



Vi summerar



2021

Vårt bidrag till en effektiv statsförvaltning





Statens servicecenter har två uppdrag.

Vi levererar administrativa tjänster inom lön, redovisning och e-handel till andra myndigheter. Vi erbjuder även personlig hjälp på servicekontor där vi svarar på frågor och hjälper privatpersoner och företag att använda offentliga digitala tjänster.

I både fallen är syftet att göra staten mer tillgänglig och effektiv.



Nu växlar vi upp

Det är med stolthet jag blickar tillbaka på det gångna året. Tack vare mycket goda arbetsinsatser från myndighetens medarbetare kan fler medborgare ta del av statens service på fler platser. Statens servicecenter öppnade två nya servicekontor under 2021 och vid utgången av året hade vi inte mindre än 118 servicekontor som förstärker den statliga servicen i hela landet.

Och det stannade inte där. Utöver den vägledning och hjälp som besökare tidigare erbjudits från Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket, anslöt Statens servicecenter ytterligare myndighetstjänster till servicekontoren. Guidning kring Arbetsförmedlingens kundtorgstjänster ingår numera i utbudet på alla kontor. Därutöver pågår förstudier och pilotverksamhet inom Migrationsverkets och Domstolsverkets verksamheter. En utveckling som syftar till att säkerställa en likvärdig, effektiv och tillgänglig service till medborgarna i hela landet.

Glädjande nog svarar 97 procent av servicekontorens 2,2 miljoner besökare att de fick den hjälp de behövde i föl. Ett viktigt kvitto som visar att Statens servicecenter stöttade människor i deras vardag, särskilt de som är helt beroende av personlig service när det gäller frågor om skatter, folkbokföring, socialförsäkringar, pensionsvillkor, och mycket annat.

Det är inte bara inom servicekontorsverksamheten som Statens servicecenter har kundernas bästa för ögonen. Under 2021 höjde vi ambitionsnivån för att leverera ännu bättre administrativa tjänster till våra kundmyndigheter. Vi har fortsatt samarbeta med kundmyndigheter i olika referensgrupper för att skapa förankring och samsyn kring vår tjänsteutveckling. Statens servicecenter fattade beslut om en ny strategisk inriktning under året. Den ska säkerställa en innovativ tjänsteutveckling som fångar kundernas behov och där säkerhetsfrågorna är en grundbult i utvecklingsarbetet. Resultatet från vår årliga kundundersökning bland kundmyndigheterna visar bland annat att 79 procent av användarna instämmer i att vi är leveranssäkra.

I slutet av 2021 var 161 myndigheter anslutna till Statens servicecenter. Anslutningstakten av nya kunder har varit låg under året vilket till stor del beror på att vi har fokuserat på att migrera ett stort antal kundmyndigheter till nyare lönesystem. Det är positivt att allt fler myndigheter ser fördelarna med att ansluta sig till vår



standardiserade grundtjänst inom lön, redovisning och e-handel. Under kommande år växlar vi upp och ser fram emot att kunna ta emot betydligt fler kunder, framförallt till vår lönetjänst och till vår e-handelstjänst.

För femte året i rad kan vi redovisa ett ekonomiskt överskott i verksamheten. Det uppgick till 11,9 miljoner kronor vilket är i linje med resultatkravet i regleringsbrevet.

2021 var mitt första år som generaldirektör för Statens servicecenter. Det bestående intrycket är hur väl verksamheten har utvecklats, trots att det inte har saknats utmaningar under ett år som präglades av den pågående coronapandemin. Det bådar gott för det kommande året.

Åsa Lindh
Generaldirektör



En service som gynnar fler

Statens servicecenter ska bidra till en effektiv och tillgänglig statsförvaltning. Vi sköter administration åt drygt 160 statliga myndigheter med fokus på administrativa tjänster och konsultstöd inom ekonomi, lön och HR. De myndigheter som anlitar oss kan i stället fokusera på sin kärnverksamhet.

