



Statens
servicecenter

Årsredovisning

2021

Datum: 2022-02-16
Diarienummer: 2022-00046-1.5
Rapportnummer: R:21
ISBN: 978-91-88631-28-2 (tryckt)
978-91-88631-29-9 (pdf)

Statens servicecenter
FE 15
801 71 Gävle

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



Innehållsförteckning

1 Inledning	5
1.1 Generaldirektören har ordet: Fler medborgare fick närmare till statlig service	5
1.2 Om Statens servicecenter	7
1.2.1 Uppdrag	7
1.2.2 Organisationen har förändrats under 2021	8
1.3 Året i korthet	10
1.3.1 Hantering av pandemisituationen	10
1.3.2 Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet	10
1.3.3 Inrättande av nya servicekontor	11
1.3.4 Strategiskt samarbete avseende lokal statlig service.....	11
1.3.5 Fortsatt arbete med systemstödet Heroma	12
1.3.6 Förstärkning av informationssäkerhet, säkerhetsskydd och krisberedskap	12
1.3.7 Utveckling av myndighetens varumärke.....	13
1.4 Verksamhetens intäkter och kostnader	14
1.4.1 Intäkter	16
1.4.2 Kostnader	17
1.4.3 Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet enligt regleringsbrev	19
1.4.4 Utfall för 2021 samt prognos för 2022-2030 gällande administrativa tjänster.....	21
1.4.5 Anslag	23
2 Administrativa tjänster	25
2.1 Inledning	25
2.2 Verksamhetens utveckling	25
2.3 Prestationer	26
2.3.1 Prestationer ekonomitjänster.....	26
2.3.2 Prestationer lönetjänster.....	28
2.3.3 Prestationer konsulttjänster	29
2.4 Nyckeltal	30
2.4.1 Kostnadseffektivitet.....	30

2.4.2	Kvalitet	32
2.4.3	Kundservice	36
2.5	Kundanslutning och samverkan	37
2.5.1	Kunder och kundanslutning	37
2.5.2	Kundsamverkan	42
3	Lokal statlig service.....	47
3.1	Inledning	47
3.2	Verksamhetens utveckling	48
3.3	Verksamhetsuppföljning servicekontor	49
3.3.1	Besök	49
3.3.2	Ärenden	51
3.3.3	Kostnad per besök och ärende.....	52
3.3.4	Kundnöjdhet.....	53
3.3.5	Kvalitet	55
3.4	Serviceråd och samverkan	56
4	Medarbetare.....	58
4.1	Utveckling av antal medarbetare.....	58
4.2	Kompetensutveckling och kompetensförsörjning.....	59
4.3	Arbetsmiljö och hälsa	60
4.3.1	Sjukfrånvaro.....	62
5	Miljöarbete	63
6	Utveckling	64
7	Regeringsuppdrag	66
7.1	Kostnadsutveckling	66
7.2	Uppdrag att lokalisera viss verksamhet till Kiruna.....	67
7.3	Plan för anslutning till lönetjänster.....	68
7.4	Anslutning tjänsteområden.....	69
7.5	Nya servicekontor.....	69
7.6	Uppdrag att öppna nya servicekontor	70
7.7	Uppdrag att fortsatt ta emot nyanlända arbetssökande för praktik 2021–2023.....	71

7.8 Uppdrag att fortsatt ta emot personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga för praktik 2021–2023	72
7.9 Redovisning av planering och åtgärder vid anslutning av tjänster	73
8 Finansiell redovisning	74
8.1 Resultaträkning.....	74
8.2 Balansräkning.....	75
8.3 Anslagsredovisning	77
8.4 Tilläggsupplysningar och noter.....	77
8.4.1 Tillämpade redovisningsprinciper	77
8.4.2 Värderingsprinciper.....	78
8.4.3 Omsättningstillgångar	79
8.4.4 Skulder.....	79
8.4.5 Ersättningar och andra förmåner.....	80
8.4.6 Noter	81
8.5 Sammanställning över väsentliga uppgifter	94
9 Intygande om intern styrning och kontroll.....	96
9.1 Myndighetens arbete med intern styrning och kontroll.....	97
9.2 Ställningstagande	99
10 Notförteckning.....	100
11 Tabellförteckning	102
12 Figurförteckning	105
 Bilagor	
Bilaga 1 – Kompletterande tabell om kundanslutning.....	106
Bilaga 2 – Kundförteckning	107
Bilaga 3 – Sammanfattande redovisning av årets utveckling och händelser inom området intern styrning och kontroll	113

1 Inledning

1.1 Generaldirektören har ordet: Fler medborgare fick närmare till statlig service

Det är med stolthet jag blickar tillbaks på det gångna året. Tack vare mycket goda arbetsinsatser från myndighetens medarbetare kan fler medborgare ta del av mer service på fler platser. Statens servicecenter öppnade två nya servicekontor under 2021. 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 också i utbudet på samtliga kontor. Därutöver pågår pilotverksamhet inom Migrationsverkets verksamhet. En utveckling av verksamheten 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 fjol. 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 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 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 kundmyndigheter 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 kundmyndigheter 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.

2022-02-16



Åsa Lindh
Generaldirektör

1.2 Om Statens servicecenter

1.2.1 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.

1.2.1.1 Vision

Med hjälp av tydliga mål, mätetal och aktiviteter som följs upp går myndigheten mot den gemensamma visionen "En effektiv och tillgänglig statsförvaltning".

1.2.1.2 Värdegrund

Med hjälp av en gemensam värdegrund skapar vi förutsättningar för att lyckas med vårt uppdrag.

Statens servicecenters värdegrundsord **leveranssäkra, effektiva** och **engagerade** är vägledande i allt myndigheten gör. Statens

servicecenter arbetar ständigt med att levandegöra och omsätta värdeorden i de aktiva val och handlingar vi utför varje dag.

1.2.2 Organisationen har förändrats under 2021

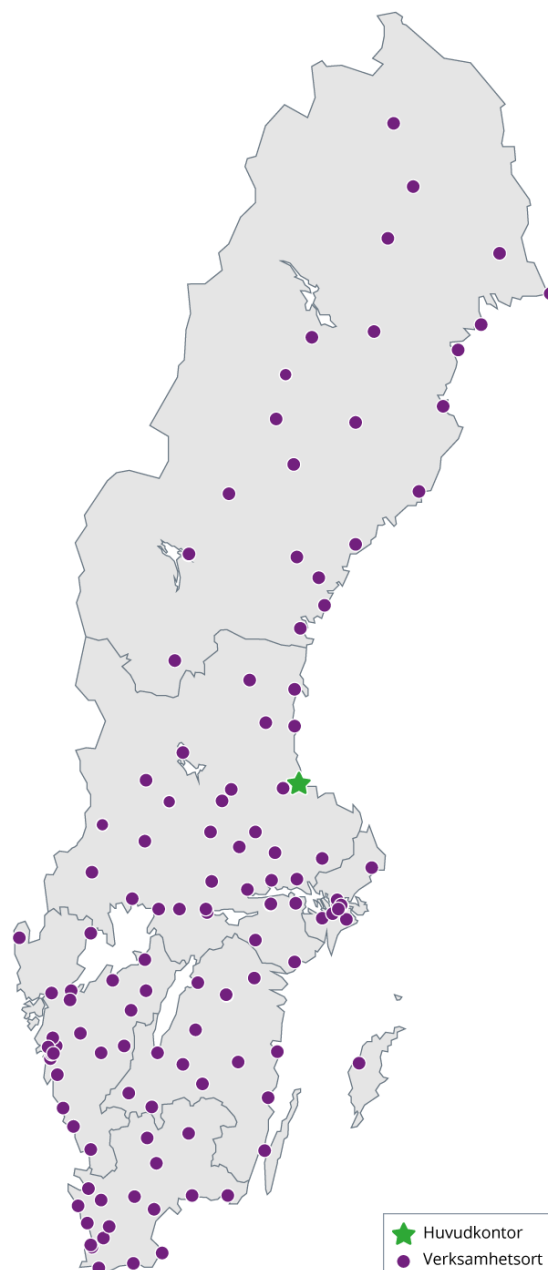
Åsa Lindh tillträdde som ny generaldirektör den 1 april 2021.

Division medborgarservice delades in i ytterligare två regioner med start den 1 januari 2021 och samtidigt justerades kontorsområdena inom regionerna. De sex regionerna är Region Nord, Region Mitt, Region Väst, Region Syd, Region Stockholm Gotland samt Region Öst.

Inom division myndighetsservice etablerades en ny avdelning för ekonomi- och konsulttjänster. Avdelningen har det samlade ansvaret för e-handel, redovisning och konsulttjänster med tillhörande systemadministration sedan den 1 januari 2021. Enheten för verksamhetsutveckling bildades under året och ligger organisatoriskt under avdelningen ledningsstöd på division myndighetsservice.

Ekonomi, fastighet och inköp förändrades den 1 januari 2021. Förändringen innebar att enheten för strategisk planering och utveckling etablerades samt att fastighetsverksamheten delades upp i tre enheter: Internservice och förvaltning, fastighetsprojekt Nord samt fastighetsprojekt Syd.

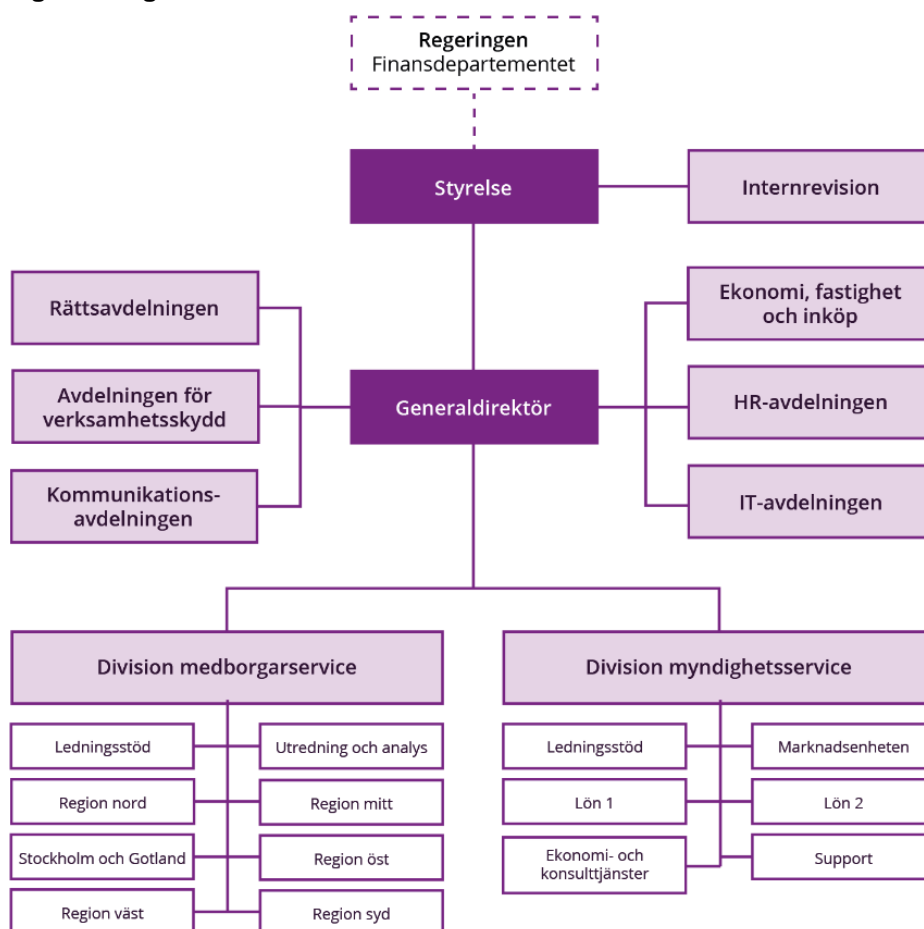
Figur 1. Orter där myndigheten bedriver verksamhet



Under året förändrades även Rättsavdelningen och HR-avdelningen, genom att Rättsenhet 3, HR-enhet 1 och HR-enhet 2 etablerades.

Generaldirektörens utrednings- och analyssektariat lades ned den 26 februari 2021.

Figur 2. Organisationsschema för Statens servicecenter



Statens servicecenter är en styrelsemyndighet. Regeringen utser styrelsens ordförande och ledamöter (se även avsnitt 8.4).

1.3 Året i korthet

Nedan framgår väsentliga insatser och aktiviteter under 2021.

1.3.1 Hantering av pandemisituationen

Under 2021 har Statens servicecenters verksamhet präglats av den allvarliga samhällssituationen med spridning av Covid-19. Den service som Statens servicecenter ger till myndigheter, medborgare och företagare är att betrakta som samhällsviktig verksamhet. Det har därför varit högt prioriterat att begränsa coronapandemins inverkan på servicekontorsverksamheten samt säkerställa leveranser av våra administrativa tjänster. Det senare omfattar bland annat löneutbetalningar till drygt hälften av de statsanställda.

Den planerade successiva återgången av verksamheten under hösten med anledning av det förbättrade smittoläget har pausats.

Myndigheten följer noga händelseutvecklingen och har anpassat verksamheten med utgångspunkt i regeringens beslut och rekommendationer från ansvariga myndigheter.

En lärdom som myndigheten har dragit under pandemin är att det till stor del har fungerat bra att arbeta på distans. Ett arbete har påbörjats för att kunna erbjuda medarbetare möjligheter till distansarbete till viss del även framöver.

1.3.2 Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet

Under 2021 har Statens servicecenter fortsatt med att införa delar av Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet på servicekontoren. Den 1 december 2021 gjordes detta vid servicekontoret i Gävle vilket var det sista kontoret som kundtorgstjänsterna infördes på. Projektet har i snabb takt, infört kundtorgstjänsten på samtliga 118 servicekontor, och helt enligt den plan som beslutades tillsammans med Arbetsförmedlingen hösten 2020. Det har lyckats genom att servicehandläggare och kontorsområdeschefer var starkt engagerade i arbetet och att flera servicekontor fick nya lokaler enligt plan. I några fall kunde kundtorgstjänsterna införas trots att kontoret egentligen behövde mer ändamålsenliga lokaler för att kunna ta emot fler kunder.

Det betyder att i början av 2022 kan myndigheterna avsluta det gemensamma projekt som har pågått sedan den 1 september 2019.

1.3.3 Inrättande av nya servicekontor

Under 2021 har Statens servicecenter fortsatt med att genomföra regeringens uppdrag att inrätta nya servicekontor.

Servicekontoret i Ulricehamn invigdes den 1 juni 2021 och det nya servicekontoret vid Liljeholmen i Stockholm öppnades den 1 november 2021. De nya kontoren Malmö Värnhem och Göteborg Gamlestaden planeras att öppnas under våren 2022.

Under 2021 har Statens servicecenter även påbörjat arbete med att etablera ytterligare 14 nya servicekontor i lands-/glesbygd och i socialt utsatta områden. Dessa kontor planeras att öppna successivt under 2022.

1.3.4 Strategiskt samarbete avseende lokal statlig service

Det finns en överenskommen samverkansmodell mellan Statens servicecenter och de myndigheter som ingår i samverkan avseende servicekontoren.

Servicerådet är den högsta gemensamma nivån i samverkan och samråder om övergripande strategiska inriktningar.

Under 2021 har samverkan i hög grad fokuserat på utvecklingen av verksamheten på servicekontor utifrån att fler servicekontor etableras och att fler myndigheter föreslås ingå i servicesamverkan. Även frågor kopplat till pandemin har hanterats i samverkan.

Den 1 september 2021 sjösattes ett pilotprojekt tillsammans med Migrationsverket. Sedan dess kan besökare till servicekontoren i Borlänge, Mariestad och Visby få hjälp med Migrationsverkets digitala självbetjäningstjänster, 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.

1.3.5 Fortsatt arbete med systemstödet Heroma

Ett projekt har påbörjats för att ta fram nya tjänster inom HR-området baserat på funktioner som finns upphandlade i lönesystemet Heroma. En marknadsanalys genomfördes innan projektet påbörjades för att ge svar på vilka tjänster som främst efterfrågades av våra kundmyndigheter. Överföringen av kundmyndigheterna till Heroma har varit mycket arbetskrävande både för själva projektet och för löneproduktion som ska leverera lönetjänsten i ett nytt system. En analys kommer genomföras under 2022 med externt stöd för att undersöka vad som kan förbättras i det fortsatta arbetet.

1.3.6 Förstärkning av informationssäkerhet, säkerhetsskydd och krisberedskap

För att säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter ska kunna hanteras i verksamheten i enlighet med författningskrav krävs ett fungerande signalskydd. Statens servicecenter har under det gångna året etablerat signalskyddsförmåga.

Statens servicecenter deltar sedan januari 2017 i samverkansområdet ekonomisk säkerhet (SOES) efter beslut av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Det innebär att Statens servicecenter deltar i den pågående totalförvarsplaneringen inom sektorn finansiella tjänster under ledning av Sveriges Riksbank. Parallellt deltar generaldirektören i den mötesstruktur som benämns Totalförsvarets chefsmöten.

Avdelningen för verksamhetsskydd har som representanter för Statens servicecenter under året deltagit i nationella handläggarmöten. Samverkan med myndigheter inom sektorn pågår och Statens servicecenter har även anmält deltagande i en referensgrupp för projekt civil planering.

Under året har Statens servicecenter hanterat en inkommen begäran rörande redovisning av myndighetens eventuella stöd till Försvarsmakten i händelse av höjd beredskap.

För att öka kunskapen om totalförsvaret har MSB:s utbildning *Totalförsvaret - ett gemensamt ansvar* gjorts tillgänglig för alla

anställda via myndighetens utbildningsportal. En utbildningsserie på temat totalförsvaret för myndighetens ledningsgrupp har genomförts under den senare delen av året.

I mars överlämnade utredningen om civilt försvar - *Struktur för ökad motståndskraft* - sitt slutbetänkande (SOU 2021:25). Utredaren föreslog att Statens servicecenter ska utses som beredskapsmyndighet med krav på förmåga att bedriva verksamhet under störda förhållanden inklusive höjd och högsta beredskap. Utredningen föreslår att tio beredskapssektorer och fyra beredskapsområden inrättas. För varje beredskapssektor finns en sektorsansvarig myndighet. Statens servicecenter föreslås ingå i beredskapssektorn Ekonomisk säkerhet med Försäkringskassan som sektorsansvarig myndighet.

1.3.7 Utveckling av myndighetens varumärke

Med utgångspunkt i Statens servicecenters styrmodell och strategi har utvecklingen av myndighetens varumärke påbörjats. En varumärkesundersökning har påbörjats och kommer vara utgångspunkt för det fortsatta arbetet.

Under perioden har ett gestaltningsprojekt påbörjats med syfte att få en enhetlig gestaltning av våra servicekontor. Servicekontoren har tidigare utformats av respektive lokalhållare. Inredning och färgsättning med mera skiljer sig från kontor till kontor. Det är en löpande, långsiktig implementering med prioritering på nyetableringar. Gestaltningsprojektet syftar även till en modernare arbetsmiljö.

1.4 Verksamhetens intäkter och kostnader

Statens servicecenter redovisar ett positivt ekonomiskt resultat på 11,9 miljoner kronor (mnkr). Resultatet härrör till den avgiftsfinansierade verksamheten administrativa tjänster. Målet, i regleringsbrev för 2021 (dnr Fi2020/05114 beslutat 2020-12-22), om att redovisa ett positivt resultat om minst 12 mnkr för 2021 anses vara uppnått. Enligt regleringsbrev för 2021 ska myndighetens ekonomi vara i balans senast 2030. Myndighetskapitalet är fortsatt negativt. Efter 2021 års bokslut uppgår det till minus 135,0 mnkr och följer den plan som har tagits fram för att nå målet om en ekonomi i balans.

Den 1 juni 2019 övertog Statens servicecenter verksamheten lokal statlig service. Verksamheten har fortsatt sin uppbyggnad under 2021 och såväl intäkter som kostnader har ökat i jämförelse med 2020.

Det totala anslaget uppgår till 757,7 mnkr. I anslaget ingår en anslagspost på 754,2 mnkr för Lokal statlig service samt 3,5 mnkr för Lokalisering till Kiruna.

