg.

Under 2017 anslöts lönesystemet Palasso. En plan för anslutning av de övriga systemen är under framtagande.

Per den 1 december är 84 kundmyndigheter i Palasso uppsatta för att kunna ta emot digital post från Statens servicecenter.

2 Meddelanden som skickas från Statens servicecenter

Majoriteten av de meddelanden som skickas från Statens servicecenter förmedlas till myndigheter eller myndigheters anställda som en del av Statens servicecenters tjänsteleveranser. Det kan exempelvis handla om fakturaflöden myndigheter emellan eller förmedlande av lönespecifikationer till kundmyndigheters anställda. De meddelanden som skickas till myndigheter från Statens servicecenter är inte aktuella att skicka via Mina meddelanden då tjänsten i dagsläget inte har funktionalitet för distribution mellan myndigheter. Därför har arbetet att ansluta Statens servicecenter till Mina meddelanden fokuserats till att digitalisera de meddelanden som förmedlas *till personer* som är anställda på kundmyndigheter. Meddelanden som skickas till personer på kundmyndigheter från Statens servicecenter förmedlas inom ramen för tjänsten lön. Detta är också främsta anledningen till att myndigheten valde att ansluta lönetjänsten till Mina meddelanden. Meddelanden som skickas inom de ekonomiadministrativa tjänsterna skickas i de flesta fall till andra myndigheter eller företag.

Statens servicecenter förmedlar inom lönetjänsten följande typer av meddelanden;

- löpande (exempelvis lönespecifikationer och kontrolluppgifter),
- vid behov (exempelvis skuldebrev) och
- på begäran från kundmyndigheters anställda (exempelvis arbetsgivarintyg).

Lönespecifikationer tillgängliggörs månatligen i Statens servicecenters tre lönesystem. Det ingår inte i Statens servicecenters tjänst att skriva ut och posta lönespecifikationer till kundmyndigheternas anställda varje månad. Kundmyndigheternas egna bankavtal anger istället hur anställda som inte har tillgång till lönesystemen (exempelvis föräldradediga och timanställda) får sina lönespecifikationer. Kontrolluppgifterna skickas dock alltid per post till samtliga mottagare vid årets slut.

Meddelanden som skickas vid behov eller på begäran av kundmyndigheters anställda förmedlas av Statens servicecenters handläggare manuellt via post till mottagarens hemadress.

Allteftersom Statens servicecenter ansluter fler kundmyndigheter, kommer dessa meddelandeflöden att öka. Därför är det viktigt att hitta

en kostnadseffektiv och säker hantering för förmedling av löneunderlag.

2.1 Informationsklassning

Varje avsändare ansvarar för att klassificera informationen i de meddelanden som skickas i infrastrukturen Mina meddelanden.¹ Statens servicecenter har klassificerat både lönespecifikationer och kontrolluppgifter i skyddsklass 3, vilket är den högsta skyddsklassen inom Mina meddelanden. Detta innebär bland annat att eventuella aviseringar om nya meddelanden som skickas per SMS eller e-post skickas meddelandeneutralt till mottagaren.

¹ Se Guide för verksamheten anslutning till Mina meddelanden, avsnitt 9.7

3 Val av lösning

Det finns ett antal olika alternativ för myndigheter att ansluta till Mina meddelanden. En anslutande myndighet kan exempelvis välja att utveckla tjänsten på egen hand eller avropa en färdigpaketerad tjänst via en extern leverantör.²

Arbetsförmedlingen har sedan ett par år tillbaka utvecklat och driftsatt en egen meddelandeväxel där en av distributionskanalerna är Mina meddelanden. Statens servicecenter har anslutit sig till Mina meddelanden via denna meddelandeväxel.

Anslutningen via Arbetsförmedlingens meddelandeväxel innebar att Statens servicecenter kunde nyttja för staten redan tagna investeringar och samtidigt få ta del av den kompetens och erfarenhet som finns på Arbetsförmedlingen kopplat till tjänsten.

En viktig del i Statens servicecenters projekt att ansluta till Mina meddelanden handlade om att skapa en generisk tjänst som skulle ge möjlighet att framöver ansluta andra typer av verksamhetssystem. Utifrån denna målsättning har en generisk lösning i myndighetens integrationsplattform skapats som innebär att flera verksamhetssystem kan kopplas på Mina meddelanden med minimala anpassningar.