Genom att arbeta tillsammans med andra myndigheter kan vi samordna de övergripande administrativa tjänstebehoven och leverera tjänster som skapar volymfördelar och kostnadseffektivitet inom den svenska statsförvaltningen.

Vägledning som gör skillnad

Vi ger även information och vägledning i myndighetstjänster. På våra servicekontor kan både privatpersoner och företag få information, vägledning och hjälp i tjänster från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Mycket av vårt arbete på servicekontoren handlar om att hjälpa besökarna att använda myndigheternas e-tjänster. I slutet av 2021 hade vi 118 servicekontor runt om i landet och under 2022 planerar vi att öppna ytterligare 14 servicekontor. Under 2021 hade våra service-

kontor cirka 2,2 miljoner besökare. Statens servicecenter har cirka 1 500 anställda och huvudkontoret finns i Gävle.

På uppdrag av regeringen

Vår myndighet ligger under Finansdepartementet och verksamheten styrs av regeringen genom myndighetens instruktion, regleringsbrev och andra särskilda regeringsbeslut.

Myndigheten ska hålla en balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service och på det sättet bidra till att öka effektiviteten och minska de administrativa kostnaderna i statsförvaltningen.

Statens servicecenters intäkter fördelas på avgiftsfinansierad verksamhet och anslagsfinansierad verksamhet. Våra administrativa tjänster finansieras genom avgifter från de myndigheter som köper dem. Servicekontoren finansieras genom anslag från regeringen.

För femte året i rad kan vi redovisa ett ekonomiskt överskott i verksamheten. Det uppgick till 11,9 miljoner kronor. Förutom att betala tillbaka på vår skuld till statskassan använder vi pengarna till att satsa på innovation och tjänsteutveckling.

Vi satsar på vår vision

Innovativ tjänsteutveckling och säkerhetsfrågor är något vi kommer att lägga extra fokus vid de kommande åren. Dessa områden är utpekade som särskilt viktiga i den nya strategiska inriktning för Statens servicecenter som togs fram under 2021. Den strategiska inriktningen är myndighetens kompass under kommande år och ska hjälpa oss att nå vår vision om en mer tillgänglig och effektiv statsförvaltning.

Under 2021 inrättade myndigheten en central utvecklingsenhet för att kunna öka innovationstakten med målet att leverera effektiva och moderna tjänster.

Behovsdriven utveckling

Våra tjänster utvecklas i nära dialog med våra kundmyndigheter och samverkanspartners utifrån de behov och önskemål som finns. Vi samarbetar till exempel med vissa kundmyndigheter i referensgrupper inom olika tjänsteområden. Under 2022 kommer vi att starta ytterligare två grupper. När kunderna är delaktiga i Statens servicecenters tjänsteutveckling kan vi tillsammans skapa bättre lösningar. På sikt innebär detta kostnadsbesparingar för hela statsförvaltningen.

För allas säkerhet

Säkerhet är en grundläggande fråga för oss. Säkerhetsarbetet har därför hög prioritet. Ett målmedvetet och systematiskt förändrings- och utvecklingsarbete bedrivs inom säkerhetsområdet.

Vårt arbete med informationssäkerhet ska bidra till att våra kunder känner sig trygga med att våra tjänster är tillgängliga och säkra att använda. I rollen som statligt servicecenter tar vi ansvar för att våra leverantörer och att de system vi använder uppfyller de höga säkerhetskrav som ställs inom offentlig sektor. För att höja medvetenheten om

informationssäkerhet bland våra medarbetare har myndigheten under 2021 satsat på att höja kompetensen inom området. Alla anställda har till exempel uppmanats att genomföra säkerhetsutbildningen DISA, en utbildning från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Vi har även deltagit i säkerhetskampanjen Tänk säkert, med kompetenshöjande filmer och artiklar. Fler utbildningsinsatser är inplanerade under nästa år.