Av det tilldelade anslaget erhöll Statens servicecenter 108 mnkr för att finansiera nya servicekontor och 15 mnkr för nya servicekontor i utsatta områden. Med utgångspunkt i det regeringsbeslut som kom oss tillhanda i maj 2021 har etableringsprojekt startats för nya servicekontor med leverans under 2022 och 2023. Statens servicecenter följer den tidplan för etablering av nya servicekontor som har beslutats.

Under 2021 har Statens servicecenters anslagsförbrukning varit 54,2 mnkr lägre än de medel som tilldelats för året. Det beror främst på att uppdragen erhållits under verksamhetsåret och att anslaget avseende nya servicekontor inte är dimensionerade utifrån att kostnader succesivt kommer öka under införandefasen. Detta medför att en stor del av det som avser anslag gentemot nya servicekontor inte förbrukas i sin helhet förrän de nya servicekontoren är etablerade.

Myndighetens sammantagna resultat för 2021, som hänför sig till den avgiftsfinansierade verksamheten administrativa tjänster, har uppnåtts genom migrering och anslutning av fler myndigheter samt ökade

volymer och intäkter. Avgiftsnivån på de administrativa tjänsterna har bibehållits trots ökade kostnader.

Tabell 1. Verksamhetens ekonomiska resultat (mkr)

Verksamhetens ekonomi	2021	2020	2019
Intäkter	1 331,1	1 211,7	848,9
Kostnader	1 319,2	1 185,1	837,6
Resultat	11,9	26,6	11,3

**Tabell 2. Intäkter och kostnader för verksamhetsområdet
Administrativa tjänster (mkr)**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Administrativa tjänster	2021	2020	2019
Intäkter, anslag	3,4	0,0	0,5
Intäkter, övrigt	498,0	476,3	474,3
Summa intäkter	501,4	476,3	474,8
Kostnader	489,5	449,7	463,5
Resultat	11,9	26,6	11,3

Lokal statlig service	2021	2020	2019
Intäkter, anslag	700,1	642,0	325,8
Intäkter, övrigt	129,6	93,4	48,2
Summa intäkter	829,7	735,4	374,0
Kostnader	829,7	735,4	374,0
Resultat	0,0	0,0	0,0

Totala intäkter och kostnader	2021	2020	2019
Intäkter, anslag	703,5	642,0	326,3
Intäkter, övrigt	627,6	569,7	522,5
Summa intäkter	1 331,1	1 211,7	848,8
Kostnader	1 319,2	1 185,1	837,5
Resultat	11,9	26,6	11,3

1.4.1 Intäkter

Statens servicecenters intäkter uppgick till 1 331,1 mnkr år 2021. Det är en ökning med 119,4 mnkr (10 procent) jämfört med föregående verksamhetsår.

Statens servicecenters verksamhet finansieras främst med intäkter av anslag (53 procent) och avgifter och andra ersättningar (47 procent). En mindre andel (under en procent) av intäkterna avser intäkter av bidrag.

Intäkter av anslag uppgår till 703,5 mnkr, vilket är en ökning med 61,5 mnkr jämfört med 2020. Ökningen härrör sig till myndighetens verksamhet lokal statlig 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, administration av ålderspension och Arbetsförmedlingens kundtorg. Intäkter av avgifter och andra ersättningar har ökat med 62,3 mnkr (11 procent) jämfört med föregående år. Det beror på en ökning av intäkter för Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet samt ökning av intäkter för administrativa tjänster.

Intäkter av bidrag kan främst hänföras till erhållen kompensation för höga sjuklönekostnader i samband med pandemin. Intäkterna uppgick till 4,6 mnkr under 2021 vilket är en minskning med 4,4 mnkr jämfört med 2020. Minskningen beror på att ersättningen under 2021 utgick för färre månader än 2020. Övriga bidrag avser lönebidrag eller motsvarande från Arbetsförmedlingen.

Tabell 3. Intäktsfördelning (mnr och procentuell andel)

Intäktsfördelning	Mnr 2021	Procent 2021	Mnr 2020	Procent 2020	Mnr 2019	Procent 2019
Intäkter av anslag	703,5	53 %	642,0	53 %	326,3	39 %
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	623,0	47 %	560,7	46 %	520,5	61 %
Intäkter av bidrag	4,6	0 %	9,0	1 %	1,4	0 %
Finansiella intäkter	0,0	0 %	0,0	0 %	0,7	0 %
Totalt	1 331,1	100 %	1 211,7	100 %	848,9	100 %

1.4.2 Kostnader

Under 2021 uppgick de totala kostnaderna till 1 319,2 mnr vilket är en ökning med 134,1 mnr (11 procent) jämfört med 2020.

Pandemin har även 2021 gett ökade kostnader för bland annat bemanningstjänster, bevakningstjänster, skyddsutrustning och städning.

I likhet med tidigare år har kostnaden för personal varit den enskilt största kostnadsposten. Jämfört med 2020 har posten ökat med 79,3 mnr (10 procent). Statens servicecenters antal anställda har ökat i takt med att nya servicekontor har öppnats. Dessutom har ett utökad behov av utveckling identifierats vilket medfört ökade personalkostnader. Även rekryteringar som genomfördes under 2020 ger en ökad kostnad 2021 på grund av helårseffekten.

Kostnaden för lokaler har ökat med 16,2 mnr (15 procent) jämfört med 2020 vilket är kopplat till etablering av nya servicekontor.

Övriga driftkostnader var den näst största kostnadsposten och uppgick till 276,1 mnr under 2021. Posten har ökat med 28,2 mnr (11 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. Kostnadsökningen kan delvis förklaras av högre kostnader från myndighetens datatjänstleverantörer kopplat till migreringsprojektet.

Avskrivningar och nedskrivningar har ökat med 10,4 mnkr och utgör tre procent av de totala kostnaderna för 2021.

Även under 2021 har myndigheten strävat efter att hålla tillbaka kostnadsökningarna inom verksamheten. Samtidigt har vissa förstärkningar av bland annat stödfunktionerna varit nödvändiga att genomföra under 2021.

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

Kostnadsfördelning	Mnkr 2021	Procent 2021	Mnkr 2020	Procent 2020	Mnkr 2019	Procent 2019
Kostnader för personal	882,9	67 %	803,6	68 %	556,1	66 %
Kostnader för lokaler	124,4	9 %	108,2	9 %	65,6	8 %
Övriga driftkostnader	276,1	21 %	247,9	21 %	192,9	23 %
Finansiella kostnader	0,0	0 %	0,0	0 %	0,1	0 %
Avskrivningar och nedskrivningar	35,8	3 %	25,4	2 %	22,8	3 %
Totalt	1 319,2	100 %	1 185,1	100 %	837,5	100 %

1.4.3 Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet enligt regleringsbrev

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

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fyra tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Verksamhet där avgiftsintäkterna disponeras	Ack resultat 2019	Resultat 2020	Intäkter 2021	Kostnader 2021	Resultat 2021	Ack. utgående värde 2021
Tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-173,5	8,0	473,9	461,9	12,0	-153,5
Summa:	-173,5	8,0	473,9	461,9	12,0	-153,5

Avgifter från pensionsmedlen	Ack resultat 2019	Resultat 2020	Intäkter 2021	Kostnader 2021	Resultat 2021	Ack. utgående värde 2021
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	0,0	0,0	33,8	33,8	0,0	0,0
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet	0,0	0,0	5,3	5,3	0,0	0,0
Summa:	0,0	0,0	39,1	39,1	0,0	0,0

Beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras	Ack resultat 2019	Resultat 2020	Intäkter 2021	Kostnader 2021	Resultat 2021	Ack. utgående värde 2021
Intäkter från Skatteverket för levererat verksamhetsstöd avseende id-kort	0,0	0,0	28,1	28,1	0,0	0,0
Intäkter från Arbetsförmedlingen avseende AF kundtorg	0,0	0,0	58,9	58,9	0,0	0,0
Summa:	0,0	0,0	87,0	87,0	0,0	0,0

Totalt	Ack resultat 2019	Resultat 2020	Intäkter 2021	Kostnader 2021	Resultat 2021	Ack. utgående värde 2021
Summa verksamhet där avgiftsintäkterna disponeras	-173,5	8,0	473,9	461,9	12,0	-153,5
Summa avgifter från pensionsmedlen	0,0	0,0	39,1	39,1	0,0	0,0
Summa beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras	0,0	0,0	87,0	87,0	0,0	0,0
Totalt	-173,5	8,0	600,0	588,0	12,0	-153,5

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

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fyra tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Verksamhet där avgiftsintäkterna disponeras	Ack resultat 2019	Resultat 2020	Intäkter 2021	Kostnader 2021	Resultat 2021	Ack. utgående värde 2021
Tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-173,5	26,6	498,0	486,1	11,9	-135,0
Summa:	-173,5	-146,9	498,0	486,1	11,9	-135,0

Avgifter från pensionsmedlen	Ack resultat 2019	Resultat 2020	Intäkter 2021	Kostnader 2021	Resultat 2021	Ack. utgående värde 2021
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	0,0	0,0	34,5	34,5	0,0	0,0
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet	0,0	0,0	5,4	5,4	0,0	0,0
Summa:	0,0	0,0	39,9	39,9	0,0	0,0

Utfall för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras	Ack resultat 2019	Resultat 2020	Intäkter 2021	Kostnader 2021	Resultat 2021	Ack. utgående värde 2021
Intäkter från Skatteverket för levererat verksamhetsstöd avseende id-kort	0,0	0,0	27,7	27,7	0,0	0,0
Intäkter från Arbetsförmedlingen avseende AF kundtorg	0,0	0,0	58,9	58,9	0,0	0,0
Summa:	0,0	0,0	86,6	86,6	0,0	0,0

Totalt	Ack resultat 2019	Resultat 2020	Intäkter 2021	Kostnader 2021	Resultat 2021	Ack. utgående värde 2021
Summa verksamhet där avgiftsintäkterna disponeras	-173,5	-146,9	498,0	486,1	11,9	-135,0
Summa avgifter från pensionsmedlen	0,0	0,0	39,9	39,9	0,0	0,0
Summa Utfall för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras	0,0	0,0	86,6	86,6	0,0	0,0
Totalt	-173,5	-146,9	624,5	612,6	11,9	-135,0

Anmärkning: Intäkter och kostnader 2021 inkluderar bidrag (1,2 mnkr) för ersättning för höga sjuklönekostnader i samband med Covid-19.

Utfallet av den ackumulerade utgående balansen 2021 för avgiftsintäkterna uppgick till -135,0 mnkr vilket är en förbättring av den beräknade utgående balansen med 18,5 mnkr enligt regleringsbrevet.

1.4.4 Utfall för 2021 samt prognos för 2022-2030 gällande administrativa tjänster

Statens servicecenter ska enligt regleringsbrevet (dnr Fi2020/05114) för 2021 vara i ekonomisk balans till 2030. Planeringen är gjord utifrån dessa förutsättningar. Det ekonomiska resultatet har förbättrats varje år sedan starten. För 2021 redovisas ett överskott om 11,9 mnkr vilket är enligt plan.

Intäkterna förväntas öka de kommande åren, främst genom att antalet myndigheter som ansluter till myndighetens tjänster förväntas öka. Även intäkter för migrering och ökat tjänsteköp förväntas leda till intäktsökningar. Fokus ligger från och med 2022 på nyanslutningar och ökade volymer på samtliga tjänsteområden.

I regleringsbrevet för 2022 har regeringen uttryckt tydliga mål för anslutningstakten. Statens servicecenter ska verka för att antalet myndigheter som är anslutna till myndighetens lönetjänster respektive e-handelstjänster ökar till att omfatta 60 respektive 40 procent av antalet anställda i staten till 2025. Prognosen är lagd utifrån detta mål.

Några av de faktorer som kan komma att påverka att den planerade anslutningstakten av nya myndigheter inte uppnås är redan nu kända. Följande risker har identifierats:

- förberedelsearbetet för myndigheter som ansluts med stöd av förordning (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster kan bli för omfattande och ta längre tid än planerat
- anslutningsplaneringen kan eventuellt inte hållas på grund av omständigheter hos de myndigheter som ska anslutas, samt att
- kapacitetsbegränsningar kan uppstå hos leverantören eller internt inom Statens servicecenter och oförutsedda kostnadsökningar uppstå.

I nedanstående tabell redovisas planerade och förväntade intäkter, kostnader, resultat och ackumulerat resultat för åren 2022-2030 uppdelat på lönetjänster och övriga tjänster.

Tabell 7. Prognos administrativa tjänster för åren 2022-2030 (mnkr).

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fyra tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Prognos för intäkter	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Lönetjänster	306,1	303,4	314,4	340,0	351,6	362,9	364,2	364,5	363,8	364,2
Övriga tjänster	195,3	215,5	227,7	246,2	254,6	262,8	263,8	263,9	263,5	263,7
Totalt	501,4	518,9	542,1	586,2	606,2	625,7	628,0	628,4	627,3	627,9

Prognos för kostnader	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Lönetjänster	298,8	298,4	309,9	334,0	345,1	351,9	353,2	353,0	352,3	352,7
Övriga tjänster	190,7	212,5	224,2	242,2	250,1	254,8	255,8	255,4	255,0	255,2
Totalt	489,5	510,9	534,1	576,2	595,2	606,7	609,0	608,4	607,3	607,9

Prognos för resultat	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Lönetjänster	7,3	5,0	5,0	6,0	6,5	11,0	11,0	11,5	11,5	11,5
Övriga tjänster	4,6	3,0	3,0	4,0	4,5	8,0	8,0	8,5	8,5	8,5
Totalt	11,9	8,0	8,0	10,0	11,0	19,0	19,0	20,0	20,0	20,0

Prognos för ackumulerat resultat	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Lönetjänster	-65,6	-60,7	-55,6	-49,6	-43,1	-32,1	-21,1	-9,6	1,9	13,4
Övriga tjänster	-69,4	-66,3	-63,4	-59,4	-54,9	-46,9	-38,9	-30,4	-21,9	-13,4
Totalt	-135,0	-127,0	-119,0	-109,0	-98,0	-79,0	-60,0	-40,0	-20,0	0,0

1.4.5 Anslag

Tilldelningen av anslaget för 2021 utgörs av två anslagsposter; ap 2 *Lokal statlig service* och ap 5 *Lokalisering till Kiruna*. Tilldelat belopp enligt regleringsbrev (Fi2020/05114) var 757,2 mnkr respektive 3,5 mnkr, totalt 760,7 mnkr. Enligt regeringens beslut om ändrat regleringsbrev för Statens servicecenter minskades anslagspost ap 2 *Lokal statlig service* med 3,0 mnkr till 757,7 mnkr (regleringsbrev Fi2021/02603).

Av det tilldelade anslaget om 754,2 mnkr avseende *Lokal statlig service* förbrukades 700,1 mnkr. Anslagsbehållningen är därmed

högre än de 3 procent som disponeras enligt regleringsbrevet. En förklaring till detta är att kostnaderna för att öppna nya servicekontor inte ligger i nivå med tilldelade medel. För 2021 tilldelades 123 mnkr för att öppna nya servicekontor. Den långsiktiga ramhöjningen för att öppna nya servicekontor uppgår till 183 mnkr per år. Utnyttjandet av ramen för nya servicekontor kommer att öka successivt i takt med att kontoren öppnas och tas i drift.

Av det tilldelade anslaget om 3,5 mnkr avseende lokalisering till Kiruna förbrukades 3,4 mnkr. Anslagsbehållningen vid utgången av 2021 blev större än 3 procent och uppgick till 0,2 mnkr.

Vid jämförelse med resultaträkningens post intäkter av anslag (703,5 mnkr) finns en differens på 0,4 mnkr på grund av förändring av semesterlöneskulden till och med 2008.

Tabell 8. Anslagsförbrukning (mnkr)

Anslag	Nyttjat anslag 2021	Beviljat anslag 2021
Utgiftsområde 02 1:15 ap 2 Lokal statlig service	700,5	754,2
Utgiftsområde 02 1:15 ap 5 Lokalisering till Kiruna	3,4	3,5
Totalt:	703,9	757,7

2 Administrativa tjänster

2.1 Inledning

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

Året har präglats av pandemin och många medarbetare har arbetat hemifrån eller växelvis på kontoret. Arbetet har fungerat väl och den digitala tekniken har gjort det möjligt att leverera administrativa tjänster utan någon större påverkan på leveranserna.

Under året har ett stort arbete bedrivits för att påbörja överföringen av myndigheter till det nya löne- och personalsystemet Heroma. Arbetet att etablera verksamhet i Kiruna med inriktning på e-handel har påbörjats i enlighet med beslutat regeringsuppdrag.

2.2 Verksamhetens utveckling

Division myndighetsservice har fortsatt arbetet med att konsolidera och effektivisera de administrativa servicetjänsterna 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.

Det gångna året har även präglats av ett flertal migreringsprojekt främst inom löneområdet där kundmyndigheter har flyttats från gamla lönesystem till nya. Detta har varit nödvändigt då leveransen av det befintliga lönesystemet i enlighet med avtalet inom kort upphör.

Anslutningar till lönesystemet Heroma har påbörjats. Under året har två kundmyndigheter fått lön utbetald via systemet. Arbetet har också bedrivits under året för att utveckla HR-tjänster i det aktuella systemstödet. De tjänster som ska utvecklas i Heroma är inom rekrytering och rehabilitering samt även en tjänst kopplad till

tidrapportering via lönesystemet för att möjliggöra att all tid rapporteras in via ett gränssnitt och för att underlätta för slutanvändarna.

Under året har dialog och arbete bedrivits med ett antal större universitet och högskolor i syfte att utveckla en anpassad tjänst avseende e-handel. Arbetet är kopplat till det förordningsbeslut som togs av regeringen under våren där också en etablering av ett kontor i Kiruna ingår. Tjänsten ska också kunna hanteras via en app vilket möjliggör att man kan använda tjänsten mer flexibelt än idag.

Ett arbete har bedrivits under året med att ta fram en process för incidenthantering för att säkerställa att uppkomna incidenter hanteras på ett korrekt och effektivt sätt samt möjliggöra en effektivare rapportering till kundmyndigheterna kring åtgärdstider.

Under året har referensgrupper med kundmyndigheter etablerats. Detta för att fortsatt kunna bedriva en effektiv kundnära utveckling av Statens servicecenters administrativa tjänster.

Arbetet med att öka andelen elektroniska fakturor och andelen matchade fakturor har fortsatt under 2021. Arbetet har även bedrivits för att öka digitaliseringen av de aktuella processerna, bland annat har många myndigheter anslutits till Peppol-nätverket.

2.3 Prestationer

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

2.3.1 Prestationer ekonomitjänster

Inom området ekonomitjänster levereras redovisningstjänster som inkluderar löpande redovisning och bokslut, kundfaktura och inbetalning samt e-handelstjänsten. Under året har 73 myndigheter valt Statens servicecenter som leverantör för redovisningstjänsten och e-handelstjänsten har levererats till 122 myndigheter.

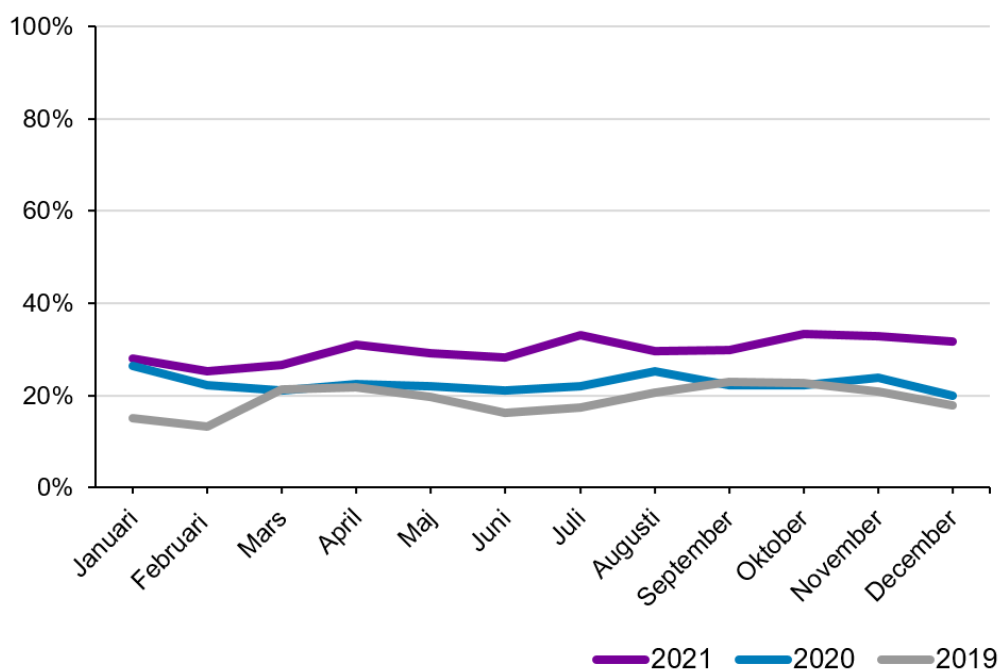
Pandemin har fortsatt haft en negativ påverkan på inflödet av leverantörsfakturor. En uppgång har kunnat skönjas under hösten och totalt för 2021 hamnar volymen av leverantörsfakturor på samma nivå som för 2020.