² [Se Alternativ för implementation 2015-04-01](#)

4 Prognos av meddelandeflöden

Nedan redovisas en bedömning av utvecklingen av de digitala meddelandeflödena på Statens servicecenter. Bedömningen i prognosen baseras på Mina meddelandens totala statistik över antal användare som är anslutna till en säker digital brevlåda. Den totala ökningen av användare av säkra digitala brevlådor har på ett år gått från 600 000 till 1 900 000 användare³ (motsvarande ca 20 % av Sveriges befolkning). Prognosen nedan utgår från en något försiktigare uppskattning av den fortsatta ökningen av antalet användare av säkra digitala brevlådor.

På Statens servicecenter kommer enbart lönetjänsten med stöd av lönesystemet Palasso att vara anslutet år 2017 vilket innebär att den totala möjliga mängden statsanställda som kan ta emot digital post från myndigheten är 45 000. Dessutom ansluts dessa kundmyndigheter stegvis i november och december månad vilket bidrar till det lägre prognosutfallet 2017.

År 2018 kommer samtliga lönesystem att vara anslutna vilket troligtvis också kommer att påverka utfallet av antal digitala meddelanden från Statens servicecenter. Prognosutvecklingen för år 2019 baseras på nyttjandet av säkra digitala brevlådor hittills som har ökat med mer än dubbelt så många användare på ett år.

	2017	2018	2019
Antal statsanställda (cirka) anslutna till Statens servicecenters lönetjänster totalt	98 000	130 000	150 000
Prognos antal statsanställda vid kundmyndigheter anslutna till Mina meddelanden	10 000 ⁴ (10%)	26 000 (20%)	60 000 (40%)
Motsvarande antal underlag totalt (cirka 13 underlag/statsanställd)	1 300 000	1 730 500	2 000 900
Motsvarande i antal meddelanden (underlag som skickas digitalt)	130 000	340 000	780 000

³ Minameddelanden.se

⁴ År 2017 är den totala möjliga mängden statsanställda som kan ta emot digital post från Statens servicecenter 45 000.

5 Behov av utveckling eller vidare utredning och potentiella kostnadsbesparingar

Lönespecifikationer och kontrolluppgifter skapas som ovan nämnt idag i lönesystemen och förmedlas automatiskt via externa leverantörer eller via banken till kundmyndigheternas anställda. Skillnaden när myndigheten nu har anslutit sig till Mina meddelanden blir att kundmyndigheters anställda kan få sin lönespecifikation i sin digitala brevlåda som ett *komplement* till att kunna se den i lönesystemet alternativt att den skickas på papper via banken.

Kontrolluppgifter kommer också att skickas digitalt som ett *komplement* till att skickas via post hem till den anställda. Möjligheten att stänga av utskick av kontrolluppgifter via papperspost när en anställd har valt digital post behöver utredas vidare av Statens servicecenter utifrån ett funktionellt perspektiv. Till dess kommer den anställda att få sin kontrolluppgift både digitalt och via post.

En annan potentiell kostnadsbesparing gäller de övriga intyg, brev och blanketter som förmedlas till kundmyndigheters anställda inom Statens servicecenters lönetjänst. Då dessa underlag förmedlas vid behov eller på begäran, behöver Statens servicecenter hitta en lösning som innebär att en handläggare kan skicka ett direkt meddelande via distributionskanalen Mina meddelanden. Med detta menas att en handläggare tar emot och handlägger ärendet digitalt hela vägen, och kan besvara ärendet direkt i en digital kanal. Det krävs dock ytterligare utredning avseende både rättsliga, säkerhetsmässiga och verksamhetsmässiga frågor.

All kostnadsbesparing och effektivisering av meddelandeflöden, bygger på att kundmyndigheternas anställda skaffar en säker digital brevlåda.

Det är viktigt att Statens servicecenters kundtjänstmedarbetare kan besvara enklare frågor om Mina meddelanden och samtidigt uppmuntra nyttjandet av tjänsten när de är i kontakt med kundmyndigheternas anställda. Det är också viktigt att myndigheten fortsätter att utreda möjligheten att skicka flera typer av underlag digitalt för att kunna erbjuda så kostnadseffektiva tjänster som möjligt. Ju fler kundmyndigheter som ansluter till Statens servicecenter, desto större blir behoven att arbeta effektivt i linjeverksamheten med säker förmedling av underlag och information.

Slutligen är det viktigt att kundmyndigheterna uppmuntrar sina anställda att i så stor utsträckning som möjligt nyttja de digitala tjänsterna för att undvika portokostnader och andra kostnader för utskick. Dessutom uppstår andra nyttor med digitala meddelanden som för individen kanske är mer betydelsefulla, såsom att kunna läsa sin myndighetspost oberoende av var man befinner sig eller att få all sin myndighetspost samlad.