Året i korthet



97% av besökarna på servicekontor nöjda med vår service

Under hösten 2021 gjordes en kundundersökning på våra servicekontor. Den visade att 97 procent av de tillfrågade besökarna fick den hjälp de behövde.

Det är glädjande att vi klarat att leverera med hög kvalitet i vårt kundbemötande trots att verksamheten präglats av pandemin och spridning av covid-19.

Den service som Statens servicecenter ger till myndigheter, medborgare och företagare är att betrakta som samhällsviktig verksamhet. En prioriterad uppgift har därför varit att begränsa pandemins påverkan på vår service till medborgare på servicekontoren och att säkerställa leveransen av våra administrativa tjänster. De senare omfattar bland

annat löneutbetalningar till nästan hälften av alla statsanställda.

Vår årliga kundundersökning bland kundmyndigheter visar att användarna över lag är nöjda med våra tjänster. 79 procent instämmer i att vi är leveranssäkra. Mest nöjda är användarna med att lönen har utbetalats korrekt och att man blir väl bemött.

Fler servicekontor öppnas

Under 2021 öppnades nya servicekontor i Ulricehamn och i Stockholm. De kommande två åren öppnar ytterligare 28 servicekontor. De nya servicekontoren ska etableras i gles- och landsbygd, storstadsområden och i socialt utsatta områden.

Strategiskt samarbete om lokal statlig service

I september 2021 sjuöppades ett pilotprojekt tillsammans med Migrationsverket. Sedan dess kan besökare vid servicekontoren i Borlänge, Mariestad och Visby få hjälp med Migrationsverkets digitala tjänster, allmän information om Migrationsverket samt stöd med att fylla i blanketter.

I syfte att utveckla samverkan med kommuner pågår pilotprojekt med Malmö stad, Växjö kommun och Örebro kommun.

Utveckling av efterfrågade HR-tjänster

Statens servicecenter påbörjade under 2021 ett arbete med att ta fram nya HR-tjänster i Heroma. Detta är efterfrågat bland våra kunder.

De nya tjänsterna handlar om att erbjuda ett systemstöd för att hantera rehabilitering, kompetens, rekrytering och utbildning.

Effektiviseringsvinster med standardisering

Under året har ytterligare kundmyndigheter anslutit sig till den standardiserade grundtjänsten inom lön, redovisning och e-handel. Vid slutet av 2021 var 36 myndigheter anslutna till denna helhetstjänst. Standardisering ger större möjligheter att automatisera, utveckla och digitalisera administrationen.

36

kundmyndigheter anslutna



Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet på alla servicekontor

I december tog servicekontoret i Gävle över delar av den service som Arbetsförmedlingen erbjudit på sina kundtorg. Därmed kan arbetssökande och arbetsgivare få hjälp med allmän information och guidning i Arbetsförmedlingens digitala tjänster på alla våra servicekontor.



90%

tyckte att Samverkansdagen var bra eller mycket bra

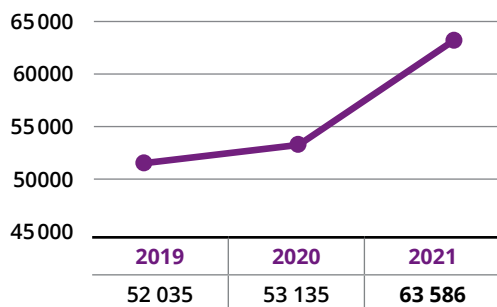
Statens servicecenter anordnar en årlig samverkansdag där befintliga och potentiella kunder bjuds in för information, dialog och inspiration. Samverkansdagen som ägde rum den 25 november fick bra betyg av deltagarna, där drygt 90 procent tyckte att dagen var bra eller mycket bra.

Året i siffror

Effektivare fakturahantering

Våra medarbetare hanterade fler leverantörsfakturer i snitt per person jämfört med förra året. Det beror till stor del på en ökad automatisering genom att fakturorna matchas mot ett abonnemang eller en elektronisk order. Under året har ytterligare myndigheter anslutits till Statens servicecenters kontoplan vilket också bidrar till en ökad effektivitet.