Arbetet med att utöka det digitala flödet har fortsatt under året. Bland annat har ett utvecklingsprogram för e-handel genomförts för första gången. Programmet ska ge ökad kunskap om hur kundmyndigheter kan nyttja systemet och e-handelstjänsten. Resultatet ger förutsättningar för en ökad andel ordermatchade fakturor och fakturor som matchas mot abonnemang.

Under året har även en utbildning i grundläggande avtalsadministration genomförts i vilken totalt 44 kundmyndigheter har deltagit.

Andelen fakturor som under 2021 har matchat mot en order eller ett abonnemang har ökat med 8 procent jämfört med 2020. Det har bidragit till en mer effektiv hantering och lägre kostnader för anslutna myndigheter.

Figur 3. Andel matchade fakturor



Inom order till inbetalning har Statens servicecenter hanterat drygt 450 000 kundfakturor. Majoriteten av dessa består av drygt 430 000 elektroniska kundfakturor vilket är en ökning med 8,8 procent jämfört med föregående år.

Arbetet med att migrera till en gemensam standardiserad ekonomimodell har fortsatt under 2021. Ekonomimodellen tillämpas idag av totalt 43 kundmyndigheter. Det motsvarar 20 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.

Tabell 9. Hanterade volymer för ekonomitjänster

Hanterade volymer	2021	2020	2019
Antal kundfakturor (elektroniska)	438 957	403 366	299 356
Antal kundfakturor (manuella)	16 999	15 331	15 187
Antal bokslut	70	70	75
Antal leverantörsfakturor (inkl konsultavdelningen)	613 655	604 664	758 753

Anmärkning: I Årsredovisningen 2020 redovisades antal bokslut i två tabeller där stora respektive övriga myndigheter redovisades separat.

2.3.2 Prestationer lönetjänster

Inom lönetjänster erbjuds löneadministration, rese- och utläggshantering, tidredovisning samt intresseavdrag. Under året har lönerelaterade tjänster till 132 myndigheter levererats. Jämfört med 2020 är detta en ökning med två nya kundmyndigheter.

Under året har ytterligare ett lönesystem, Heroma, tagits i bruk och två nya myndigheter, Lantmäteriet och Bolagsverket, har anslutits. Det nya systemet ger nya möjligheter att utveckla lönetjänsten och ett utvecklingsarbete avseende tilläggstjänster inom HR-området har initierats. Avsikten är att erbjuda ett flertal tilläggstjänster kopplade till HR-området.

Under 2021 har 1 391 260 lönespecifikationer hanterats av Statens servicecenter. Det är en ökning med 38 161 lönespecifikationer jämfört med 2020. Ökningen härrör sig främst från befintliga kundmyndigheter. En mindre andel avser de två nya myndigheterna som har anslutits under året.

Tabell 10. Hanterade volymer inom lönetjänster

Hanterade volymer	2021	2020	2019
Antal lönespecifikationer	1 391 260	1 353 099	1 341 636

2.3.3 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 och inom HR-området syns en tydlig ökning av efterfrågan. Konsulttjänster har levererats till 49 myndigheter.

Under våren 2021 skickades en förfrågan till befintliga och potentiella kundmyndigheter i syfte att kartlägga intresset för en utökad rekryteringstjänst. Responsen var god och under hösten har åtgärder vidtagits för att kunna erbjuda rekryteringstjänst till flera kunder under kommande år.

Under året har en satsning gjorts på att beskriva och paketera ett antal tjänster inom ekonomiområdet. Ett motsvarande arbete genomfördes inom HR föregående år. Tjänstebeskrivningarna har publicerats på Statens servicecenters webb.

Till följd av pandemin har konsulttjänster även under 2021 till stor del levererats på distans. En högre grad av distansarbete har även skapat möjligheter att leverera ekonomitjänsterna från flera av Statens servicecenters verksamhetsorter. Det har bidragit till en god resursoptimering och ökad redundans i tjänsteleveransen.

Sammanfattningsvis har Statens servicecenter under 2021 haft totalt 73 (att jämföra med 42 föregående år) konsultuppdrag hos 49 (35)

myndigheter. Totalt motsvarar detta 5 826 konsulttimmar inom HR och 7 822 konsulttimmar inom ekonomiområdet. För båda områdena tillsammans har antalet konsulttimmar ökat, med 204 timmar.

Tabell 11. Hanterade volymer inom konsulttjänster

Hanterade volymer	2021	2020	2019
Antal konsulttimmar	13 648	13 444	15 742

2.4 Nyckeltal

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

2.4.1 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.

2.4.1.1 Kostnadseffektivitet leverantörsfakturahantering

Antalet leverantörsfakturer per årsarbetskraft fortsätter att öka vilket indikerar en ökad effektivitet i Statens servicecenters fakturahantering. 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.

Tabell 12. Leverantörsfakturer per årsarbetare

Nyckeltal	2021	2020	2019
Leverantörsfakturer per årsarbetare	63 586	53 135	52 035

2.4.1.2 Kostnadseffektivitet lönehantering

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

Löneproduktion för 19 kundmyndigheter har flyttats mellan löneenheterna i syfte att skapa högre kvalitet, ökad effektivitet och minskad sårbarhet. Flytten av produktion har begränsat möjligheten att under 2021 öka kostnadseffektiviteten avseende antal lönespecifikationer per medarbetare. Detta då nytt system och nya kunder har krävt en omfattande utveckling och överföring av kompetens inom organisationen.

Tabell 13. Lönespecifikationer per årsarbetare

Nyckeltal	2021	2020	2019
Lönespecifikationer per årsarbetare	890	896	935

2.4.1.3 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.

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

Tabell 14. Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem

Lönesystem	2021	2020	2019
Palasso	988	965	882
POL	888	867	1 142
Primula	830	848	939
Heroma	792	0	0

Anmärkning: Nyckeltalet för Heroma är nytt för 2021 och därmed finns det inga jämförelsetal från tidigare år.

Tabell 15. Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighets storlek

Antal anställda	2021	2020	2019
Färre än 500 anställda	546	596	532
501–1 000 anställda	889	888	814
Fler än 1 000 anställda	980	974	1 076

Anmärkning: Vidtagna och planerade åtgärder för att öka effektiviteten i verksamheten och utförda tjänster

En utgångspunkt 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.

2.4.2 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.

2.4.2.1 Kundundersökning 2021

Under 2021 gjorde Statens servicecenter för sjätte 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 bl.a. som grund för att ta fram åtgärdsplaner som sedan följs upp och kommuniceras.

Enkätundersökningen görs bland ett slumpmässigt urval av kontaktpersoner och användare. Inför mätningen 2021 ökades detta urval från 4 000 till 5 000 personer.

Av de tillfrågade i årets undersökning svarade totalt 1 791 användare och 304 kontaktpersoner på enkäten. Svarsfrekvensen uppgick till 36 procent för användarna och 48 procent för kontaktpersonerna.

2.4.2.1.1 Resultat för användarna

NKI bland användarna uppgick i 2021 års undersökning till 70 på en skala 0–100. Det bedöms vara ett högt värde, även om en minskning kan noteras med en poäng jämfört med resultatet 2020.

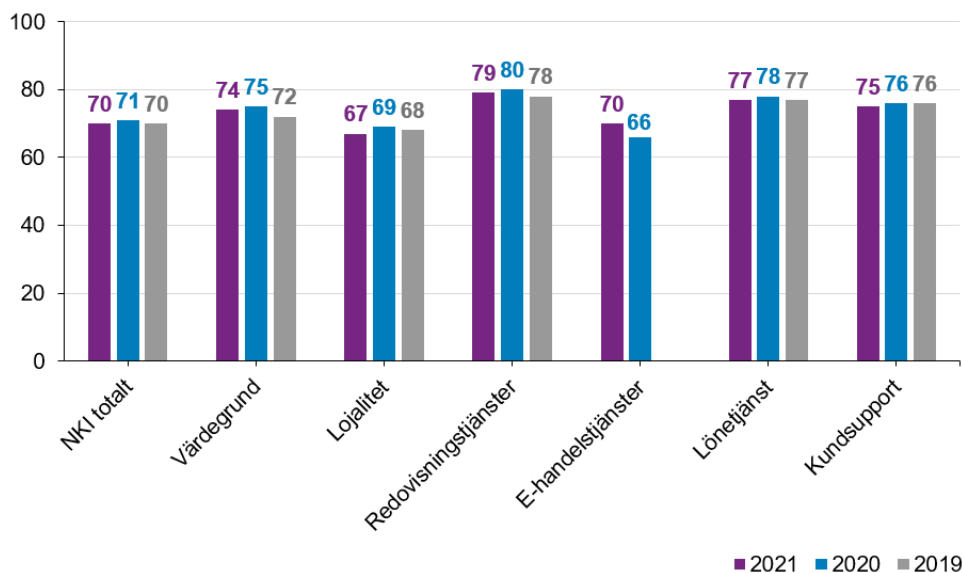
NKI sätts samman av svaren avseende ett flertal olika faktorer som påverkar den upplevda kundnöjdheten. I årets undersökning försämrades resultatet bland användarna för flertalet områden jämfört med föregående år, men ökade för e-handelstjänsten (som ökade med fyra enheter från 66 till 70).

Den tjänst som har flest användare är lönetjänsten, vilket nådde värdet 77 i årets undersökning. Värdet för lönetjänsten har legat på samma höga nivå under ett flertal år. Endast 8 procent av användarna uppger att de inte är nöjda med lönetjänsten som helhet. Även värdet för redovisningstjänster ligger på en hög nivå med NKI 79 för 2021. Kundsupport är ytterligare ett område som ges ett högt värde med NKI 75 i årets undersökning. Kundsupport är det område som användarna redovisar flest synpunkter och kommentarer kring. 87 procent av användarna instämmer i att man blir väl bemött. Mätningen visar även att kunderna tycker det är enkelt att använda den digitala webbaserade kundsupportlösningen Portalen.

Sammanfattningsvis visar mätningen att användarna är mest nöjda med:

- att lönen har utbetalats korrekt
- att man blir väl bemött i kontakten med Statens servicecenter
- att man får svar inom rimlig tid
- att Staten servicecenter utför tjänsten i rätt tid och på rätt sätt

Figur 4. Resultat NKI för 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 operationaliseras 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, 74. Av användarna instämmer 79 procent helt i att Statens servicecenter är leveranssäkra. Mest nöjda är de myndigheter som har fler än 2 000 anställda.

Kundmyndigheterna kan delas in i segment utifrån deras andel av det totala antalet anställda bland kundmyndigheterna. Sett på detta vis står myndigheter med upp till 150 anställda för 4 procent av totalen, myndigheter med 150–500 anställda för 12 procent, myndigheter med 501–1999 anställda för 21 procent och myndigheter med över 2000 anställda för 63 procent av det totala antalet anställda bland kundmyndigheterna. I kundundersökningen uppvisar användarna i myndigheter med 0–150 anställda ett NKI på 61, att jämföra med värdet 72 bland myndigheterna i segmentet med flest antal anställda. Denna bild går också igen för de olika förklaringsområdena, dvs. användare vid stora myndigheter är mera nöjda än användare vid små

myndigheter. En förklaring till det kan vara att de flesta småkundernas medarbetare under de senaste två åren har migrerat till ett nytt lönesystem vilket medför en förändring i arbetsätt.

Sammantaget har användarnas bedömningar av Statens servicecenters prestation i förhållande till myndighetens värdeord sjunkit jämfört med 2020 års mätning. Samtidigt kan en tydlig ökning noteras avseende e-handelstjänsten från NKI 66 till NKI 70. Trots att tidigare års positiva trend har brutits går det att konstatera att 2021 års resultat sammanvägt ligger på en fortsatt hög nivå.

Tabell 16. 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 (2021)	3,8	3,8	4,1	4,2
Leveranssäkra (2020)	3,1	3,9	4,0	4,3
Effektiva (2021)	3,4	3,5	3,8	4,0
Effektiva (2020)	2,9	3,5	3,7	4,2
Engagerade (2021)	3,6	3,5	3,9	4,0
Engagerade (2020)	2,8	3,7	3,7	4,1

2.4.2.1.2 Resultat kontaktpersoner

Kontaktpersonernas bedömning av hur väl Statens servicecenter lever upp till myndighetens värdeord leveranssäkra, effektiva och engagerade ligger också kvar på samma nivå som tidigare, dvs. 56. När det gäller kontaktpersonernas bedömningar utifrån de olika segmenten av kundmyndigheternas storlek, så rör det sig om små förändringar mellan åren för samtliga segment och för samtliga tre värdeord.

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

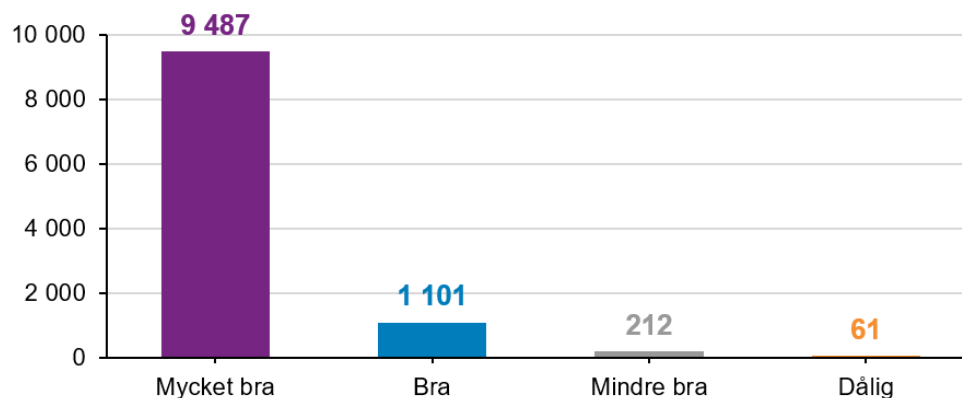
Uppfattning om Statens servicecenters överensstämmelse med värdeorden	Upp till 150 anställda	150–500 anställda	501–1999 anställda	2000 anställda eller fler
Leveranssäkra (2021)	3,7	3,4	3,2	3,3
Leveranssäkra (2020)	3,6	3,5	3,4	3,4
Effektiva (2021)	3,2	3,0	2,7	2,8
Effektiva (2020)	3,2	2,7	2,7	2,8
Engagerade (2021)	3,3	3,2	3,0	2,8
Engagerade (2020)	3,3	3,0	2,9	3,0

2.4.3 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.

För att följa kundnöjdheten har kundundersökningar via Portalen genomförts. Resultatet visar bland annat att 87 procent av användarna upplever att kontakten med kundservice är mycket bra.

Endast drygt två procent upplever att kontakten med kundservice är mindre bra eller dåligt.

Figur 5. Kundnöjdhet i kundundersökning via Portalen

Det goda resultatet har bland annat uppnåtts genom bättre sökfunktioner på Portalen, förenkling av formulär och en målgruppsanpassning mot kontaktpersoner. Åtgärderna har bidragit till att kunderna fortsätter att välja Portalen som vägen in till Statens servicecenter.

2.5 Kundanslutning och samverkan

2.5.1 Kunder och kundanslutning

Vid utgången av 2021 hade Statens servicecenter 161 anslutna kundmyndigheter som tillsammans hade 115 195 anställda. Detta motsvarar 47 procent av det totala antalet anställda i staten.

Nyanslutningstakten har under året varit låg men enligt plan. Detta då ett stort fokus har varit att migrera befintliga kundmyndigheter från Palasso till Primula och Heroma.

Kundmyndigheter kan välja att ansluta sig till en eller flera tjänster. Vid utgången av 2021 var det av de totalt 161 kundmyndigheterna, 132 myndigheter som använde lönetjänster, 122 myndigheter som köpte e-handelstjänster och 73 myndigheter som använde redovisningstjänster. Fördelningen mellan köp av en eller flera tjänster såg ut på följande sätt vid 2021 års slut:

- 38 myndigheter köper enbart lönetjänster
- 20 myndigheter köper lönetjänster och e-handelstjänster

- 73 myndigheter köper lönetjänster, e-handelstjänster och redovisningstjänster
- 25 myndigheter köper enbart e-handelstjänster
- 4 myndigheter köper e-handelstjänster och redovisningstjänster

Kundstocken består av 159 kundmyndigheter som lyder under regeringen och två stiftelser.

Tabell 18. Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek

Kundmyndighets storlek (antal anställda)	Antal kundmyndigheter	Andel av antal anställda	Andel av antal kunder
Fler än 2000 anställda	13	68 %	8 %
Mellan 500 och 2000 anställda	21	16 %	13 %
Mellan 150 och 500 anställda	50	12 %	31 %
Färre än 150 anställda	77	4 %	48 %
Totalt	161	100 %	100 %

Tabell 19. Antal kundmyndigheter 2021–2019

Tjänst	2021	2020	2019
Redovisnings- och e-handelstjänster	122	123	121
Lönetjänster	132	130	128
Totalt	161	159	156

Anmärkning: Tabellen har förändrats i förhållande till tidigare år. Tidigare rapporterades data för ekonomi-, konsult- och lönetjänster. Numera är ekonomi- och konsulttjänster sammanslagna och heter redovisnings- och e-handelstjänster.

Tabell 20. Utfall över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2021–2019

Tjänst	2021	2020	2019
Redovisnings- och e-handelstjänster	47 146	49 089	47 343
Lönetjänster	108 334	107 881	104 783
Totalt	115 195	114 973	113 273

Anmärkning: Tabellen har förändrats i förhållande till tidigare år. Tidigare rapporterades data för ekonomi-, konsult- och lönetjänster. Numera är ekonomi- och konsulttjänster sammanslagna och heter redovisnings- och e-handelstjänster.

2.5.1.1 Redovisnings- och e-handelstjänster

Ekonomi omfattar två tjänsteområden: E-handel och redovisning. Totalt är 122 kundmyndigheter anslutna till Statens servicecenters ekonomitjänst vilket är en minskning mot föregående år. De 122 kundmyndigheterna motsvarar sammantaget 19 procent av antalet anställda i staten, vilket däremot är en ökning med en procentenhet jämfört med föregående år.

Samtliga kundmyndigheter nyttjar e-handelstjänsten och fyra av dessa har utökat sitt nyttjande med standardtjänst redovisning. Lantmäteriet har lämnat e-handelstjänsten.

Under 2021 har nio myndigheter i samband med migrering av lön till Primula även valt att gå över till Statens servicecenters standardmodell för ekonomitjänster inom redovisning, gemensam kod och kontoplan samt leverantörsregister inom e-handel. Det innebär att 36 kundmyndigheter nu har samma ekonomimodell.

Under året har arbete bedrivits med att ansluta tio myndigheter som genom förordningsreglering anslutits till e-handelstjänsten. Arbetet har startat med de sex universitet som ska anslutas för att utforma en anpassad tjänst.

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

Under 2021 har Statens servicecenter lämnat 73 offerter till 49 olika myndigheter. Offerterna motsvarar ett potentiellt avtalsvärde på minst 19,7 miljoner kronor. Det rör sig om 26 offerter gällande HR-tjänster till ett värde av 8,9 miljoner kronor, fyra offerter avseende e-handel, fyra offerter gällande lön och 39 offerter inom redovisning till ett värde av minst 10 miljoner kronor.

