



Statens
servicecenter

Åtgärder för att minska kostnadsutvecklingen för administrativa tjänster (2022)

Redovisning av uppdrag i regleringsbrev

Datum: 2022-10-28
Diarienummer: 2022-00052-1.1
Rapportnummer: R25
ISBN: 978-91-88631-36-7

Statens servicecenter
FE 15
801 71 Gävle

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



Regeringskansliet
(Finansdepartementet)

Uppdrag till Statens servicecenter rörande kostnadsutveckling

Regeringen har i regleringsbrev för budgetåret 2022 avseende Statens servicecenter (Fi2021/04004) gett myndigheten i uppdrag att redovisa åtgärder för att hålla tillbaka kostnadsutvecklingen för sina tjänster. Uppdraget ska redovisas senast den 1 november 2022.

Statens servicecenter överlämnar härmed rapporten *Åtgärder för att minska kostnadsutvecklingen för administrativa tjänster (2022) – Redovisning av uppdrag i regleringsbrev*. Uppdraget är härmed slutfört.

I detta ärende har generaldirektör Åsa Lindh beslutat efter föredragning av avdelningschef Charlotte Ljusteräng. I den slutliga handläggningen har också divisionschef Hans Tynelius, avdelningschef Mattias Gustavsson och rättschef Gustaf Johnssén deltagit.

Åsa Lindh

Charlotte Ljusteräng

Innehållsförteckning

1 Uppdraget och dess genomförande	4
2 Statens servicecenters föregående rapportering	5
3 Åtgärder för att minska kostnadsutvecklingen	7
3.1 Inledning	7
3.2 Uppföljning av standardiserat tjänsteutbud	7
3.3 Uppföljning av administrativa tjänster för universitet och högskolor	8
3.4 Uppföljning av utökad digitalisering	10
3.5 Uppföljning av enhetliga processer och system i leveransen	11
3.6 Nya åtgärder	11

1 Uppdraget och dess genomförande

Regleringsbrev för budgetåret 2022 avseende Statens servicecenter omfattar bl.a. ett uppdrag gällande kostnadsutveckling. Uppdraget innebär att Statens servicecenter ska redovisa vilka åtgärder som myndigheten har vidtagit, och planerar att vidta, för att hålla tillbaka kostnadsutvecklingen för sina tjänster, bl.a. för mindre myndigheter samt universitet och högskolor. Myndigheten ska också redovisa de resultat som åtgärderna har bidragit till avseende bl.a. kostnadseffektivitet och kostnadsutveckling. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Finansdepartementet) senast den 1 november 2022.

Det bör tilläggas att Statens servicecenter hade ett motsvarande uppdrag gällande kostnadsutveckling i 2021 års regleringsbrev. Myndigheten redovisade detta uppdrag i rapporten *Åtgärder för att minska kostnadsutvecklingen för administrativa tjänster - Redovisning av uppdrag i regleringsbrev för 2021* (dnr 2021-00086-1.1).

Mot denna bakgrund är föreliggande rapport disponerad enligt följande: I nästföljande kapitel (2) sammanfattas Statens servicecenters föregående rapport om kostnadsutvecklingen. I kapitel 3 redovisas en uppföljning av vidtagna och planerade åtgärder samt nya åtgärder. I redovisningen ingår även en övergripande bedömning av åtgärdernas resultat.

2 Statens servicecenters föregående rapportering

Statens servicecenters rapportering av uppdraget gällande kostnadsutveckling i 2021 års regleringsbrev omfattade sammanfattningsvis nedanstående.

Myndighetens vidtagna och planerade 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.
- Ökat digitaliseringen inom e-handel- och lönetjänsterna, bland annat förenklad digital hantering av fakturor genom anslutning till Peppol-nätverket.
- Fortsatt arbetet med att skapa enhetliga processer och migrera kundmyndigheter in i systemstöd som möjliggör en mer effektiv och kvalitetssäkrad tjänsteleverans.

Myndighetens bedömning av åtgärdernas resultat:

- 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-handeltjänsten 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 för drygt 23 miljoner kronor för de migrerade kundmyndigheterna.
- Efter genomförd utvärdering av effekter från införandet av standardtjänsten är målsättningen att genomföra avgiftssänkningar för standardtjänsten under senare delen av 2021.
- Fler anslutna kundmyndigheter till standardtjänsten skapar möjligheter för en mer anpassad avgiftsättning 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 24 kundmyndigheter fått tillgång till Peppol. Under resten av 2021 kommer antalet öka till 59 myndigheter vilket kommer att bidra till ökad kostnadseffektivitet i fakturahanteringen.

I förra årets redovisning berördes även olika faktorer som påverkar säkerställandet av en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service i Statens servicecenters administrativa tjänster. Dessa faktorer består bl.a. av systemstöd, upphandlingsfrågor och tjänsteutformning.