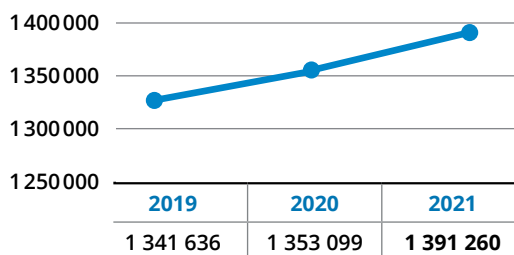
Leverantörsfakturer per årsarbetare



Vi hanterade fler löner

Under 2021 hanterades 1 391 260 lönespecifikationer. Det är en ökning med 38 161 lönespecifikationer jämfört med 2020.

Antal hanterade lönespecifikationer



Antal kundmyndigheter ökar

161 kundmyndigheter som tillsammans har cirka 115 000 anställda var anslutna. Det motsvarar 47 procent av alla statsanställda. Under 2022 kommer antalet unika kunder som köper någon av våra tjänster öka från 161 till 168 kunder. Kundmyndigheter kan köpa en eller flera tjänster.

Utfall och prognos över antal anslutna kundmyndigheter 2021–2023

Tjänst	2021	2022	2023
Redovisnings- och e-handelstjänster	122	128	134
Lönetjänster	132	139	154
Totalt antal kunder	161	168	185

Kundservice fick bra betyg

Av användarna upplevde 87 procent att kontakten med kundservice är mycket bra. Bakom resultatet ligger bland annat bättre sökfunktioner, förenkling av formulär och målgruppsanpassning för kontaktpersoner.

87 %

upplevde att kontakten med kundservice är mycket bra.

Totalt antal ärenden inom kundservice 2021:

305 000

Vi hanterade löne- och/eller
ekonomiadministrationen
för cirka

160 myndigheter.

Sammanlagt utförde vi cirka

1,4 miljoner

löneutbetalningar till statsanställda vid
myndigheter som köper vår lönetjänst.

Servicekontoren tog emot över

2,2 miljoner

besökare.

Vi gjorde

70

bokslut åt andra myndigheter.

Våra tjänster till myndigheter
täckte in drygt

47 %

av alla statsanställda.

Cirka

450 000

kundfakturor hanterades. Drygt 430 000
var elektroniska.

Vi hanterade över

610 000

leverantörsfakturor åt myndigheter som
köper vår ekonomitjänst.

Vi hanterade

2,6 miljoner

ärenden på servicekontoren.



”
Kundnöjdheten är väldigt
hög och det är tack vare alla
fantastiskt skickliga
medarbetare som gör ett bra
jobb i varje kundmöte.

Alla kan få hjälp till självhjälp med statens digitala tjänster

Statens servicecenter finns tillhands när människor behöver hjälp i olika livssituationer och för många är det personliga mötet viktigt. En stor andel av de som besöker servicekontoren behöver stöd i att komma in i det digitala samhället. På servicekontoren får besökarna den vägledning som behövs för att de i framtiden ska klara av ärendena på egen hand.

Idag kan medborgare och företagare få vägledning och service inom tjänsteutbudet från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Statens servicecenter finns på 118 kontor från Kiruna i norr till Trelleborg i söder. Under de kommande två åren ska ytterligare 28 nya servicekontor öppnas runt om i landet.

Myndigheter samlade för dig

Människor kan få hjälp med frågor från olika myndigheter på samma plats vilket leder till ökad effektivitet. – Det är inte bara smidigt för medborgarna att kunna gå till ett och samma ställe för att få hjälp med flera frågor, det är dessutom ett sätt att värna om skattebetalarnas pengar. Att samla de myndigheter som är av stor betydelse för medborgarna under samma tak blir alltså kostnadseffektivt för alla, säger Paul Larsson, divisionschef medborgarservice.