2.5.1.2 Lönetjänster

Under 2021 har två kundmyndigheter anslutits till Statens servicecenters lönetjänster. Vid utgången av 2021 omfattade lönetjänsten 44 procent av antalet anställda inom statsförvaltningen, vilket är en oförändrad nivå jämfört med föregående år.

Under året har totalt 21 myndigheter bytt lönesystem. Nio av myndigheterna har gått över till standardtjänst lön och standardpaket. Vidare har 19 kundmyndigheter bytt till lönetjänst med systemstöd Primula. Två kundmyndigheter har migrerat till lönetjänst med det nya systemstödet Heroma som upphandlats i form av säkerhetsskyddad upphandling med säkerhetsskyddsavtal.

2.5.1.3 Kundanslutningsprognos

Under 2022 förväntas antalet kundmyndigheter som är anslutna till någon av myndighetens administrativa tjänster att öka från 161 till 168 myndigheter. Den ökade anslutningsgraden innebär att 52 procent av statligt anställda kommer att hanteras av Statens servicecenter. Motsvarande siffra föregående år var 47 procent.

2.5.1.3.1 Anslutningsplan 2022, lönetjänster

I enlighet med Statens servicecenters anslutningsplan ska sju nya kundmyndigheter ansluta sig 2022. Utöver detta kommer tre nya myndigheter att anslutas till lönesystemet Primula. Till samma lönesystem kommer ytterligare fyra befintliga kundmyndigheter att migreras. Därutöver migreras ytterligare en myndighet in i det nya lönesystemet Heroma 2022. Dessutom planeras att fyra myndigheter ska migreras till lönesystemet. Folke Bernadotteakademien blir den tredje myndigheten in i den säkrare lönetjänsten med och

lönesystemet Heroma. Rymdstyrelsen, Statens musikverk och Svenska institutet ansluts till lönetjänst med systemstöd Primula.

I och med de planerade anslutningarna kommer 45 procent av antalet statligt anställda att få sina löner utbetalda via Statens servicecenters lönetjänst i slutet av 2022.

2.5.1.3.2 Anslutningsplan 2022, ekonomitjänster

Under 2022 ökar ekonomitjänster med sex kundmyndigheter. Bokföringsnämnden, Institutet för mänskliga rättigheter och myndigheten för psykologiskt försvar ansluter sig till både e-handel och redovisningstjänsten. Göteborgs universitet, Uppsala universitet och Sveriges lantbruksuniversitet är tre myndigheter som genom förordningsreglering ansluter sig till e-handelstjänsten.

I och med de planerade anslutningarna kommer ekonomitjänster levererade från Statens servicecenter att användas för myndigheter som sammantaget står för 26 procent av antalet statligt anställda.

Tabell 21. 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

Anmärkning: Tabellen har förändrats i förhållande till tidigare år. Tidigare rapporterades data för ekonomi-, konsult- och lönetjänster. Numera är ekonomi- och konsulttjänster sammanslagna och heter redovisnings- och e-handelstjänster.

Tabell 22. Prognos över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2021–2023 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet

Omfattning av tjänst	Anställda 2021	Procent av staten 2021	Anställda 2022	Procent av staten 2022	Anställda 2023	Procent av staten 2023
Redovisnings- och e-handels-tjänster	47 146	19 %	63 946	26 %	83 775	34 %
Lönetjänster	108 334	44 %	109 768	45 %	127 901	52 %
Totalt	115 195	47 %	126 902	52 %	149 841	61 %

Anmärkning: Tabellen har förändrats i förhållande till tidigare år. Tidigare rapporterades data för ekonomi-, konsult- och lönetjänster. Numera är ekonomi- och konsulttjänster sammanslagna och heter redovisnings- och e-handelstjänster.

2.5.2 Kundsamverkan

Enligt sin instruktion ska 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 2021 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

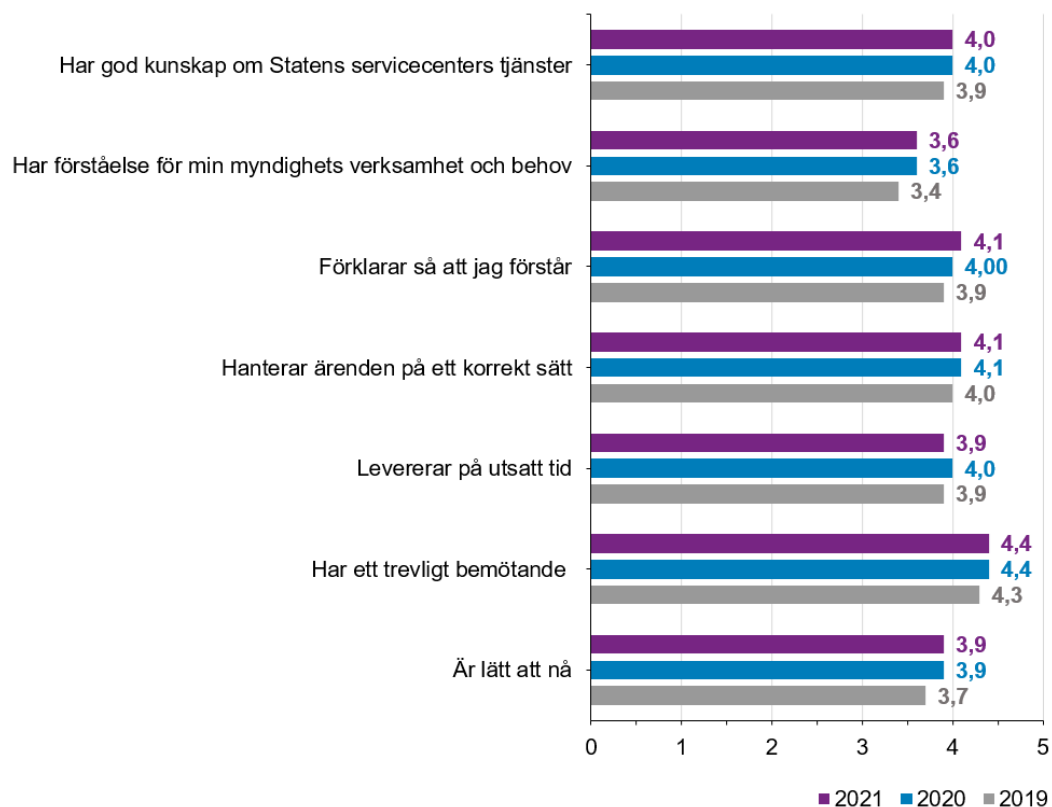
Under 2021 genomfördes 585 samverkansmöten, vilket var en ökning från 503 möten året innan. Ökningen är störst avseende de taktiska mötena. Utöver formella samverkansmöten genomförs ett flertal kundmöten, till exempel workshops kring olika frågeställningar, informationsmöten, utveckling och kundbeställningar. I samband med systembyte för befintliga kunder till nya lönesystemet Heroma har det även inrättats gemensamma styrgrupper på strategisk nivå.

Förutom samverkansmöten med respektive kundmyndighet så har kundråd på strategisk nivå genomförts under oktober. Till kundråden delas kundmyndigheterna in i sex olika segment: Blivande Heroma kunder, lärosäten, standardpaketskunder samt små, mellanstora och stora kundmyndigheter.

En del av samverkan innebär att kundmyndigheterna deltar i Statens servicecenters tjänsteutveckling. Under 2020 startades följande fyra referensgrupper: Lärosäten, Primula, blivande Heroma kunder och e-handel. Under året har även referensgruppsmöten och gruppering genomförts. Syftet med referensgrupperna är att öka andelen kunddriven utveckling samt i dialog skapa förankring och samsyn om lösningar och förbättringar i tjänsteleveransen. Frågor som bland annat diskuterats under året är support, standardtjänst och HR-moduler i Heroma. Ett antal piloter tillsammans med referenskunder pågår.

I den årliga nöjdkundmätningen för kontaktpersoner mäts bland annat kundsamverkan.

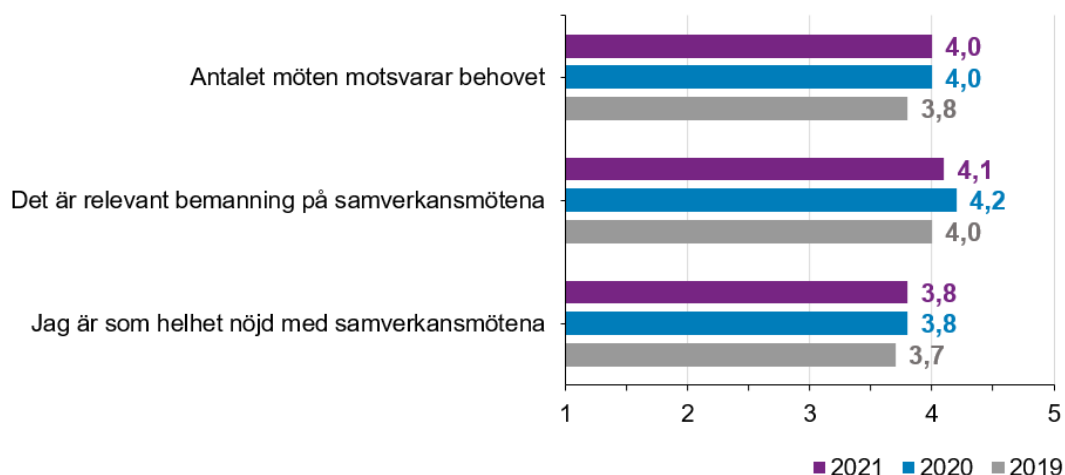
Figur 6. Respondenternas inställning till frågan om de upplevt sig väl bemötta och upplevt ett engagemang från Statens servicecenters representanter (skala 1–5)



Trenden är fortsatt positiv inom de flesta områden. Det är endast leverans på utsatt tid som har en negativ utveckling jämfört med resultatet från föregående år.

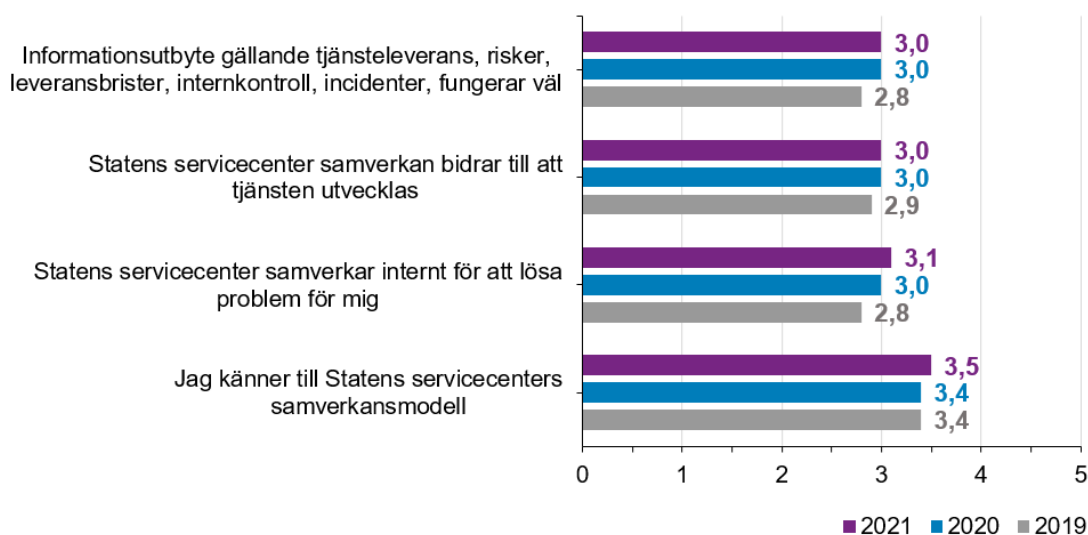
Respondenterna anser att Statens servicecenters kontaktpersoner har ett trevligt bemötande och hanterar ärenden på ett korrekt sätt. Förståelsen för kundmyndigheternas verksamhet är det område som har ökat mest.

Figur 7. Respondenternas inställning till frågan om de är nöjda med samverkansmötena som helhet, bemanning och antalet möten (skala 1–5)



Även när det gäller samverkansmöten så är respondenterna nöjda. Resultatet ligger i linje med föregående års mätning. Frågan om relevant bemanning har en negativ utveckling i förhållande till föregående års resultat men ligger fortsatt på en hög nivå.

Figur 8. Respondenternas inställning till frågan om de är nöjda med innehållet i samverkansmötena och vad dessa bidrar till (skala 1–5)



2.5.2.1 Samverkansdagen

Den 25 november 2021 genomfördes årets samverkansdag där befintliga och potentiella kundmyndigheter bjuds in för information, dialog och inspiration.

Årets tema var Utveckling för framtiden. Totalt deltog 85 myndigheter med tillsammans 141 deltagare. Utvecklingsfrågor var i fokus och det diskuterades bland annat kring kunddriven tjänsteutveckling, säkerhet, mobila lösningar och kundservice.

Mer än 90 procent av deltagarna ansåg att dagen var mycket bra eller bra vilket kan anses vara ett gott betyg.

3 Lokal statlig service

3.1 Inledning

Division medborgarservice ansvarar för att tillhandahålla lokal statlig service till medborgare och företag. Verksamheten bedrivs på 118 servicekontor i sex regioner.

Under större delen av 2021 har verksamheten fortsatt varit präglad av de åtgärder som vidtogs under 2020 för att förebygga smittspridning av covid-19. Vidtagna åtgärder, personalens engagemang och att kundtillströmningen inte har tagit fart efter den kraftiga nedgången våren 2020, har medfört att verksamheten har kunnat bedrivas med begränsade inskränkningar. Vissa mindre servicekontor har periodvis behövt stänga när någon i personalen varit frånvarande då det inte varit möjligt att på vanligt sätt förstärka med personal från ett närliggande kontor. I september lyfte regeringen ett flertal av de restriktioner som gällt under pandemin. Verksamheten påbörjade då planeringen för en successiv återgång. I början av december presenterade regeringen en ny åtgärdsplan för införande av fler smittskyddsåtgärder mot spridningen av covid-19. Därmed pausades verksamhetens plan för återgång.

Införande av Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet har fortlöpt och vid årets utgång är kundtorgsverksamheten införd på samtliga 118 servicekontor. Det betyder att i början av 2022 kan myndigheterna avsluta det gemensamma projekt som har pågått sedan den 1 september 2019.

Under 2021 öppnades nya servicekontor i Ulricehamn och Stockholm. När kontoret i Ulricehamn invigdes i juni skedde det med en digital öppningsceremoni med hänsyn till den rådande samhällssituationen. Vid invigningen av det nya kontoret vid Liljeholmen i Stockholm i november, genomfördes en ceremoni på plats eftersom restriktionerna hade lättats. Öppningen av nya servicekontor i Göteborg och Malmö har senarelagts och beräknas kunna ske första tertialet 2022. I maj 2021 gav regeringen myndigheten i uppdrag att öppna ytterligare 28

nya servicekontor. Dessa kontor ska öppna under 2022 och 2023. Mer om regeringsuppdraget i avsnitt 7.6.

3.2 Verksamhetens utveckling

Statens servicecenter har under året fortsatt att utveckla och stärka den lokala statliga servicen.

Genom att öppna fler servicekontor och aktivt arbeta för att fler myndigheter ska ingå i servicesamverkan utvecklas och stärks den lokala statliga servicen. Sedan verksamheten gick över till Statens servicecenter har serviceutbudet ökat genom att Arbetsförmedlingens kundtorgstjänst är tillgänglig på alla servicekontor. Tillsammans med Migrationsverket pågår en förstudie och pilotverksamhet för att utreda förutsättningarna för en eventuell framtida servicesamverkan, vilket skulle bredda den statliga servicen ytterligare.

I syfte att utveckla samverkan med kommuner pågår pilotprojekt med Malmö stad och Örebro kommun. Andra utvecklingsinitiativ handlar om att konkretisera den nya informationsförsörjningsstrategi och målarkitektur som har tagits fram för att långsiktigt kunna erbjuda fördjupad service och att utveckla teknik och arbetssätt för ökad distansservice. Genom distansservice, som innebär att service ges via videouppkoppling från ett kontor på annan ort, kan kontor som har högt besökstryck avlastas genom att service ges av servicehandläggare på kontor som inte har lika högt tryck. Det ger bättre service till medborgarna och en mer tillfredsställande arbetsmiljö för medarbetarna. Under året har även ett nytt system för att boka mötesrum på servicekontoren införts. När ett ärende inte kan hanteras av servicehandläggaren, utan behöver gå vidare till handläggare eller experter på samverkande myndigheter, finns en möjlighet för dessa att boka mötesrum på servicekontoren. Rumsbokningen har hittills gjorts manuellt, men under året infördes ett system för att underlätta och effektivisera bokningsförfarandet.

Alla servicekontor har under hösten arbetat med att införa mer enhetliga och effektiva arbetssätt. Det handlar om att implementera resultatet av det utvecklingsarbete som bedrevs 2020. Syftet med

arbetet har varit att öka enhetligheten, anpassa arbetssätten till ökad digital service samt öka effektiviteten på servicekontoren. Under 2021 tillämpades också för första gången den kvalitetsmodell och den årliga kvalitetsplan som har tagits fram tillsammans med samverkansmyndigheterna.

3.3 Verksamhetsuppföljning servicekontor

3.3.1 Besök

Servicekontoren tog emot 2,2 miljoner besök under 2021. Besöken ligger 5 procent lägre jämfört med år 2020 då antal besök uppgick till 2,4 miljoner. I stort sett hela 2021 påverkades verksamheten av restriktioner till följd av pandemin. År 2020 var januari och februari opåverkade av pandemin och den kraftiga nedgången kom först i april och maj. Under senhösten 2021 var antalet besök högre än motsvarande period föregående år, vilket kan förklaras av att restriktionerna i samhället lättade och det fanns en eftersläpning i sådana ärenden som besökare har avstått från att utföra så länge restriktionerna gällde.

En annan förklaring är att Arbetsförmedlingens kundtorgstjänst infördes på servicekontor i storstäderna under november och december 2020. Storstäderna har relativt sett fler besökare och ärenden än övriga delar av landet. Besökare med ärenden till Arbetsförmedlingen har vanligtvis ärenden även till andra myndigheter, vilket innebär att antalet ärenden ökar mer än antalet besökare.

Den generella nedgången i antalet besök förklaras till viss del av restriktioner till följd av pandemin. Andra faktorer som påverkar antalet besök på servicekontor är i vilken utsträckning myndigheternas digitala tjänster utvecklas och förenklas, vilket minskar behovet av att få service i ett fysiskt möte samt att personer som tidigare besökte ett servicekontor, under pandemin har fått hjälp att i större utsträckning hantera sina ärenden digitalt.

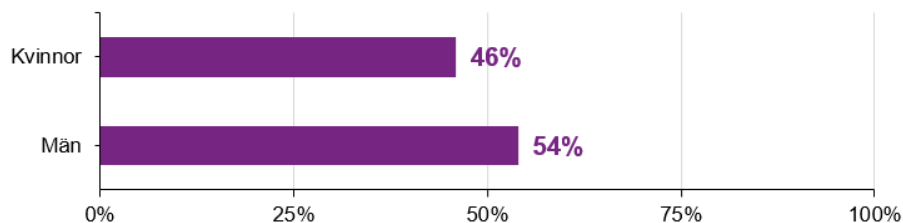
Besöksnedgången skiljer sig något över landet. Regionerna Nord, Syd och Öst har en något större nedgång (8 procent) medan regionerna Mitt, Väst samt Stockholm och Gotland har en något lägre nedgång (3 procent).

Antalet besök var högst i mars (231 426 stycken), vilket ligger i linje med tidigare år och beror på att Skatteverket då öppnar deklarationsperioden. Minst besök gjordes i juli (163 944 stycken).