Sammanfattningsvis krävs nedanstående förutsättningar för att fullt ut uppnå de fördelar som Mina meddelanden kan bidra med:

- Statens servicecenter behöver utreda möjligheten att stoppa flöden av kontrolluppgifter på papper för de mottagare som väljer digital post.
- Statens servicecenter behöver vidare utreda möjligheten att skicka direkt digital post.

Till nästa års utskick av kontrolluppgifter (december 2018) har Statens servicecenter som målsättning att ha hittat en lösning som innebär att myndigheten skickar underlagen antingen digitalt *eller* via post beroende på vad den anställda själv har valt.

5.1 Potentiella kostnadsbesparingar

Statens servicecenter har i nedan bedömning av potentiella kostnadsbesparingar tagit hänsyn till kostnader förknippade med både porto och intern tid avseende hantering för utskick av post. Bedömningarna är gjorda utifrån 2016 års statistik för löneunderlag vilka kommer att öka allteftersom Statens servicecenter ansluter fler myndigheter.

Eftersom lönespecifikationer vanligtvis inte skickas per post ser myndigheten inte några direkta kostnadsbesparingar för denna kategori av meddelanden. Den potentiella kostnadsbesparingen finns dock inom kategorin av de felskick av lönespecifikationer och kontrolluppgifter som ibland uppstår på grund av feladresseringar. För denna kategori ser myndigheten en besparing på mer än 350 000 kronor, dels då portokostnaderna skulle försvinna om dessa meddelanden skickades digitalt, och dels för att den interna tiden skulle minska med uppskattningsvis cirka fem minuter per underlag.

Om Statens servicecenter dessutom började skicka alla årliga kontrolluppgifter digitalt, skulle det för staten innebära en ytterligare potentiell kostnadsbesparing på mer än en halv miljon kronor. Detta förutsätter naturligtvis att myndigheternas anställda också väljer att få sin post digitalt och att Statens servicecenter kan stänga av

pappersutskicken. Myndigheten har också som målsättning att utreda möjligheten att skicka direkta meddelanden vilket skulle innebära ytterligare en besparing på närmare 300 000 kronor i både portokostnader och intern tid.

Förvaltningskostnaderna för Mina meddelanden beräknas vara relativt låga och påverkar därför den totala kostnadsbesparingen minimalt.

Slutsatsen av de beräkningar som gjorts i nedan bedömning är att myndigheten kan göra besparingar på över en miljon kronor.

Potentiella kostnadsbesparingar per år för förmedling av digitala meddelanden inom Statens servicecenters lönetjänst:⁵

Potentiell besparingskategori ⁶	Antal underlag per år (2016)	Potentiell besparing i portokostnader ⁷	Potentiell besparing av interna kostnader ⁸	Totala potentiella kostnadsbesparingar per år
Lönespecifikationer	940 000	0 kr	0 kr	0 kr
Kontrolluppgifter	77500	503 750 kr	0 kr	503 750 kr
Hantering av felskick av lönespecifikationer och kontrolluppgifter	10 000	65 000 kr	300 000 kr	365 000 kr
Arbetsgivar- och arbetsintyg	7290	47 385 kr	145 800 kr	193 185 kr
Skuldebrev	3000	19 500 kr	60 000 kr	79 500 kr
Övriga brev och underlag	1000	6 500 kr	20 000 kr	26 500 kr
Summa	1 038 790			1 167 935 kr
Förvaltningskostnad per år				- 50 000 kr
Summa kostnadsbesparing per år				1 117 935 kr

⁵ Prognosen baseras på 2016 års siffror. Dessa ökar varje år allt eftersom Statens servicecenter ansluter fler myndigheter till sina tjänster.

⁶ Beräkningarna i tabellen gäller enbart distributionshanteringen (kuvertera och posta) av nämnda kategorier.

⁷ Portokostnader är beräknade till 6,50 kr/porto.

⁸ Schablonkostnad för interntid är 6,00 kr/minut. Hantering av felskick beräknas till cirka 5 minuter per underlag. Manuell hantering av övriga underlag, brev och intyg beräknas till cirka 4 minuter per underlag.

6 Projektkostnader

Nedan redovisas Statens servicecenters projektkostnader för år 2017 till och med den 1 december.

Projektet hade en total budget på 1 050 000 kronor.

2017	Budget	Utfall t.o.m. december 2017
Externa kostnader	600 000 kr	227 000 kr
Interna kostnader	450 000 kr	430 000 kr
Total projektkostnad		657 000 kr