Personlig vägledning

I fokus står alltid det personliga och vägledande mötet. Det vanligaste besöksärendet är att man inte lyckas med sina digitala myndighetsärenden. En stor grupp människor är inte vana vid att utträta myndighetsärenden via nätet. Enligt Internetstiftelsens rapport Svenskarna och internet 2021 är det 6 procent av medborgarna som aldrig använder internet, vilket motsvarar cirka 620 000 av Sveriges befolkning. – Målet på kontoren är att medarbetarna hjälper till självhjälp så att besökarna sedan i största möjliga mån kan klara sina ärenden på egen hand. Med andra ord leder besöken förhoppningsvis till att fler medborgare blir "myndighetsdigitala", förklarar Paul.

Och resultaten är lovande. I årets kundundersökning har 97 procent av servicekontorens 2,2 miljoner besökare svarat att de fick den hjälp de behövde.

Framtiden är flexibel

Idag tillhandahåller servicekontoren tjänster från fyra myndigheter och det finns en tydlig målbild att utöka. Det pågår till exempel pilotprojekt med Migrationsverket och Domstolsverket, samt Malmö Stad och Örebro kommun.

Utmaningen är att fortsätta erbjuda service på ett kostnadseffektivt sätt och nu pågår ett omfattande arbete för att hitta nya vägar att göra mötena mer effektiva. Det kan göras på flera olika sätt som alla innebär en ökad flexibilitet.

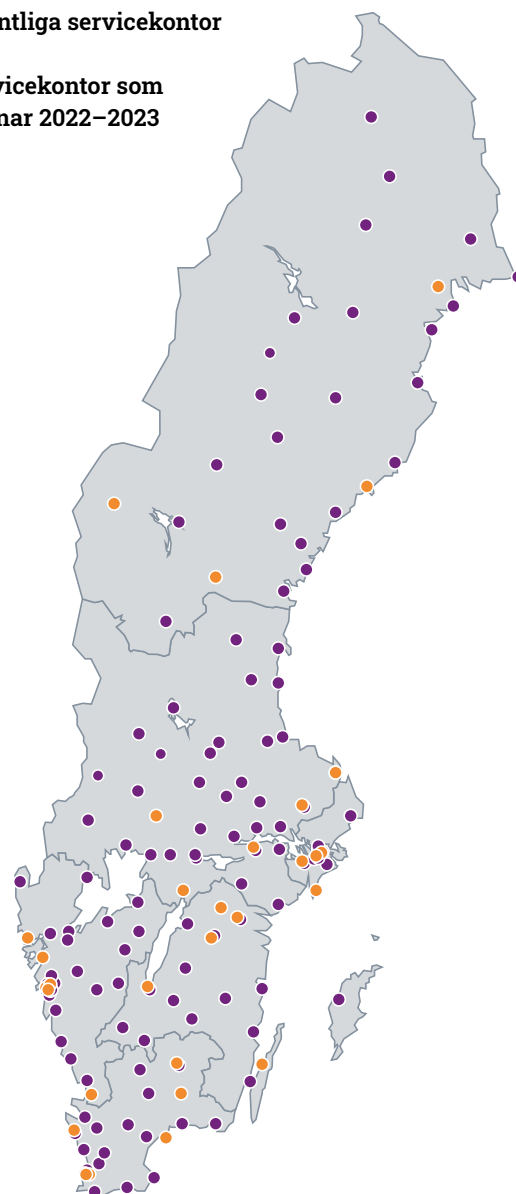
Det finns även en ambition att utöka distansservicen via video fram till 2025, för att på så sätt kunna fördela

arbetet mellan kontoren beroende på arbetsbelastning. I utvecklingsplanen finns även mobila lösningar.

– I dagsläget handlar det om att handläggarna kan jobba portabelt med laptops från kommunkontor, bibliotek och mässor. På sikt föreställer jag mig en lösning som påminner om en bok- eller blodbuss, säger Paul.