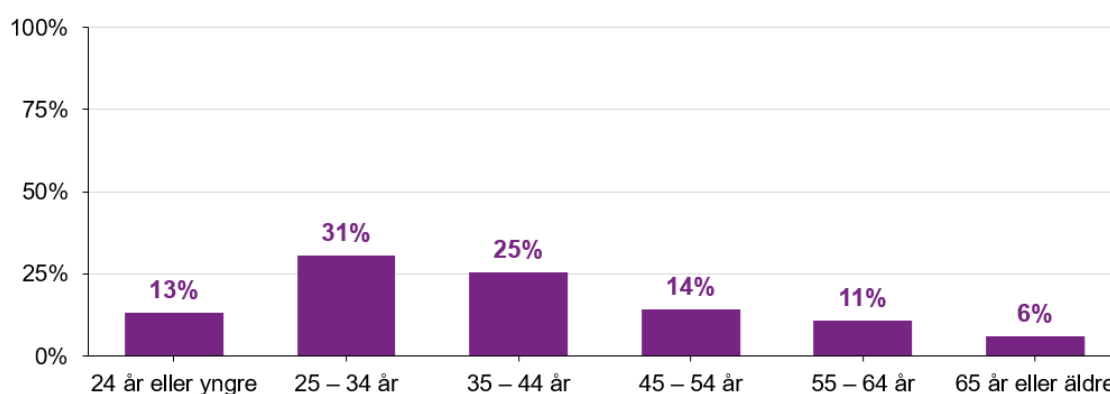
Tabell 23. Antal besök per region

Region	Antal besök 2021	Andel av totalt antal besök 2021 (procent)	Antal besök 2020	Andel av totalt antal besök 2020 (procent)	Förändring av andel besök mellan åren 2021 och 2020 (procent)
Nord	186 509	8 %	201 932	9 %	-8 %
Mitt	472 948	21 %	488 930	21 %	-3 %
Väst	419 399	19 %	432 317	18 %	-3 %
Syd	428 088	19 %	463 004	20 %	-8 %
Stockholm-Gotland	482 180	21 %	495 065	21 %	-3 %
Öst	256 693	11 %	279 945	12 %	-8 %
Totalt	2 245 817	100 %	2 361 193	100 %	-5 %

Årets kundundersökningar visar att besökarna vid servicekontoren i större utsträckning utgörs av män än av kvinnor och att den största andelen av besökarna finns i åldersgrupperna 25–34 år och 35–44 år. Jämfört med kundundersökningen hösten 2020 ses öknings i åldersgrupperna 25–34 år samt 35–44 år, medan besökare i åldersgruppen över 65 år minskar.

Figur 9. Andel besökare på servicekontor

Källa: Origo Group kundundersökning år 2021

Figur 10. Andel besökare på servicekontoren per åldersgrupp

Källa: Origo Group kundundersökning år 2021

3.3.2 Ärenden

Servicekontoren hanterade 2,6 miljoner ärenden för Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Antalet ärenden är något högre än antalet besök i och med att en besökare kan ha fler än ett ärende.

Antalet ärenden minskade med cirka 3 procent jämfört med föregående år. Nedgången av totala antalet ärenden har samma generella förklaringar som nedgången av antalet besök (se avsnitt 3.3.1 Besök).

Ärenden till Skatteverket och Försäkringskassan är vanligast. Fördelningen av ärenden mellan myndigheterna framgår av tabell 24.

Antal ärenden till Arbetsförmedlingen står för den största ökningen till följd av att Arbetsförmedlingens kundtorgstjänster successivt har införts på samtliga servicekontor under 2021. Införandet på

servicekontor i storstäderna har i synnerhet inneburit att antal ärenden har ökat.

Nedgången i antalet ärenden till Försäkringskassan sticker ut i förhållande till övriga myndigheter. En möjlig förklaring är att antalet folkbokföringsärenden med anledning av flytt till Sverige har sjunkit de senaste åren. När en person får uppehållstillstånd och anmäler flytt till Sverige, genererar ett sådant ärende många gånger ett flertal ärenden inom Försäkringskassans område.

Tabell 24. Antal ärenden per myndighet

Myndighet	Antal ärenden 2021	Andel av antal ärenden 2021 (procent)	Antal ärenden 2020	Andel av antal ärenden 2020 (procent)	Förändring av andel besök mellan åren 2021 och 2020 (procent)
Försäkringskassan	821 674	31 %	1 038 139	39 %	-21 %
Pensionsmyndigheten	136 482	5 %	144 275	5 %	-5 %
Skatteverket	1 432 789	55 %	1 454 592	54 %	-1 %
Arbetsförmedlingen	223 143	9 %	57 107	2 %	291 %
Totalt	2 614 088	100 %	2 694 113	100 %	-3 %

3.3.3 Kostnad per besök och ärende

Av avsnitt 1.4 framgår att kostnaden för verksamhetsområdet lokal statlig service uppgick till 829,7 miljoner kronor för 2021. 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 369 kronor per besök och 317 kronor per ärende. Det är en kostnadsökning om 19 procent för besök samt 16 procent för ärenden jämfört med 2020. Den ökade kostnaden per besök och ärende förklaras av följande:

- antal besök och ärenden minskade med cirka 5 procent respektive 3 procent under året,
- servicekontorens uppdrag är att tillgängliggöra lokal statlig service i hela landet, även på orter med relativt få besök,

- kostnader hänförliga till öppnande av nya servicekontor där verksamhet har bedrivits endast delar av året eller ännu inte bedrivs (kontor som öppnar under 2022–2023),
- engångsvisa kostnader för införande av Arbetsförmedlingens kundtorg och driftkostnader som uppstår innan verksamheten tas över gör att kostnaderna är oproportionerligt höga i förhållande till antalet besök och ärenden.

Tabell 25. Kostnad per besök och ärende

Kostnad per besök och ärende	Utfall 2021	Utfall 2020	+/- i procent
Kostnad per besök	369	311	+ 19%
Kostnad per ärende	317	273	+ 16%

3.3.4 Kundnöjdhet

Resultatet från årets genomförda kundundersökningar visar att Statens servicecenter lyckas bibehålla nöjda kunder och höga omdömen trots de fortsatta restriktioner som pandemin medfört i samhället och på våra servicekontor. Både vårens och höstens mätning visar på ett NKI om 93 procent samt att en majoritet av besökarna får ett gott bemötande, den hjälp de behövde vid besöket och svar inom rimlig tid. Män är mer nöjda med besöken än kvinnor och besökare på små och mellanstora kontor är något nöjdare än besökare på större kontor.

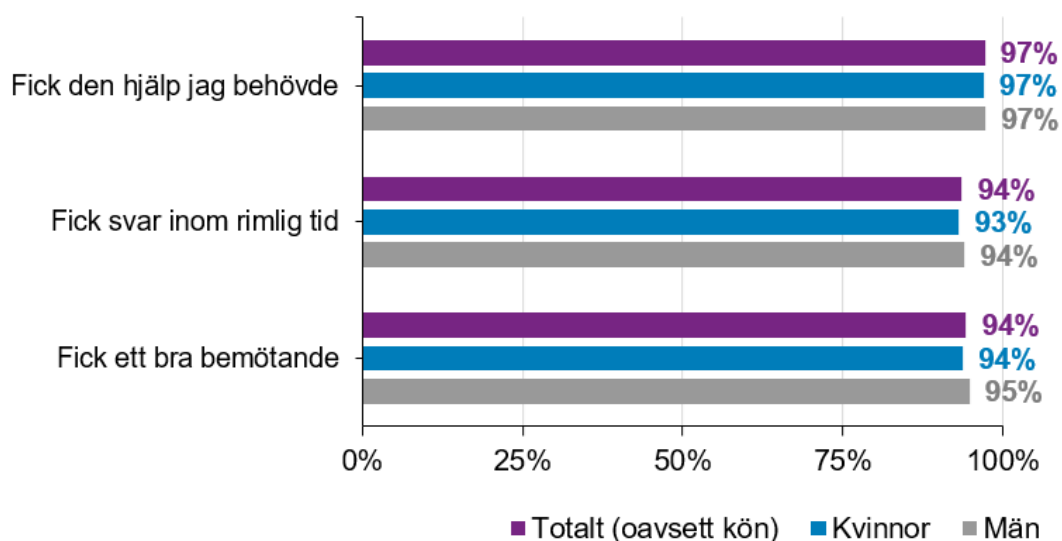
De flesta av de besökare som deltog i undersökningen har haft ett ärende och frågor till Skatteverket, därefter Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och slutligen Pensionsmyndigheten. År 2021 är första året Arbetsförmedlingen är med i båda årets kundundersökningar och utgör cirka en femtedel av besökarnas ärenden och frågor.

Kundundersökningarna genomförs vid två tillfällen och från och med 2021 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 procent Nöjd Kund Index (NKI)
- 97 procent är nöjda med servicekontoret i dess helhet
- 96 procent upplever att servicekontoret uppfyller deras förväntningar
- 95 procent tycker servicekontoret presterar väl jämfört med en ideal verksamhet
- 94 procent fick ett bra bemötande (jämfört med 94 procent hösten 2020)
- 97 procent fick den hjälp de behövde (jämfört med 92 procent hösten 2020)
- 94 procent fick svar inom rimlig tid (jämfört med 89 procent hösten 2020)

Figur 11. Kundnöjdhet - nedbrutet på kön



Källa: Origo Group kundundersökningar år 2021

Undersökningarna har genomförts på totalt 29 av Statens servicecenters kontor i landet. Vilka kontor som ingick i undersökningen togs fram med hjälp av ett stratifierat urval baserat på region och kontorsstorlek. Inom respektive strata gjordes därefter ett slumpmässigt urval av kontor som skulle delta i mätningen. Svaren samlades in under veckorna 23–24 och 42–43.

3.3.5 Kvalitet

Syftet med verksamhetens systematiska kvalitetsarbete är att synliggöra kvalitet i servicekontorsverksamheten i betydelsen att kunden får ett gott bemötande och rätt information i rätt tid. Kvaliteten på den information som lämnas i kundmötet ska vara jämn, hög och lika på alla våra servicekontor. Kvalitet kan också beskrivas utifrån kundens upplevelse. Möjligheten att ta sig till servicekontoren, lokalens skyltning, lokalens utformning och utseende, väntetid, och betjäningstid är exempel på faktorer som påverkar kundens helhetsupplevelse och därmed också upplevelse av hög kvalitet.

Det är Statens servicecenters och samverkansmyndigheternas gemensamma ansvar att säkerställa god kvalitet inom servicekontorsverksamheten. Samverkansmyndigheterna är ansvariga för kvaliteten i den information som lämnas av servicehandläggarna till kund och de är även ansvariga i de fall informationen skulle visa sig vara felaktig. Statens servicecenter ansvarar för kvaliteten i exempelvis kundbemötande och upplevelse av lokalerna.

Det systematiska kvalitetsarbetet handlar om att planera, analysera, genomföra aktiviteter, följa upp, förbättra och skapa förutsättningar för lärande.

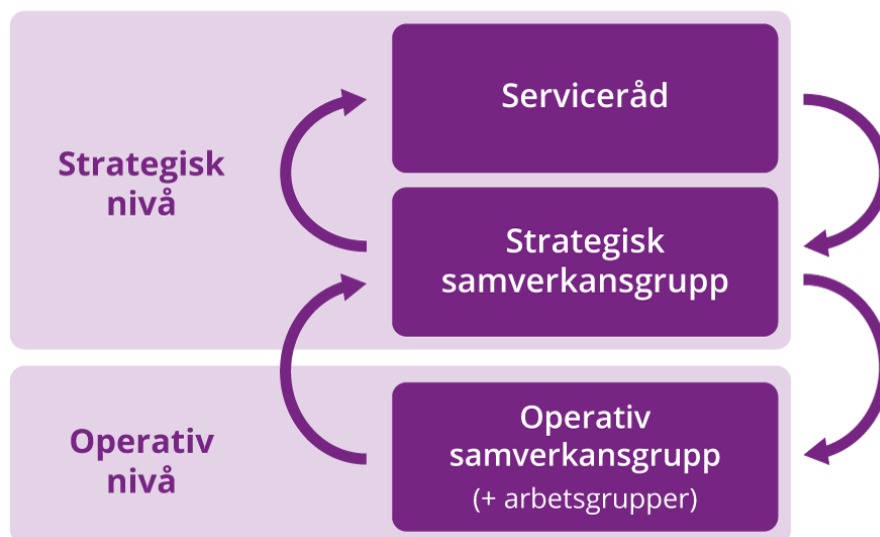
I början av 2021 beslutades myndighetens kvalitetsmodell och den årliga kvalitetsplanen. Det är första året servicekontorsverksamheten arbetar utifrån ett samlat systematiskt kvalitetsarbete. Kvalitetsplanen innehåller aktiviteter som ska genomföras löpande och aktiviteter som är planerade baserat på den riskanalys som Statens servicecenter genomför tillsammans med samverkansmyndigheterna. Under 2021 har fokus varit att genomföra medlyssning för att följa upp kvaliteten i bemötande (löpande aktivitet), förbättra kvaliteten i journalanteckningar, öka kunskapen om offentlighet och sekretess, införa enhetligt arbetssätt på alla servicekontor, säkerställa att utbildning sker under introduktionen, säkerställa att ny information når servicehandläggarna och utvärdera de utbildningar som tidigare har genomförts på plats men som under pandemin har genomförts digitalt.

I slutet av året 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 indikatorer i form av NKI-resultatet i genomförda kundundersökningar, förekomst av personuppgifts- och informationssäkerhetsincidenter, inkomna kundsynpunkter etc. Bedömningen görs enligt tre nivåer: god, tillräcklig och inte tillräcklig. Kvalitetsrapporten för 2021 kommer att fastställas i januari 2022. Under 2022 ska i kvalitetsarbetet tas ställning till på vilket sätt uppföljningen av genomförda aktiviteter ska dokumenteras och sammanställas.

3.4 Serviceråd och samverkan

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

Figur 12. 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 servicerådet och övriga parter representeras av sina respektive

myndighetschefer alternativt överdirektörer. Servicerådet har träffats vid tre tillfällen under 2021.

Den strategiska samverkansgruppen kan hantera frågor och avvikelser som eskalerats från och kan ge uppdrag till den operativa nivån. Den strategiska samverkansgruppen bereder även ärenden till servicerådet samt är ett forum för information i frågor som är relevanta för servicekontorsverksamheten. Strategisk samverkan har ägt rum vid tre tillfällen under 2021.

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.

Samverkansmodellen fyller en viktig roll för att möjliggöra diskussion, samordning och förankring av frågor som rör servicesamverkan. I den löpande samverkan hanteras utbildningsfrågor, utvecklingsfrågor, uppföljning av servicekontorsverksamheten och andra gemensamma frågor.

Under 2021 har samverkan i hög grad fokuserat på utvecklingen av verksamheten på servicekontor utifrån att fler servicekontor etableras och fler myndigheter föreslås ingå i servicesamverkan. Även frågor kopplat till pandemin har hanterats i samverkan där åtgärder som vidtas vid servicekontoren för att minska risken för smittspridning och nödvändiga ändringar av tidigare rutiner diskuterats.

4 Medarbetare

4.1 Utveckling av antal medarbetare

Antalet medarbetare på Statens servicecenter har fortsatt att öka under 2021. Under året har det tillkommit ytterligare 62 medarbetare till myndigheten jämfört med föregående år. Tillväxten har berott på behov av ökade resurser inom division myndighetsservice för att säkerställa leverans i rådande samhällssituation, nya uppdrag för verksamheten inom division medborgarservice samt behov av utökade stöd- och ledningsfunktioner.

Fördelningen mellan antalet kvinnor och antalet män har förändrats något under året. Myndigheten har fortsatt en förhållandevis stor andel kvinnor. Andelen kvinnor under 2021 var fortsatt högre i de båda divisionerna jämfört med myndighetens stöd- och ledningsverksamheter.

Under 2019 uppgick andelen kvinnor till 73,2 procent av myndighetens samtliga medarbetare och under 2020 uppgick denna andel till 74,4 procent. Under 2021 har andelen kvinnor minskat något och uppgår nu till 73,1 procent av myndighetens medarbetare.

Nya arbetssätt och digitala mötesformer har blivit vardag för flera yrkesgrupper. Det har varit både utmanande och attraktivt för organisation och medarbetarna. Arbetsgivaren kommer framåt att erbjuda distansarbete till viss del för de medarbetare som vill och där det är lämpligt för verksamheten.

Tabell 26. Totalt antal medarbetare

Totalt antal medarbetare	2021	2020	2019
Antal medarbetare	1 467	1 405	1 333

Tabell 27. Antal medarbetare fördelat på divisioner och stöd och ledning

Division	2021
Medborgarservice	875
Myndighetsservice	424
Stöd och ledning	168
Totalt	1 467

Tabell 28. Antal medarbetare fördelade per verksamhet och kön

Division	Antal kvinnor 2021	Antal män 2021	Totalt antal 2021	Andel kvinnor 2021
Medborgarservice	639	236	875	73,0 %
Myndighetsservice	346	78	424	81,6 %
Stöd och ledning	87	81	168	51,8 %
Totalt	1 072	395	1 467	73,1 %

4.2 Kompetensutveckling och kompetensförsörjning

Under året har myndighetens ledningsgrupp pekat ut riktningen för organisationens gemensamma kultur. Ledarskapet och medarbetarskapet ska utvecklas i linje med en tillitsbaserad styrning och ledning. Alla chefer har fått flera inspel och inspiration kring riktningen och inför nästa år planeras ett antal aktiviteter riktade till både medarbetare och chefer.

Två nya aktiviteter har startat under året, ett internt mentor- och adeptupplägg och ett internt chefsnätverk. Aktiviteternas syfte har varit att stärka den gemensamma kulturen och att utveckla ledarskapet genom erfarenhetsutbyte.

Det har pågått ett projekt under året som har haft som mål att digitalisera och förbättra den myndighetsgemensamma introduktionen

för nyanställda. Projektet kommer att vara genomfört i början av nästa år.

Inom flera övergripande områden såsom säkerhet, rättsfrågor och arbetsmiljö bedrivs arbetet med att ta fram kompetenshöjande material och utbildningar har gjorts tillgängliga för olika målgrupper. Fler utbildningar kommer att lanseras inom kort.

Försörjningen av ny kompetens inom de större yrkeskategorierna så som servicehandläggare, löne- och ekonomikonsulter bedöms ha varit tillräcklig under det gångna året. Däremot har konkurrensen från andra organisationer blivit mer utmanande gällande vissa stöd- och ledningstjänster. Bland dessa utmärker sig IT, säkerhet, juridik och inköp. Rekrytering på andra orter och ett utvecklat varumärke har hittills varit aktiviteter som legat i fokus för att attrahera den kompetens som organisationen behöver.

Året har i huvudsak handlat om att skapa interna förutsättningar för att behålla och utveckla befintliga medarbetare och chefer. Nätverk och erfarenhetsutbyten internt inom organisationen men även lärande och erfarenhetsutbyten med andra myndigheter har varit viktiga inslag. Sammantaget bedöms de genomförda aktiviteterna ha bidragit till att myndigheten kunnat fullfölja uppdragen inom lokal statlig service och administrativa tjänster.

4.3 Arbetsmiljö och hälsa

Den pågående pandemin har även under detta år påverkat organisationens sjuk- och frisktal. Till skillnad från året innan har andelen friska ökat och andelen sjuka minskat.

Den totala sjukfrånvaron för 2021, var 5,0 procent. Det är en minskning med 1,4 procentenheter i jämförelse med året innan. Inom servicekontoren bedrivs verksamheten fysiskt på kontoren och hemarbete har därför inte varit möjligt. Sjukfrånvaron inom denna verksamhet har påverkats mest. Under delar av året har smittspridningen i samhället varit lägre och det har i sin tur gett positiv effekt på frånvaron med anledning av sjukdom.

Statistiken visar att kvinnor generellt har haft högre sjukfrånvaro än män. Däremot har det skett en större minskning av sjukfrånvaro bland kvinnorna än bland männen jämfört med föregående år.

Sjukfrånvaron har minskat i samtliga åldersgrupper. Minskningen har varit störst i ålderskategorin 30–49 år. Andelen långtidssjukskrivna har ökat 2021 jämfört med föregående år med 9 procentenheter.