● Befintliga servicekontor

● Servicekontor som öppnar 2022–2023



”Vi ska bli innovativa tjänsteutvecklare tillsammans med våra kunder”

På bara tio år har Statens servicecenter gått från att stötta sju kundmyndigheter med administration till att nu sköta administration åt över 160 kundmyndigheter och hantera cirka 1,4 miljoner löneutbetalningar till anställda i staten. Nu vill Statens servicecenter ta nästa steg tillsammans med kunderna.

Tillsammans med kunderna sitter Statens servicecenter på den största samlade kompetensen inom det statliga löne- och ekonomiområdet. Här är administration kärnverksamheten och genom att allt fler myndigheter överlåter de tjänsterna till Statens servicecenter kan de både spara resurser och lägga all sin kraft på den egna verksamheten. En annan fördel är att Statens servicecenter sköter upphandlingarna av alla system och kan därför som större aktör pressa leverantörpriserna. Det innebär också en garanterad säkerhetsnivå på alla tjänster.

Fler ska upptäcka fördelarna med att vara kund hos Statens servicecenter

Många blivande kunder är positiva till att ta del av Statens servicecenters tjänsteutbud.

– Vår ambition är att ännu fler myndigheter ser fördelarna med att bli kunder hos oss i takt med att våra tjänster utvecklas, säger Hans Tynelius, divisionschef myndighetservice.

Ju fler som ansluter sig, desto mer kostnadseffektivt blir det på sikt. Inte bara för de enskilda myndigheterna utan för hela statsförvaltningen.

– Många myndigheter kommer att ta del av våra tjänster kommande år. Vi fick under 2021 i uppdrag av regeringen att ta fram en anslutningsplan för löne-relaterade tjänster för perioden 2022–2025. Vi ska

även ta emot ytterligare tio myndigheter till e-handelstjänsten, berättar Hans.

Målet är att antalet myndigheter som tar del av Statens servicecenters löne- respektive e-handelstjänst ökar till att omfatta 60 respektive 40 procent av antalet anställda i staten 2025.

Ambitionen är att utveckla effektiva tjänster som kunderna efterfrågar

Tjänsteutveckling är ett område som Statens servicecenter kommer att prioritera de kommande åren.

– Vi jobbar hårt med att hålla en utvecklingstakt som lever upp till kundernas förväntningar. Omvärlden förändras hela tiden, vilket innebär nya lagar och regler samt nya behov från våra kunder, säger Hans.

En viktig framgångsfaktor för att kunna arbeta med utveckling är att inledningsvis standardisera tjänster och system. Under 2021 har myndigheten främst arbetat med att ta fram en mer standardiserad grundtjänst som i korthet är en sammanslagning av lön, e-handel och redovisning.

Hans framhåller även att automatisering och digitalisering är andra viktiga framgångsfaktorer. Administrativa processer kan med fördel underlättas genom appar och enkla gränssnitt. Ett exempel som sparar tid och ökar mobiliteten är attestering av fakturor genom en app som kommer under senare delen av 2022.



Vi jobbar hårt med att hålla en utvecklingstakt som lever upp till kundernas förväntningar.



Innovation med kunden i fokus

Siktet är inställt på att fortsätta att utveckla tjänster i nära dialog med kunder och blivande kunder.

– Genom att involvera kunderna i vår tjänsteutveckling kan vi ta fram tjänster som efterfrågas och göra

gemensamma prioriteringar. Referensgrupperna är en jätteviktig källa för direkt återkoppling kring vad som fungerar och inte. Utifrån informationen kan vi ta säkrare beslut för utvecklingen av alla tjänster, från lön till e-handel, säger Hans.

Möt våra experter

Statens servicecenter vore ingenting utan alla drivna medarbetare. Vi har pratat med tre av våra experter om varför de har valt att jobba hos oss.