Antalet långtidssjukskrivna personer på myndigheten har ökat något, från 98 medarbetare 2020 till 103 medarbetare 2021. Till detta har myndigheten ökat i antal anställda, vilket gör att uppgifterna mellan åren inte helt går att jämföra. Ökningen av andelen sjuka över 60 dagar beror främst på att antalet frånvarodagar blivit fler. Flera orsaker har identifierats gällande de längre sjukskrivningarna, bland annat icke arbetsrelaterad ohälsa eller sjukdom, operation, post Covid och längre tids psykisk eller fysisk ohälsa. Aktiviteter för återgång i arbete hanteras mellan berörda chefer och medarbetare

Främjande insatser har under året varit viktiga inslag i myndighetens arbete för en hållbar arbetsplats. Friskinventeringar har gjorts i alla arbetsgrupper och utbildningsinsatser inom arbetsmiljö har genomförts för alla chefer och skyddsombud. Samtliga skyddskommittéer har också deltagit i en av Partsrådets digitala utbildningar inom arbetsmiljö.

I samarbete med företagshälsan har organisationen kunnat tillgängliggöra tre filmer inom arbetsmiljö. Syftet med dessa filmer har varit att stärka chefer och medarbetares kompetens inom hälsa vid hemarbete, ergonomi vid hemarbete samt att leda på distans.

Trots flera effektiva insatser för att öka organisationens frisktal har målet om 67 procent inte uppnåtts. Frisktalet bland de anställda har dock ökat jämfört med föregående år, från 47,9 procent för 2020 till 54 procent för 2021. Även frisktalet bedöms till stor del ha påverkats av samhällssituationen.

4.3.1 Sjukfrånvaro

Tabell 29. Sjukfrånvaro i procent

Antal	2021	2020	2019
Totalt	5,0	6,4	4,7
Kvinnor	5,7	7,2	5,2
Män	3,3	4,4	1,2
Anställda 29 år och yngre	4,4	5,9	5,5
Anställda 30–49 år	5,4	7,1	4,7
Anställda 50 år och äldre	5,4	5,8	4,5
Andel långtidssjukskrivna av totalt sjukskrivna (60 dagar eller mer)	40,7	34,8	42,8
Frisktal	54,0	48,0	63,4

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

5 Miljöarbete

Under 2021 har miljöutredningsrapporten färdigställts. Därmed har myndighetens nuläge inom miljöområdet kartlagts. Rapporten ska kompletteras med ett lagregister. En miljöutbildning för alla medarbetare har publicerats i Utbildningsportalen och ska bidra till att öka miljömedvetenheten inom myndigheten.

Miljöledningssystemet är integrerat i Statens servicecenters verksamhetsplanering och verksamhetsuppföljning. I myndighetens styrkort finns under målområdet god förvaltning, målet minskad miljöpåverkan. Målet är att koldioxidutsläppen ska minska med 5 procent per årsanställd och år. Detta mäts genom koldioxidutsläpp från tjänsteresor med tåg, flyg och privata bilar.

Myndighetens mål är att minska CO₂-utsläppen per anställd med fem procent per år. Under 2021 minskade CO₂-utsläppen med drygt 30 procent per årsanställd jämfört med 2020, vilket innebär att målet uppfylls 2021. Myndighetens totala CO₂-utsläpp från flygresor, tågresor och resor med privat bil har minskat med cirka 25 procent 2021, jämfört med 2020. Under tertial 3 ökade resandet, sannolikt beroende på att pandemirestriktionerna lättades.

Koldioxidutsläppen från myndighetens sammanlagda flygresor har minskat med cirka 15 procent. Antalet flygresor är på ungefär samma nivå 2021 som den var 2020.

Tjänsteresor med privat bil har minskat med ca 25 procent 2021 jämfört med 2020, både till antalet och sett till utsläpp av koldioxid.

Antalet tågresor minskade från 2020 till 2021 med 34 procent.

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

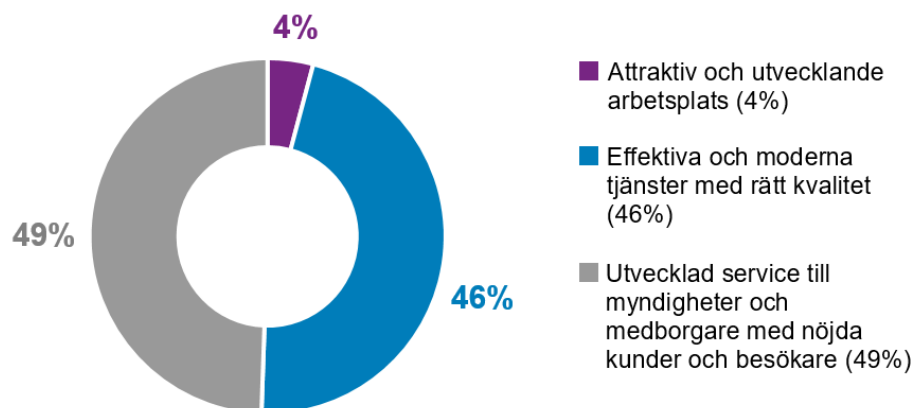
6 Utveckling

Arbetet med att styra och följa upp Statens servicecenters utvecklingsportfölj har fortsatt under 2021. Portföljrådet har arbetat med att säkerställa en helhetssyn och skapa förutsättningar för lyckade projekt genom att start- och nytto säkra utvecklingsinitiativ. Fokus har legat på att öka kvaliteten på statusrapporteringen genom en likartad rapportering för alla projekt.

Den beslutade portföljramen enligt verksamhetsplanen för 2021 uppgick till 45,7 miljoner kronor. Utfallet för 2021 uppgår till 36,2 miljoner kronor vilket utgör cirka 79 procent av den ursprungliga portföljramen. En rad förseningar har påverkat portföljen. Dessa är främst kopplade till ökade säkerhetskrav samt brist på nyckelkompetenser.

För att effektivisera arbetet på myndigheten är behovet av en utökad utvecklingsförmåga prioriterat. Utveckling av både befintliga och nya tjänster är i fokus. Tillsammans med kundmyndigheter matchas behov mot nya projektinitiativ.

Utvecklingsportföljen stödjer de strategiska målen utifrån nedanstående fördelning (mnkr). Hälften av utvecklingsprojekten stödjer målet utvecklad service till myndigheter och medborgare med nöjda kunder och besökare (50 procent). Även målet effektiva och moderna tjänster med rätt kvalitet står för en betydande andel (46 procent). Den mindre andelen avser projekt kopplat mot målet attraktiv och utvecklande arbetsplats (4 procent). Denna fördelning överensstämmer med planerad.

Figur 13. Fördelning utfall per strategiskt mål (mnkr)

7 Regeringsuppdrag

Nedan framgår de regeringsuppdrag som Statens servicecenter har haft enligt med regleringsbrev för 2021.

7.1 Kostnadsutveckling

Regeringen har i regleringsbrev för budgetår 2021 givit Statens servicecenter i uppdrag att redovisa vilka åtgärder som planeras och vidtagits för att hålla tillbaka kostnadsutvecklingen för myndighetens tjänster, särskilt för mindre myndigheter samt universitet och högskolor. De resultat som åtgärderna bidragit till skulle också redovisas.

I åiterrapporteringen av uppdraget redovisade Statens servicecenter bland annat följande vidtagna åtgärder:

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

I åiterrapporteringen har bland annat följande åtgärder som vidtagits av Statens servicecenter redovisats:

- Avgifterna för lönetjänsterna har varit oförändrade sedan 2017.
- Från och med den 1 juli 2020 sänkte Statens servicecenter grundavgiften för lönetjänsten med 2 kr per lönespecifikation.
- Inom e-handelstjänsten innebär en ökad andel matchade fakturor besparingar för kundmyndigheter eftersom avgiften per faktura mer än halveras.

- Ökad anslutning till standardtjänsten och grupp migrering medför sänkta kostnader på drygt 23 miljoner kronor för de migrerade kundmyndigheterna.
- Fler anslutna kundmyndigheter till standardtjänsten skapar möjligheter för en mer anpassad avgiftssättning som huvudsakligen kommer de myndigheter som väljer att ansluta sig till standardtjänsten till del.
- Justerad avgift för lönetjänsten för tre universitet i samband med utvecklingen av lönetjänsten och översyn av resursåtgång.
- Efter genomförd utvärdering av effekterna är målsättningen justerade avgifter för övriga lärosäten.
- Anslutningen av ytterligare 10 myndigheter (varav sex lärosäten) till en standardtjänst avseende e-handel för lärosäten kommer att bidra till en ökad total kostnadseffektivitet.
- Hittills har 57 kundmyndigheter fått tillgång till Peppol vilket bidrar till ökad kostnadseffektivitet i fakturahanteringen.

Rapporten Åtgärder för att minska kostnadsutvecklingen för administrativa tjänster (dnr 2021-00086-1.1) lämnades till regeringen den 1 juni 2021.

7.2 Uppdrag att lokalisera viss verksamhet till Kiruna

Den 24 mars 2021 beslutade regeringen att ge Statens servicecenter i uppdrag att lokalisera delar av myndighetens verksamhet till Kiruna. Lokaliseringen ska omfatta anställningar motsvarande minst 20 årsarbetskrafter och verksamheten ska avse administrativt stöd till myndigheter.

Statens servicecenter har under året påbörjat arbetet med att lokalisera ytterligare delar av myndighetens verksamhet i Kiruna. Parallellt har dialoger initierats med de myndigheter som enligt förordningen (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster ska anslutas till de tjänster för elektronisk beställnings- och fakturahantering som i huvudsak kommer att

levereras från verksamheten i Kiruna. Anslutningarna ska vara genomförda senast den 1 januari 2024 respektive den 1 juli 2024.

Lokaliseringen ska vara genomförd och uppdraget redovisat till regeringen senast den 30 september 2024.

7.3 Plan för anslutning till lönetjänster

Regeringen har i regleringsbrev för budgetår 2021 givit Statens servicecenter i uppdrag att utarbeta en plan för anslutning till de lönerelaterade tjänster som myndigheten tillhandahåller. Planen ska omfatta åren 2022–2025 och utarbetas i dialog med berörda myndigheter.

Statens servicecenter har i dialog med berörda myndigheter utarbetat en anslutningsplan för de lönerelaterade tjänsterna som omfattar perioden 2022–2025.

Planen omfattar totalt 73 myndigheter och visar följande:

- 2022 ansluts 7 myndigheter med totalt 3 981 anställda.
- 2023 ansluts 16 myndigheter med totalt 19 452 anställda.
- 2024 ansluts 33 myndigheter med totalt 17 737 anställda.
- 2025 ansluts 17 myndigheter med totalt 92 090 anställda.

Statens servicecenter har anpassat planen inom givet uppdrag utifrån myndigheternas uttryckta behov och önskemål så långt möjligt.

Givet de anslutningar som förväntas ske under perioden kommer Statens servicecenter vid utgången av 2025 att leverera lönerelaterade tjänster till totalt 230 838 anställda. Detta motsvarar 94 procent av statens anställda, det vill säga en ökning under perioden från dagens 44 procent till 94 procent vid utgången av 2025.

I syfte att säkerställa ett lyckat genomförande av anslutningsplanen föreslås en årlig översyn av förordning (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster. Förslaget säkerställer att anslutna myndigheter återfinns i förordningen. Vidare föreslås ökad flexibilitet i nyttjandet av myndighetens anslagsposter

samt återförande av myndighetens resultat direkt till kundmyndigheterna istället för att slutföra återbetalningen av Statens servicecenters etableringskostnader. Föreslagna åtgärder syftar till att förbättra verksamhetens förutsättningar att över tid sänka avgifter och förstärka myndighetens utvecklingsförmåga.

Den på regeringens uppdrag framtagna anslutningsplanen indikerar att målnivån 60 procent avseende anslutningar till 2023 som angivits i Statens servicecenters regleringsbrev för budgetåret 2021 inte kommer att uppnås.

Rapporten Plan för anslutning av myndigheter till Statens servicecenters lönerelaterade tjänster för åren 2022–2025 (dnr 2021-00087-1) lämnades till regeringen den 15 juni 2021.

7.4 Anslutning tjänsteområden

Regeringen har i regleringsbrev för budgetår 2021 angivit att myndigheten 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 2023.

Regeringen har begärt en återrapportering avseende bedömd anslutningstakt. Redovisningen ska göras samlat för alla tjänsteområden och uppdelat per tjänsteområden för 2022 och 2023, mätt i antalet statsanställda och antalet myndigheter.

Efterfrågad återrapportering finns redovisad under rubrikerna 2.5.1 Kunder och kundanslutning och 2.5.4 Kundanslutningsprognos.

7.5 Nya servicekontor

Regeringen har i regleringsbrev för budgetår 2021 givit Statens servicecenter i uppdrag att fortsätta etableringen av nya servicekontor. Myndigheten har sedan juni 2020 uppdraget att öppna nya servicekontor i Ulricehamns kommun samt i storstadsområdena Stockholm, Göteborg och Malmö.

Ett nytt servicekontor i Ulricehamn invigdes den 1 juni 2021 och servicekontoret vid Liljeholmen i Stockholm öppnades den 1 november 2021.

Etablering av nya servicekontor i Göteborg (Gamlestaden) och Malmö (Värnhem) pågår. Det nya kontoret i Göteborg planeras att öppna senast 20 maj 2022 och det nya kontoret i Malmö planeras att öppna senast 29 april 2022.

7.6 Uppdrag att öppna nya servicekontor

Regeringen beslutade den 27 maj 2021 om uppdrag till Statens servicecenter att i två omgångar öppna minst 28 nya servicekontor i gles- och landsbygd, storstadsområdena och i socialt utsatta områden. Kontoren i den första omgången ska huvudsakligen öppna under 2022 och kontoren i den andra omgången ska huvudsakligen öppna under 2023.

Statens servicecenter har delredovisat uppdraget i enlighet med regeringsbeslutet den 24 september 2021. Senast den 14 januari 2022 ska en preliminär tidplan redovisas för när kontoren i den andra omgången förväntas att öppnas. Uppdraget ska slutredovisas till regeringen senast den 23 februari 2024.

Den fastställda inriktningen för den första omgången omfattar 14 nya servicekontor i följande kommuner (inklusive socialt utsatta områden):

- Boden
- Åre
- Uppsala (Gottsunda)
- Stockholm (Rinkeby)
- Nynäshamn
- Filipstad
- Finspång
- Linköping (Skäggetorp)
- Göteborg (Biskopsgården)
- Laholm

- Borgholm
- Sölvesborg
- Helsingborg (Drottninghög)
- Malmö (Mobilia)

Under hösten 2021 har Statens servicecenter arbetat med att söka och välja lämpliga lokaler för de nya kontoren i den första omgången.

I den andra omgången av regeringsuppdraget ingår 14 nya servicekontor i följande kommuner (inklusive socialt utsatta områden):

- Nordmaling
- Ånge
- Östhammar
- Järfälla (Sångvägen)
- Sollentuna (Tureberg)
- Södertälje (utsatt område under beredning)
- Eskilstuna (utsatt område under beredning)
- Askersund
- Norrköping (Navestad-Hageby)
- Jönköping (Råslätt)
- Lysekil
- Stenungsund
- Växjö (Araby)
- Tingsryd

Statens servicecenter har under hösten 2021 påbörjat dialog med kommuner som berörs av nya kontor i den andra omgången och analyserat lämpliga kontorstyper.

7.7 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 flera aktörer för att hitta lämpliga kandidater till de praktikuppdrag som myndigheten har identifierat behov av.

En redovisning av uppdragets genomförande samt uppnådda resultat under perioden har, i enlighet med regeringsbeslutet, lämnats till Statskontoret den 1 april 2021.

Verksamheterna har haft svårt att erbjuda praktikplatser med anledning av rådande pandemi, då smittspridning och hemarbete särskilt har behövt beaktas.

7.8 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 flera aktörer för att hitta lämpliga kandidater till de praktikuppdrag som myndigheten har identifierat behov av.

En redovisning av uppdragets genomförande samt uppnådda resultat under perioden har, i enlighet med regeringsbeslutet, lämnats till Statskontoret den 1 april 2021.

Verksamheterna har haft svårt att erbjuda praktikplatser med anledning av rådande pandemi, då smittspridning och hemarbete särskilt har behövt beaktas.

7.9 Redovisning av planering och åtgärder vid anslutning av tjänster

Den 28 oktober 2021 beslutade regeringen att ge Statens servicecenter i uppdrag att senast den 15 maj 2022 inkomma med en redovisning av vilka åtgärder som planeras och har vidtagits för att anslutningen av de sex lärosäten som, enligt förordningen (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster, ska anslutas till myndighetens tjänster för elektronisk beställnings- och fakturahantering, sker effektivt och säkert.

Redovisningen ska innehålla en beskrivning av hur myndigheten arbetar med att leverera lösningar utifrån lärosätenas behov.

Redovisningen ska vidare innehålla en tidplan för arbetet samt en redogörelse för vilka åtgärder Statens servicecenter och de berörda lärosätena kommit överens om samt hur dessa insatser ska följas upp. Avslutningsvis ska redovisningen innehålla information om vilka åtgärder som Statens servicecenter och lärosätena vidtagit och planerar att vidta för att uppnå en hög kostnadseffektivitet i de berörda tjänsterna.

Förberedelsearbetet för anslutningen har påbörjats och dialoger förs med berörda lärosäten.

8 Finansiell redovisning

8.1 Resultaträkning

Tabell 290. Resultaträkning (tkr)

Anmärkning tillgänglig PDF: Denna tabell har delats upp i fem på varandra följande tabeller.

Verksamhetens intäkter	Not	2021	2020
Intäkter av anslag	1	703 537	642 036
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	623 000	560 705
Intäkter av bidrag	3	4 562	8 963
Finansiella intäkter	4	0	14
Summa	-	1 331 098	1 211 718

Verksamhetens kostnader	Not	2021	2020
Kostnader för personal	5	-882 876	-803 577
Kostnader för lokaler	6	-124 425	-108 185
Övriga driftkostnader	7	-276 119	-247 915
Finansiella kostnader	8	-34	-38
Avskrivningar och nedskrivningar	9	-35 773	-25 394
Summa	-	-1 319 227	-1 185 109

Verksamhetsutfall	Not	2021	2020
Verksamhetsutfall	-	11 871	26 609

Uppbördsverksamhet	Not 19	2021	2020
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	-	557	53
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet	-	-557	-53
Saldo	-	0	0

Årets kapitalförändring	Not	2021	2020
Årets kapitalförändring	10	11 871	26 609

8.2 Balansräkning

Tabell 301. Tillgångar (tkr)

Anmärkning tillgänglig PDF: Denna tabell har delats upp i sju på varandra följande tabeller.

Immateriella anläggningstillgångar	Not	2021-12-31	2020-12-31
Balanserade utgifter för utveckling	11	95 591	88 735
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	12	446	1 016
Summa	-	96 037	89 751

Materiella anläggningstillgångar	Not	2021-12-31	2020-12-31
Förbättringsutgifter på annans fastighet	13	18 900	11 423
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	14	30 167	20 187
Summa	-	49 067	31 610

Kortfristiga fordringar	Not	2021-12-31	2020-12-31
Kundfordringar	-	612	556
Fordringar hos andra myndigheter	15	66 882	62 760
Övriga kortfristiga fordringar	16	2	104
Summa	-	67 497	63 420

Periodavgränsningsposter	Not	2021-12-31	2020-12-31
Förutbetalda kostnader	17	36 922	28 396
Övriga upplupna intäkter	18	41 814	35 318
Summa	-	78 736	63 715

Avräkning med statsverket	Not	2021-12-31	2020-12-31
Avräkning med statsverket	19	-73 454	-41 184
Summa	-	-73 454	-41 184

Kassa och bank	Not	2021-12-31	2020-12-31
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	-	0	0
Kassa och bank	-	0	0
Summa	-	0	0

Summa tillgångar	Not	2021-12-31	2020-12-31
Summa tillgångar	-	217 883	207 311

Tabell 312. Kapital och skulder (tkr)

Anmärkning tillgänglig PDF: Denna tabell har delats upp i fem på varandra följande tabeller.