Kristin Hartmann arbetar som ekonom i Gävle, en roll som är både omväxlande och utmanande.
– Månadens början och slut är främst avsatt till avstämningar.

Kristin uppskattar att jobba med siffror:

– Jag är en siffernörd.

Årsbokslutet är en personlig favorit, då är det fokus och full fart hela tiden. Den löpande kontakten med kundmyndigheterna blir mer intensiv under perioden.

Problemlösning är en annan viktig

del av arbetet.

– Jag tycker om att upptäcka och lösa problem som kunden inte har tänkt på.

Kristin trivs med sitt jobb och nämner kollegorna och en bra chef som viktiga faktorer.

– Det finns en entreprenörsanda som jag uppskattar.

Hon sitter med i två expertgrupper och ser goda utvecklingsmöjligheter.

Kristin hoppas på fortsatt ökad tillväxt.

– Fler kunder gör att vi blir ännu duktigare på det vi gör och det ger oss ytterligare möjlighet att växa.

Kenny Vikström arbetar som servicehandläggare i Motala. En vanlig dag på servicekontoret börjar med inläsning.

– Morgonen är till för att hämta ny information genom att läsa på myndigheternas intranät och uppdatera varandra om det senaste. Vi behöver alltid vara på tå.

Klockan 10.00 börjar handläggarna träffa kunder. Som handläggare stöttar man medborgare med statliga ärenden och frågor. Arbetet är utmanande och

väldigt socialt, vissa dagar tar Kenny emot upp till 40 besökare. Men mötet med människor är också det som Kenny uppskattar mest, det ger så mycket tillbaka. Några av de bästa mötena han minns är också de tyngsta.

– När man hjälper någon som har varit med om svåra saker och har det väldigt tufft blir man påmind om att vårt jobb verkligen gör skillnad.



Helena Eriksson jobbar med strategiska säkerhetsfrågor, hon har säkerhetstänket med sig hela tiden och understryker vikten av att jobba aktivt med beredskapen på myndigheten.

– Vi är en viktig spelare inom staten och förser många myndighetsanställda med lön och då måste systemen vara leveranssäkra.

Säkerheten innefattar även att skapa en trygg arbetsmiljö på servicekontoren samt att se till att information inte hamnar i orätta händer.

Helenas arbete sträcker sig från kris till krig och innebär en del förberedande arbete kring totalförsvarsfrågor.

Statens servicecenter är redan idag med i olika nationella samverkansgrupper inom beredskapsområdet och en utredning från förra året undersöker om myndigheten ska bli en av Sveriges beredskapsmyndigheter.

– Det är spännande att vara med och bygga något från början och utveckla strategiska frågor på lång sikt.



**Charlotte, lönekonsult,
Eskilstuna**



**Christian, verksamhets-
utvecklare, Gävle**



**Layla, servicehandläggare,
Göteborg**



**Moa, servicehandläggare,
Kista**



**Imen, servicehandläggare,
Stockholm**



**Daniel, utredare,
Lund**



**Paula, servicehandläggare,
Sundsvall**



**Daniel, förvaltningsledare,
Östersund**



**Victoria, systemadministratör,
Östersund**



**Kristina, handläggare,
Gävle**



**Haide, ekonomikonsult,
Gävle**



**Gustav, it-strateg,
Östersund**



Uppdrag

Att erbjuda effektiv statlig service och effektiva tjänster till medborgare, företag och myndigheter.



Vision

Tillsammans gör vi staten mer tillgänglig och effektiv.



Värdeord

Leveranssäkra, effektiva och engagerade.

www.statenssc.se

Tel: 0771-451 000

Form: Prime Weber Shandwick.

ISBN: 978-91-88631-31-2

Foto: Anders Wiklund, TT s 3 och s 10. Björn Larsson Rosvall, s 4.
Erik Simander, TT, s 6. Olof Holdar, s 13. Albin Bogren, s 14 (Helena).