Myndighetskapital	Not 20	2021-12-31	2020-12-31
Balanserad kapitalförändring	-	-146 847	-173 456
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	10	11 871	26 609
Summa	-	-134 976	-146 847

Avsättningar	Not	2021-12-31	2020-12-31
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	21	1 201	1 486
Övriga avsättningar	22	6 920	5 482
Summa	-	8 121	6 968

Skulder m.m.	Not	2021-12-31	2020-12-31
Lån i Riksgäldskontoret	23	143 438	121 221
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	24	39 956	69 522
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	25	24 873	30 693
Leverantörsskulder	26	42 640	42 729
Övriga kortfristiga skulder	27	13 301	12 596
Summa	-	264 209	276 761

Periodavgränsningsposter	Not	2021-12-31	2020-12-31
Upplupna kostnader	28	80 529	70 429
Summa	-	80 529	70 429

Summa kapital och skulder	Not	2021-12-31	2020-12-31
Summa kapital och skulder	-	217 883	207 311

8.3 Anslagsredovisning

Tabell 323. Redovisning mot anslag (tkr)

Utgiftsområde 02 1:15 Statens servicecenter (ramanslag)	Not	Ingående överförings- belopp	Årets tilldelning enligt reglerings- brev	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings- belopp
ap.2 Lokal statlig service	29	38 905	754 205	-18 503	774 607	-700 489	74 118
ap.5 Lokalisering till Kiruna	30	3 500	3 500	-3 395	3 605	-3 395	210
Summa	-	42 405	757 705	-21 898	778 212	-703 884	74 328

Tabell 334. Redovisning av inkomsttitel (tkr)

Inkomsttitel	Beräknat belopp	Inkomster
2811.Övriga inkomster av statens verksamhet för finansiering av den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen	557	557

8.4 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.

8.4.1 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 fr.o.m. 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.

Fr.o.m. 2021 redovisas vidarefakturerade utlägg enligt bruttoprincip i enlighet med gällande redovisningsprinciper. Fram t.o.m. 2020 har kostnader och intäkter för dessa kvittats på kostnadskonton. Vidarefakturerade utlägg utgör ett oväsentligt belopp relativt den totala avgiftsintäkten (mindre än 1 % 2021 och 2020).

8.4.2 Värderingsprinciper

8.4.2.1 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 om minst 25 tkr exklusive moms (fram t.o.m. 2020-05-31 gällde som anskaffningsvärde minst 20 tkr).

Beloppsgränsen för förbättringsutgifter på annans fastighet är 100 tkr exklusive moms. Avskrivningstiden för förbättringsutgifter på annans fastighet uppgår till lägst tre år och högst den återstående giltighetstiden på hyreskontraktet.

Kostnader för anslutning och migrering redovisas som anläggningstillgångar om de uppgår till ett värde överstigande 200 tkr

exklusive moms och uppfyller de kriterier som gäller för immateriella anläggningstillgångar.

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

Figur 14. 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		3–10 år
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

Anmärkning: Korrigeringarna avseende avskrivningstid för Dataprogram och licenser för dataprogram samt Datorer och kringutrustning jämfört årsredovisning 2020, är endast ett tydliggörande. Det innebär inte någon skillnad i tillämpningen.

8.4.3 Omsättningstillgångar

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

8.4.4 Skulder

Skulderna har tagits upp till nominellt belopp.

8.4.5 Ersättningar och andra förmåner

Tabell 345. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag (kr)

Befattningshavare	Lön/ arvode	Förmån	Period	Ledamot i andra styrelser och råd
Åsa Lindh, generaldirektör	1 137 272	Vissa förmåner har erbjudits. Inga har utnyttjats.	210401– 211231	Digitalidag
Thomas Pålsson, generaldirektör	536 534	-	210101– 210331	Styrelseordförande i Redaktionspoolen Ann Pålsson AB samt styrelseordförande i Sohlman förlag & agentur AB.

Anmärkning: De förmåner som har erbjudits till Åsa Lindh är enligt regeringsbeslut ersättning för styrkta logikostnader i Gävle, styrkta kostnader för resa fyra ggr/månad Stockholm-Gävle tur och retur samt rätt till förmån av fri bil.

Tabell 356. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag (kr)

Styrelsemedlem	Lön/ arvode	Förmån	Period	Ledamot i andra styrelser och råd
Christina Lindenius, ordförande	104 780	-	210101– 211231	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.
Åse Lagerqvist von Uthmann	52 388	-	210101– 211231	Svenska Kraftnät, SSC Space US Inc., SSC Space Chile S.A., SSC Space Canada Corporation, SSC Space Australia Pty Ltd., SSC Space UK Ltd. och Global Trust Ltd.
Eva-Britt Gustafsson	52 388	-	210101– 211231	Svenska Spel AB samt Dedicare AB
Gunnar Karlson	52 388	-	210101– 211231	Swedish Space Corporation samt Gunnar Karlson konsult AB
Vesna Jovic	52 388	-	210101– 211231	Catena Fastigheter AB samt Järfälla kommunkoncern

Styrelsemedlem	Lön/ arvode	Förmån	Period	Ledamot i andra styrelser och råd
Martin Valfridsson	52 388	-	210101– 211231	Roséns i Götene AB samt Rådet för beredning av anställningsärenden inom Åklagarmyndigheten
Två styrelse- medlemmar t.o.m. sista maj år 2020.	40 625	-	Ersättningarna avser år 2020 i sin helhet.	

Anmärkning: Lön/arvode avser utbetalat under 2021. Vissa av ersättningarna kan dock till viss del avse året innan, 2020, då de kom att utbetalas under 2021. Redovisningen av de två ledamöter som satt i styrelsen t.o.m. sista maj 2020, avser Barbro Holmberg (27 083 kr) respektive Björn Jordell (13 542 kr).

8.4.6 Noter

Alla belopp redovisas i tusentals kronor (tkr) om inget annat anges. Till följd av detta kan summeringsdifferenser förekomma.

8.4.6.1 Noter till resultaträkningen

Not 1. Intäkter av anslag

Intäkter av anslag	2021	2020
Intäkter av anslag enligt resultaträkningen	703 537	642 036
Summa:	703 537	642 036

Anmärkning: Ökningen av anslaget härrör sig i huvudsak till verksamheten lokal statlig service, där uppbyggnaden fortsatt under 2021.

I redovisning mot anslag uppgår utgifterna till -703 884 tkr. Differensen mellan utgifterna och intäkter av anslag (703 537) är -347 tkr och består i minskning av semesterlöneskuld intjänad t.o.m. 2008. Differensen har belastat anslaget.

Not 2. Intäkter av avgifter och andra ersättningar

Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2021	2020
Intäkter av uppdragsverksamhet	622 716	526 644
Intäkter av offentligrättsliga avgifter	8	7
Intäkter av icke statliga medel enligt 6 kap 1§ kapitalförsörjningsförordningen	0	1 085
Intäkter enligt 4§ avgiftsförordningen	182	32 897
Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	94	71
Summa:	623 000	560 705

Anmärkning: Ökningen av intäkter av uppdragsverksamhet beror på ökade intäkter för Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet samt administrativa tjänster. Ökningen beror även på att Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet fr.o.m. 2021 klassats om från posten intäkter enligt 4§ avgiftsförordningen till posten intäkter av uppdragsverksamhet.

Not 3. Intäkter av bidrag

Intäkter av bidrag	2021	2020
Bidrag för höga sjuklönekostnader	3 427	7 618
Bidrag avseende lönebidrag/nystartsbidrag	1 048	1 346
Övriga bidrag från statliga myndigheter	86	
Summa:	4 562	8 963

Anmärkning: Bidrag för höga sjuklönekostnader har minskat på grund av förändringen i de särskilda beslut som tagits gällande ersättningen, under Coronapandemin.

Not 4. Finansiella intäkter

Finansiella intäkter	2021	2020
Ränta på räntekontokredit i Riksgälden	0	7
Ränta på lån anläggningstillgångar	0	5
Kursvinster	0	1
Summa:	0	14

Anmärkning: Räntesatsen för ränte- och avistakonton hos Riksgälden har sedan 2020 varit nära noll.

Not 5. Kostnader för personal

Kostnader för personal	2021	2020
Lönekostnader (exklusive arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	588 171	541 710
varav arvoden 343 tkr (128 tkr)		
Sociala avgifter	290 960	260 678
Aktivering av lönekostnader	-10 523	-11 228
Övriga kostnader för personal	14 268	12 417
Summa:	882 876	803 577

Anmärkning: Ökningen av kostnader för personal härrör sig i huvudsak till verksamheten lokal statlig service, där uppbyggnaden fortsatt under 2021.

Not 6. Kostnader för lokaler

Kostnader för lokaler	2021	2020
Kostnader för lokaler	124 425	108 185
Summa:	124 425	108 185

Anmärkning: Ökningen av kostnader för lokaler härrör sig i huvudsak till verksamheten lokal statlig service, där uppbyggnaden fortsatt under 2021. Nya lokala servicekontor har etablerats.

Not 7. Övriga driftkostnader

Övriga driftkostnader	2021	2020
Köp av tjänster	261 536	233 573
Resor	6 888	5 020
Övrigt	7 695	9 322
Summa:	276 119	247 915

Anmärkning: Köp av tjänster utgörs till stor del av köp av data- och konsulttjänster.

Not 8. Finansiella kostnader

Finansiella kostnader	2021	2020
Övriga finansiella kostnader	34	38
Summa:	34	38

Not 9. Avskrivningar och nedskrivningar

Avskrivningar och nedskrivningar	2021	2020
Balanserade utgifter för utveckling	23 607	18 541
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	570	675
Förbättringsutgifter på annans fastighet	5 881	2 506
Maskiner, inventarier, installationer	5 714	3 672
Summa:	35 773	25 394

Not 10. Årets kapitalförändring

Årets kapitalförändring	2021	2020
Avgiftsfinansierad verksamhet, överskott	11 871	26 609
Summa:	11 871	26 609

8.4.6.2 Noter till balansräkningen**Not 11. Balanserade utgifter för utveckling**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Anskaffningsvärde	2021-12-31	2020-12-31
Ingående anskaffningsvärde	152 657	124 263
Årets anskaffningar	30 464	28 394
Summa anskaffningsvärde	183 121	152 657

Akkumulerade avskrivningar	2021-12-31	2020-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-63 924	-45 382
Årets avskrivningar	-23 607	-18 541
Summa ackumulerade avskrivningar	-87 531	-63 924

Utgående bokfört värde	2021-12-31	2020-12-31
Utgående bokfört värde	95 591	88 735

Not 12. Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Anskaffningsvärde	2021-12-31	2020-12-31
Ingående anskaffningsvärde	3 597	3 034
Årets anskaffningar	0	562
Summa anskaffningsvärde	3 597	3 597

Ackumulerade avskrivningar	2021-12-31	2020-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-2 580	-1 904
Årets avskrivningar	-570	-675
Summa ackumulerade avskrivningar	-3 151	-2 580

Utgående bokfört värde	2021-12-31	2020-12-31
Utgående bokfört värde	446	1 016

Not 13. Förbättringsutgifter på annans fastighet

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Anskaffningsvärde	2021-12-31	2020-12-31
Ingående anskaffningsvärde	29 451	19 357
Årets anskaffningar	12 700	5 640
Årets försäljningar/utrangeringar	-532	0
Summa anskaffningsvärde	41 619	24 997

Ackumulerade avskrivningar	2021-12-31	2020-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-17 369	-11 068
Årets avskrivningar	-5 881	-2 506
Minskning av ackumulerade avskrivningar vid utrangering/försäljning	532	0
Summa ackumulerade avskrivningar	-22 719	-13 574

Utgående bokfört värde	2021-12-31	2020-12-31
Utgående bokfört värde	18 900	11 423

Anmärkning: Ingående anskaffningsvärde respektive ingående ackumulerade avskrivningar 2021 avviker mot utgående värden 2020. Detta förklaras av övertagande av anläggningar från Försäkringskassan avseende verksamhetsövergången av servicekontoren.

Not 14. Maskiner, inventarier, installationer m.m.

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Anskaffningsvärde	2021-12-31	2020-12-31
Ingående anskaffningsvärde	44 749	34 342
Årets anskaffningar	15 450	4 691
Årets försäljningar/utrangeringar	-990	-738
Summa anskaffningsvärde	59 208	38 295

Akkumulerade avskrivningar	2021-12-31	2020-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-23 987	-15 073
Årets avskrivningar	-5 714	-3 672
Minskning av ack avskrivningar vid utrangering/försäljning	660	636
Summa ackumulerade avskrivningar	-29 041	-18 108

Utgående bokfört värde	2021-12-31	2020-12-31
Utgående bokfört värde	30 167	20 187

Anmärkning: Ingående anskaffningsvärde respektive ingående ackumulerade avskrivningar 2021 avviker mot utgående värden 2020. Detta förklaras av övertagande av anläggningar från Försäkringskassan avseende verksamhetsövergången av servicekontoren.

Not 15. Fordringar hos andra myndigheter

Fordringar hos andra myndigheter	2021-12-31	2020-12-31
Kundfordringar hos andra myndigheter	49 908	47 592
Fordran ingående mervärdeskatt	16 930	14 450
Övriga fordringar	45	717
Summa:	66 882	62 760

Not 16. Övriga kortfristiga fordringar

Övriga kortfristiga fordringar	2021-12-31	2020-12-31
Fordringar hos anställda	2	104
Summa:	2	104

Not 17. Förutbetalda kostnader

Förutbetalda kostnader	2021-12-31	2020-12-31
Datatjänster	6 585	1 075
Förutbetalda hyreskostnader	26 369	22 429
Övriga förutbetalda kostnader	3 968	4 893
Summa:	36 922	28 396

Not 18. Övriga upplupna intäkter

Övriga upplupna intäkter	2021-12-31	2020-12-31
Upplupna intäkter anslutning, migrering och övriga tjänster	41 814	35 318
Summa:	41 814	35 318

Not 19. Avräkning med Statsverket

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Uppbördsverksamhet	2021-12-31	2020-12-31
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomsttitel	-557	-53
Medel från räntekonto som tillförts inkomsttitel	557	53
Fordringar/Skulder avseende uppbörd	0	0

Anslag i räntebärande flöde	2021-12-31	2020-12-31
Ingående balans	-42 406	-7 876
Redovisat mot anslag	703 884	642 514
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-757 705	-683 581
Återbetalning av anslagsmedel	21 898	6 536
Fordringar/Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-74 328	-42 406

Fordran avseende semesterskuld som inte har redovisats mot anslag	2021-12-31	2020-12-31
Ingående balans	1 222	1 700
Redovisat mot anslag enligt undantagsregeln	-347	-478
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	875	1 222
Summa avräkning med statsverket	-73 454	-41 184

Not 20. Myndighetskapital

Myndighetskapital	Balanserad kapitalförändring, avgiftsbelagd verksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
Utgående balans 2020	-173 456	26 609	-146 847
Ingående balans 2021	-173 456	26 609	-146 847
Föregående års kapitalförändring	26 609	-26 609	0
Årets kapitalförändring	-	11 871	11 871
Summa årets förändring	26 609	-14 738	11 871
Utgående balans 2021	-146 847	11 871	-134 976

Not 21. Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser

Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	2021-12-31	2020-12-31
Ingående avsättning	1 486	1 368
Årets pensionskostnad	498	1 204
Årets pensionsutbetalningar	-784	-1 086
Utgående avsättning	1 201	1 486

Not 22. Övriga avsättningar

Övriga avsättningar	2021-12-31	2020-12-31
Ingående avsättning lokalt omställningsarbete	5 482	3 581
Årets förändring	1 439	1 593
Avsättning lönekostnad	0	307
Utgående avsättning	6 920	5 482

Anmärkning: Inget av avsättningen bedöms komma att regleras under det närmsta räkenskapsåret.

Not 23. Lån i Riksgäldskontoret

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Lån i Riksgäldskontoret	2021-12-31	2020-12-31
Ingående balans	121 221	105 634
Under året nyupptagna lån	68 355	46 999
Årets amorteringar	-46 138	-31 412
Utgående balans	143 438	121 221

Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar	2021-12-31	2020-12-31
Beviljad låneram enligt regleringsbrev	240 000	200 000

Nyttjad låneram	2021-12-31	2020-12-31
Nyttjad låneram	143 438	121 221

Not 24. Räntekontokredit i Riksgäldskontoret

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i två tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	2021-12-31	2020-12-31
Utgående skuld på räntekontot	39 956	69 522
Summa	39 956	69 522

Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev	2021-12-31	2020-12-31
Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev	330 000	315 400

Not 25. Kortfristiga skulder till andra myndigheter

Kortfristiga skulder till andra myndigheter	2021-12-31	2020-12-31
Arbetsgivaravgifter	15 085	14 132
Leverantörsskulder till andra myndigheter	9 632	16 498
Utgående mervärdesskatt	156	63
Summa:	24 873	30 693

Not 26. Leverantörsskulder

Leverantörsskulder	2021-12-31	2020-12-31
Leverantörsskulder	42 640	42 729
Summa:	42 640	42 729

Not 27. Övriga kortfristiga skulder

Övriga kortfristiga skulder	2021-12-31	2020-12-31
Personalens källskatt	13 301	12 571
Övrigt	0	25
Summa:	13 301	12 596

Not 28. Upplupna kostnader

Upplupna kostnader	2021-12-31	2020-12-31
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	64 363	57 859
Upplupna löner inklusive sociala avgifter	10 060	7 407
Upplupna kostnader för datatjänster	3 441	2 419
Upplupna kostnader för konsulttjänster	299	895
Övriga upplupna kostnader	2 366	1 850
Summa:	80 529	70 429

Not 29. Ap 2. Lokal statlig service

Anslaget är räntebärande. Anslagsposten får användas till 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 och 2020 beslutat om och ytterligare servicekontor som beslutas om. Av posten får vidare 15 000 tkr användas för nya servicekontor i utsatta områden. Indragningen, -18 503 tkr, avser anslagssparande från 2020 som inte fick disponeras och detta har återbetalats. Anslagsbehållning som får disponeras är 3%. Ingen anslagskredit har medgivits. Anslagssparande vid utgången av 2021 blev större än 3% och uppgick till 74 118 tkr och den överskjutande delen kommer att återbetalas.

Med utgångspunkt i det regeringsbeslut som kom oss tillhanda i maj 2021 har etableringsprojekt startats för nya servicekontor med leverans under 2022 och 2023. Statens servicecenter följer den tidplan för etablering av nya servicekontor som har beslutats. Under 2021 har utgifterna för anslagsposten varit 53,7 mnkr lägre än de medel som tilldelats för året. Det beror främst på att uppdragen erhållits under verksamhetsåret och att anslaget avseende nya servicekontor inte är dimensionerade utifrån att kostnader succesivt kommer öka under införandefasen. Detta medför att en stor del av det som avser anslag gentemot nya servicekontor inte förbrukas i sin helhet förrän de nya servicekontoren är etablerade.

Not 30. Ap. 5 Lokalisering till Kiruna

Anslaget är räntebärande. Anslagsposten får användas för att finansiera etableringen av delar av Statens servicecenters verksamhet i Kiruna. Indragningen, - 3 395 tkr, avser anslagssparande från 2020 som inte fick disponeras och detta har återbetalats. Anslagsbehållning som får disponeras är 3%. Ingen anslagskredit har medgivits. Anslagssparande vid utgången av 2021 blev större än 3% och uppgick till 210 tkr och den överskjutande delen kommer att återbetalas.

8.5 Sammanställning över väsentliga uppgifter

Tabell 367. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr)

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i nio tabeller för att möta tillgänglighetskrav.

Låneram Riksgäldskontoret	2021-01-01– 2021-12-31	2020-01-01– 2020-12-31	2019-01-01– 2019-12-31	2018-01-01– 2018-12-31	2017-01-01– 2017-12-31
Beviljad	240 000	200 000	220 000	142 000	127 000
Utnyttjad totalt	143 438	121 221	105 634	90 423	58 263

Kontokrediter Riksgäldskontoret	2021-01-01– 2021-12-31	2020-01-01– 2020-12-31	2019-01-01– 2019-12-31	2018-01-01– 2018-12-31	2017-01-01– 2017-12-31
Beviljad	330 000	315 400	315 400	300 000	250 000
Maximalt utnyttjad under året	120 623	176 121	214 237	223 367	229 718

Räntekonto Riksgäldskontoret	2021-01-01– 2021-12-31	2020-01-01– 2020-12-31	2019-01-01– 2019-12-31	2018-01-01– 2018-12-31	2017-01-01– 2017-12-31
Ränteintäkter	0	7	447	997	1 048
Räntekostnader	0	0	0	0	0

Avgiftsintäkter som disponeras	2021-01-01– 2021-12-31	2020-01-01– 2020-12-31	2019-01-01– 2019-12-31	2018-01-01– 2018-12-31	2017-01-01– 2017-12-31
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	600 048	543 944	519 848	465 000	406 000
Avgiftsintäkter	623 000	560 705	520 543	458 240	403 303

Avgiftsintäkter som inte disponeras	2021-01-01– 2021-12-31	2020-01-01– 2020-12-31	2019-01-01– 2019-12-31	2018-01-01– 2018-12-31	2017-01-01– 2017-12-31
Inkomsttitel 2811 enligt regleringsbrev: beräknat	557	53	53	53	53
Inkomsttitel 2811: Inkomster	557	53	53	53	53

Anslagskredit och anslagssparande	2021-01-01– 2021-12-31	2020-01-01– 2020-12-31	2019-01-01– 2019-12-31	2018-01-01– 2018-12-31	2017-01-01– 2017-12-31
Beviljad anslagskredit enligt regleringsbrev	0	20 852	10 029	0	0
Nyttjad anslagskredit	0	0	0	0	0
Anslagssparande	74 328	42 405	7 875	0	0
Bemyndiganden – ej tillämplig	-	-	-	-	-

Personal	2021-01-01– 2021-12-31	2020-01-01– 2020-12-31	2019-01-01– 2019-12-31	2018-01-01– 2018-12-31	2017-01-01– 2017-12-31
Antalet årsarbetskrafter (st)	1 313	1 239	893	425	379
Medelantalet anställda (st)	1 467	1 405	964	477	420

Driftkostnad per årsarbetskraft	2021-01-01– 2021-12-31	2020-01-01– 2020-12-31	2019-01-01– 2019-12-31	2018-01-01– 2018-12-31	2017-01-01– 2017-12-31
Driftkostnad per årsarbetskraft	977	936	912	1 069	1 058

Kapitalförändring	2021-01-01– 2021-12-31	2020-01-01– 2020-12-31	2019-01-01– 2019-12-31	2018-01-01– 2018-12-31	2017-01-01– 2017-12-31
Årets	11 871	26 609	11 325	7 367	3 621
Balanserad	-134 976	-146 847	-173 456	-192 147	-195 769

Anmärkning: Antalet årsarbetskrafter och driftkostnad per årsarbetskraft har ändrats för år 2020 jämfört Årsredovisningen 2020. Siffran för årsarbetskrafter är framtagna enligt samma uppdaterade modell som används 2021 och ger därmed mer rättvisande jämförelse mellan åren. Skillnaderna mellan de olika modellernas utfall 2017-2019 är mycket små och har inte justerats.

9 Intygande om intern styrning och kontroll

Myndigheten arbetar aktivt med att höja mognadsgraden inom intern styrning och kontroll.

Vid årsredovisning 2020 identifierades två specifika förbättringsområden. Fördjupat riskarbete och kommunikationen kring detta, samt effektivitet i arbetet med internkontrollplanen.

Under 2021 har myndighetens processer för intern styrning och kontroll vidareutvecklats.

Arbete med ett gemensamt riskramverk har initierats. Utbildningar i riskhantering har genomförts.

Kommunikationen kring intern styrning och kontroll har formaliserats tydligare. I nätverket för intern styrning och kontroll finns möjlighet att förmedla ny styrning och information, lyfta behov av utbildning, önskemål om vidareutveckling av metodiken för verksamhetens behov osv. Forum samt dialoger för intern styrning och kontroll har även inrättats för chefer. Forumet ska främja informationsinsatser och erfarenhetsutbyte samt fånga upp organisationens behov av utveckling och förvaltning på området. Dialogerna berör exempelvis riskhantering, regelefterlevnad och oegentligheter samt kvalitet, uppföljning och resultat inom respektive organisationsenhet.

De kontroller som följs upp i Internkontrollplanen har till viss del uppdaterats inför 2022. Ett större omtag kring internkontrollplanen har initierats för att förändra och förbättra internkontrollplanen ytterligare inför 2023.

Bättre rutiner har utformats för omhändertagande av internrevisionens rekommendationer. Detta har medfört att ett antal äldre åtgärder som beslutats med anledning av internrevisionens granskningar nu har kunnat verifieras och avslutas.

De viktigaste förbättringsområdena för kommande år är:

- öka mognadsgraden gällande riskhantering
- utveckla myndighetens internkontrollplan för att få mer ändamålsenlig kontrollstruktur
- 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 det redovisas som en brist som sammantaget påverkar bedömningen av intern styrning och kontroll.

9.1 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 definierar 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 tertiälvuppföljningar.

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 tertiälv och rapporteras till kundmyndigheten och Statens servicecenters ledningsgrupp.

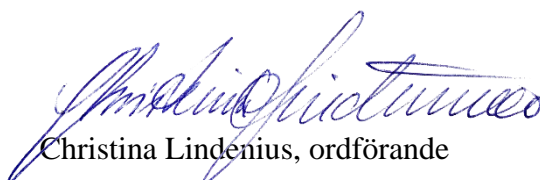
I samband med årsredovisning tas det fram ett underlag för intygande av intern styrning och kontroll där verksamhetsansvariga chefer intygar huruvida den interna styrningen och kontrollen inom deras verksamhet är tillfredsställande eller inte. Dessa intyganden, tillsammans med resultatet av internkontrollplanen 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.

9.2 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 16 februari 2022



Christina Lindenius, ordförande



Åse Lagerqvist von Uthmann



Gunnar Karlson



Eva-Britt Gustafsson



Vesna Jovic



Martin Valfridsson



Åsa Lindh, generaldirektör

10 Notförteckning

Not 1. Intäkter av anslag.....	81
Not 2. Intäkter av avgifter och andra ersättningar.....	82
Not 3. Intäkter av bidrag.....	82
Not 4. Finansiella intäkter	82
Not 5. Kostnader för personal	83
Not 6. Kostnader för lokaler.....	83
Not 7. Övriga driftkostnader	83
Not 8. Finansiella kostnader.....	83
Not 9. Avskrivningar och nedskrivningar	84
Not 10. Årets kapitalförändring.....	84
Not 11. Balanserade utgifter för utveckling	84
Not 12. Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar....	85
Not 13. Förbättringsutgifter på annans fastighet.....	86
Not 14. Maskiner, inventarier, installationer m.m.	87
Not 15. Fordringar hos andra myndigheter	87
Not 16. Övriga kortfristiga fordringar.....	88
Not 17. Förutbetalda kostnader	88
Not 18. Övriga upplupna intäkter.....	88
Not 19. Avräkning med Statsverket	89
Not 20. Myndighetskapital	90
Not 21. Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	90

Not 22. Övriga avsättningar	90
Not 23. Lån i Riksgäldskontoret.....	91
Not 24. Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	91
Not 25. Kortfristiga skulder till andra myndigheter	92
Not 26. Leverantörsskulder	92
Not 27. Övriga kortfristiga skulder	92
Not 28. Upplupna kostnader.....	92
Not 29. Ap 2. Lokal statlig service.....	93
Not 30. Ap. 5 Lokalisering till Kiruna	93

11 Tabellförteckning

Tabell 1. Verksamhetens ekonomiska resultat (mnkr).....	15
Tabell 2. Intäkter och kostnader för verksamhetsområdet Administrativa tjänster (mnkr)	15
Tabell 3. Intäktsfördelning (mnkr och procentuell andel).....	17
Tabell 4. Kostnadsfördelningen per kostnadslag (mnkr och procentuell andel)	18
Tabell 5. Budget av avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras, enligt regleringsbrev. (mnkr).....	19
Tabell 6. Utfall av avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras, enligt regleringsbrev (mnkr).....	20
Tabell 7. Prognos administrativa tjänster för åren 2022-2030 (mnkr).	23
Tabell 8. Anslagsförbrukning (mnkr).....	24
Tabell 9. Hanterade volymer för ekonomitjänster.....	28
Tabell 10. Hanterade volymer inom lönetjänster	29
Tabell 11. Hanterade volymer inom konsulttjänster	30
Tabell 12. Leverantörsfakturor per årsarbetare	30
Tabell 13. Lönespecifikationer per årsarbetare	31
Tabell 14. Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem	31
Tabell 15. Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighets storlek	32
Tabell 16. Utfall NKI för användare värdegrund per kundmyndighetsstorlek (skala 1–5)	35

Tabell 17. Utfall NKI för kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighetsstorlek (skala 1–5)	36
Tabell 18. Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek .	38
Tabell 19. Antal kundmyndigheter 2021–2019.....	38
Tabell 20. Utfall över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2021–2019	39
Tabell 21. Utfall och prognos över antal anslutna kundmyndigheter 2021–2023	41
Tabell 22. Prognos över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2021–2023 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet.....	42
Tabell 23. Antal besök per region	50
Tabell 24. Antal ärenden per myndighet	52
Tabell 25. Kostnad per besök och ärende.....	53
Tabell 26. Totalt antal medarbetare.....	58
Tabell 27. Antal medarbetare fördelat på divisioner och stöd och ledning	59
Tabell 28. Antal medarbetare fördelade per verksamhet och kön.....	59
Tabell 30. Resultaträkning (tkr)	74
Tabell 31. Tillgångar (tkr)	75
Tabell 32. Kapital och skulder (tkr)	76
Tabell 33. Redovisning mot anslag (tkr)	77
Tabell 34. Redovisning av inkomstitel (tkr).....	77
Tabell 35. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag (kr).....	80

Tabell 36. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag (kr).....	80
Tabell 37. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr).....	94

12 Figurförteckning

Figur 1. Orter där myndigheten bedriver verksamhet	8
Figur 2. Organisationsschema för Statens servicecenter.....	9
Figur 3. Andel matchade fakturor	27
Figur 4. Resultat NKI för användare inklusive förklaringsområde....	34
Figur 5. Kundnöjdhet i kundundersökning via Portalen	37
Figur 6. Respondenternas inställning till frågan om de upplevt sig väl bemötta och upplevt ett engagemang från Statens servicecenters representanter (skala 1–5)	44
Figur 7. Respondenternas inställning till frågan om de är nöjda med samverkansmötena som helhet, bemanning och antalet möten (skala 1–5).....	45
Figur 8. Respondenternas inställning till frågan om de är nöjda med innehållet i samverkansmötena och vad dessa bidrar till (skala 1–5) 45	
Figur 9. Andel besökare på servicekontor.....	51
Figur 10. Andel besökare på servicekontoren per åldersgrupp	51
Figur 11. Kundnöjdhet - nedbrutet på kön	54
Figur 12. Samverkansmodell avseende lokal statlig service	56
Figur 13. Fördelning utfall per strategiskt mål (mnkr).....	65
Figur 14. Tillämpade avskrivningstider	79

Bilaga 1 – Kompletterande tabell om kundanslutning

Antal nya kunder som anslutit sig till Statens servicecenter

Myndighetsnamn	Redovisning- och e-handelstjänster	Lönetjänster
Försvarshögskolan		x
Kung. Konsthögskolan		x
Totalt		2

Bilaga 2 – Kundförteckning

Samtliga av Statens servicecenters kunder per den sista december 2021

Myndighet	Lönetjänster	Redovisnings- och e-handelstjänster
Allmänna reklamationsnämnden	X	X
Arbetsdomstolen	X	X
Arbetsförmedlingen	X	-
Arbetsgivarverket	X	X
Arbetsmiljöverket	X	-
Barnombudsmannen	X	X
Blekinge tekniska högskola	X	X
Bokföringsnämnden	X	-
Bolagsverket	X	-
Boverket	X	-
Brottsförebyggande rådet	-	X
Brottsoffermyndigheten	X	X
Centrala studiestödsnämnden	X	-
Delegationen mot segregation	X	X
Diskrimineringsombudsmannen	X	X
Domarnämnden	X	X
E-hälsomyndigheten	X	X
Ekonomistyrningsverket	X	X
Elsäkerhetsverket	X	X
Energimarknadsinspektionen	X	X
Etikprövningsmyndigheten	X	X
Exportkreditnämnden	X	X
Fastighetsmäklarinspektionen	X	X
Finansinspektionen	X	
Finanspolitiska rådet	X	X
Folke Bernadotteakademin	X	X
Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd	X	-
Fortifikationsverket	X	-

Myndighet	Lönetjänster	Redovisnings- och e-handelstjänster
Forum för levande historia	X	X
Försvarets materielverk	X	-
Försvarshögskolan	X	-
Förvarsunderrättelsesdomstolen	X	X
Försäkringskassan	X	X
Göteborgs universitet	X	-
Högskolan i Gävle	X	-
Högskolan Kristianstad	X	-
Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen	X	X
Inspektionen för socialförsäkringen	X	X
Inspektionen för strategiska produkter	X	X
Inspektionen för vård och omsorg	X	X
Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering	X	X
Institutet för språk och folkminnen	X	X
Integritetsskyddsmyndigheten	X	X
Justitiekanslern	X	X
Jämställdhetsmyndigheten	X	X
Kammarkollegiet	X	X
Kemikalieinspektionen	X	X
Kommerskollegium	X	X
Konjunkturinstitutet	X	X
Konkurrensverket	X	X
Konstfack	X	
Konstnärsnämnden	X	X
Konsumentverket	X	X
Kronofogdemyndigheten	X	X
Kungl. biblioteket	X	X
Kungl. Konsthögskolan	X	-
Kustbevakningen	X	-
Lantmäteriet	X	-
Lunds universitet	X	-

Myndighet	Lönetjänster	Redovisnings- och e-handelstjänster
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
Länsstyrelsen i Östergötlands län	-	X
Malmö universitet	X	-
Medlingsinstitutet	X	X
Migrationsverket	X	-
Mittuniversitetet	X	-
Moderna museet	X	X
Myndigheten för arbetsmiljökunskap	X	X
Myndigheten för delaktighet	X	X
Myndigheten för digital förvaltning	X	X
Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd	X	X
Myndigheten för kulturanalys	X	X

Myndighet	Lönetjänster	Redovisnings- och e-handelstjänster
Myndigheten för press, radio och tv	X	X
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap	X	-
Myndigheten för stöd till trossamfund	X	X
Myndigheten för tillgängliga medier	X	X
Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser	X	X
Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor	-	X
Myndigheten för vård- och omsorgsanalys	X	X
Myndigheten för yrkeshögskolan	X	X
Nationalmuseum	X	X
Naturhistoriska riksmuseet	X	X
Naturvårdsverket	X	X
Nordiska Afrikainstitutet	X	X
Nämnden för prövning av oredlighet i forskning	-	X
Patent- och registreringsverket	X	-
Pensionsmyndigheten	X	X
Polarforskningssekreteriatet	X	X
Post- och telestyrelsen	X	X
Regeringskansliet	X	-
Revisorsinspektionen	X	X
Riksantikvarieämbetet	X	X
Riksarkivet	X	X
Riksgäldskontoret	-	X
Rymdstyrelsen	X	-
Rådet för Europeiska socialfonden i Sverige	X	X
Rättsmedicinalverket	X	X
Sameskolstyrelsen	-	X
Sametinget	X	X
Skatteverket	X	X
Skogsstyrelsen	X	X

Myndighet	Lönetjänster	Redovisnings- och e-handelstjänster
Skolforskningsinstitutet	X	X
Statens beredning för medicinsk och social utvärdering	-	X
Statens centrum för arkitektur och design	X	X
Statens fastighetsverk	X	-
Statens försvarshistoriska museer	X	X
Statens geotekniska institut	X	-
Statens haverikommission	X	X
Statens historiska museer	X	X
Statens inspektion för försvarsunderrättelseverksamheten	X	X
Statens institutionsstyrelse	X	-
Statens konstråd	X	X
Statens kulturråd	X	X
Statens maritima och transporthistoriska museer	X	X
Statens medieråd	X	X
Statens museer för världskultur	-	X
Statens musikverk	X	X
Statens servicecenter	X	X
Statens skolinspektion	X	X
Statens skolverk	X	X
Statens tjänstepensionsverk	X	-
Statens veterinärmedicinska anstalt	X	-
Statens väg- och transportforskningsinstitut	X	-
Statskontoret	X	X
Stockholms konstnärliga högskola	X	-
Strålsäkerhetsmyndigheten	X	X
Svenska institutet	X	X
Svenska institutet för europapolitiska studier	X	X
Säkerhets- och integritetsskyddsnämnden	X	X
Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket	X	X

Myndighet	Lönetjänster	Redovisnings- och e-handelstjänster
Tekniska museet	X	-
Tillväxtverket	X	X
Totalförsvarets plikt- och provningsverk	X	X
Trafikanalys	X	X
Transportstyrelsen	X	-
Tullverket	X	-
Universitets- och högskolerådet	X	-
Universitetskanslersämbetet	X	X
Upphandlingsmyndigheten	X	X
Uppsala Monitoring Centre	X	-
Vetenskapsrådet	X	-
Överklagandenämnden för etikprövning	-	X
Överklagandenämnden för studiestöd	X	X
Totalt	132	122



Bilaga 3 – 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:

- Riskanalyser och 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)**

Risکانالyser och åtgärdsplaner

Sammantaget har myndigheten kännedom om de väsentliga riskerna och har beslutat om åtgärder för att hantera dessa.

De största riskerna som identifierades vid årets början (VP 2021) var:

- Säkerställa tillgång till verksamhetssystem. Införskaffas inte nya systemplattformar i god tid innan befintliga leverantörsavtal löper ut är den negativa påverkan stor på vår tjänsteleverans.
- Primula - oförmåga från leverantör att leverera kvalitét och utveckling. Leverantören till personalsystemet Primula har uppvisat en oförmåga att leverera en kvalitativ produkt samt svara upp mot efterfrågade utvecklingsönskemål.

Övriga risker med högt riskvärde identifierades främst inom områdena verksamhetssystem och informationssäkerhet. Även en risk kring otillbörlig utnyttjande av välfärdssystem hade högt riskvärde.

Under året har två nya väsentliga risker identifierats. Dessa är:

- Otillbörligt utnyttjande av välfärdssystem
- Råvarubrist

För samtliga väsentliga risker har det beslutats om åtgärder. Dessa genomförs och följs upp löpande. Tre av de väsentliga riskerna från årets början klassas inte längre som väsentliga vid årets slut.

Vid sista rapporteringen av risker 2021 hade myndigheten sju väsentliga risker.

Resultat av genomförd internkontrollplan

Uppföljning enligt internkontrollplan har gjorts tertialvis under året.

Vid uppföljning av tertial 1 identifierades en avvikelse avseende en olämplig behörighetskombination hos några handläggare inom ekonomi- och konsulttjänster. Med anledning av detta genomfördes en

djupare analys för att reda ut vad som brustit och utifrån analysen togs lämpliga åtgärder fram. Vid efterföljande uppföljning fanns inga avvikelser, vilket tyder på att de åtgärder som genomförts kan ha gett effekt.

Det har från olika håll framkommit att det finns förbättringspotential kring internkontrollplanen. Följande bör förbättras:

- Syfte och inriktning för internkontrollplanen behöver förtydligas
- Förtydligande av ansvar, mandat och roller
- Processbeskrivningar och riskanalyser behöver färdigställas

Ovanstående punkter omhändertas inom ramen för åtgärder utifrån internrevisionsgranskning 2021-00328-1.6.

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

Under året har arbetssättet med styrelsebeslutade åtgärder setts över med syfte att öka effektiviteten i processen. Ett tätare samarbete med internrevisionen har påbörjats och kommer utvecklas vidare under kommande år.

Uppföljning av åtgärder utifrån internrevisionens granskningar görs tertialvis. Flertalet äldre åtgärder har kunnat stängas.

Två nya granskningar har genomförts och åtgärder har beslutats utifrån dessa.

Chefs värdering av den egna verksamheten

I samband med summering av året har avdelningen ekonomi, fastighet och inköp genomfört dialoger med divisionschefer på divisionerna och avdelningschefer inom stöd och ledning. Iakttagelser som gjorts i samband med dialogerna kan summeras med följande punkter:



Det är viss svårighet att rekrytera utvalda kompetenser inom stöd och ledning. Detta då det är kompetenser som är eftertraktade på arbetsmarknaden generellt alternativt smala kompetenser.

Det finns ett behov av att tydliggöra gränserna mellan stödfunktionernas och kärnverksamhetens ansvar inom vissa avgränsade områden.

Sammanfattning

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