3 Åtgärder för att minska kostnadsutvecklingen

3.1 Inledning

Statens servicecenter har till uppgift att efter överenskommelse med myndigheter under regeringen tillhandahålla tjänster som gäller administrativt stöd åt myndigheterna. Statens servicecenter tillhandahåller administrativa tjänster inom ekonomi/e-handel, lön samt konsultstöd. Myndigheten ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service och kontinuerligt samverka med de myndigheter som nyttjar tjänsterna.

Med utgångspunkt i myndighetens uppgifter bedriver Statens servicecenter ett systematiskt effektiviseringsarbete med att tillhandahålla administrativa tjänster. För att möta kraven på kostnadseffektivitet i verksamheten utvecklar myndigheten kontinuerligt sin tjänsteleverans. Det görs i huvudsak genom standardisering av tjänster, anpassade tjänster utifrån gemensam kravbild till universitet och högskolor, utökad digitalisering, enhetliga processer och system samt vissa nya åtgärder.

3.2 Uppföljning av standardiserat tjänsteutbud

Av 2021 års redovisning av kostnadsutvecklingen framgick att Statens servicecenter har tagit fram och erbjuder standardtjänster inom ekonomi, e-handel och lön till kundmyndigheter, bl.a. små och medelstora myndigheter. Det standardiserade tjänsteutbudet bygger bl.a. på gemensam standarduppsättning, ekonomimodell och leverantörsregister beroende på tjänstens karaktär.

Ett standardiserat tjänsteutbud syftar till att åstadkomma effektivare handläggning, användarstöd och förvaltning. Detta skapar i sin tur utrymme för att utveckla och modernisera tjänsterna genom exempelvis automatisering och digitalisering samt möjlighet att sätta lägre avgifter. Statens servicecenter bedömer att när 60–80 procent av kundmyndigheterna är anslutna till standardtjänsterna förväntas detta ge en total framtida besparing på cirka 98 miljoner kronor.

Gällande den fortsatta utvecklingen av standardiserade tjänster vill Statens servicecenter framhålla följande:

- I dagsläget köper 36 kundmyndigheter standardpaket. Standardpaketet omfattar samtliga standardiserade tjänster inom lön, e-handel och redovisning.

- Fr.o.m. årsskiftet 2022/2023 införs en reviderad avgiftsmodell som syftar till att premiera kundmyndigheter att välja standardtjänst genom att lägre avgifter tas ut för tjänsten. Exempelvis innebär det att en kundmyndighet betalar 85 kr/lönespecifikation om den köper standardtjänst lön med systemstöd Primula. Kundmyndigheten får betala 105 kr/lönespecifikation om myndigheten köper en kundunik lönetjänst inom samma systemstöd.

3.3 Uppföljning av administrativa tjänster för universitet och högskolor

Statens servicecenter bedriver sedan 2015 ett utvecklingsarbete med att anpassa myndighetens administrativa tjänster till universitetens och högskolornas specifika förutsättningar och behov. Förra årets redovisning gällande kostnadsutveckling visade att den stegvisa anpassningen av lönetjänsten omfattar flera olika åtgärder. Det gäller att Statens servicecenter har bl.a. utvecklad tjänst i lönesystemet Primula med ökad digitalisering och minskad pappershantering, utvecklad hantering av intermittent anställda och digitala flöden för bättre spårbarhet och ökad kvalitet samt planerat tillhandhållande av en granskningstjänst hos kundmyndigheter.

I sammanhanget bör även nämnas att regeringen har föreskrivit att bl.a. sex universitet och högskolor/lärosäten senast den 1 januari 2024 ska ansluta sig till Statens servicecenters tjänster för elektronisk beställnings- och fakturahantering.¹

¹ Förordning (2021:228) om ändring i förordningen (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster.

Statens servicecenter vill peka på följande i det fortsatta arbetet med att anpassa administrativa tjänster för universitet och högskolor:

- För närvarande är 12 av 30 lärosäten anslutna till Statens servicecenters lönetjänst. Det motsvarar cirka 21 000 av de drygt 68 000 anställda vid samtliga universitet och högskolor.²
- Den reviderade avgiftsmodellen innebär att varje lärosäte betalar en lägre avgift för en standardiserad lönetjänst avseende lärosäten i systemstödet Primula. Avgiften för lärosäten är 15 kr/lönespecifikation lägre än för en anpassad kund, vilket ger en total lägre avgift för kollektivet på 3,8 miljoner kronor per år.
- Under 2022 har Statens servicecenter, i nära dialog med berörda lärosäten och systemleverantören, definierat och utvecklat dagens E-handelstjänst. Den utvecklade tjänsten syftar till att bättre tillmötesgå kraven från de kundmyndigheter som finns anges i förordning (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster. Den utvecklade tjänsten har en högre grad av automation än dagens lösning. Det gäller bl.a. automatisk förslagskontering för ökad effektivitet samt efterkontroll av fakturor för att kundmyndigheterna ska minska kompetensbehovet kring bokföringsfrågor hos egen personal.
- Den initiala tidplanen för att ansluta de av förordningen utpekade myndigheterna till Statens servicecenters e-handelstjänst till 2024 riskerar att bli försenad. Detta då det har framförts argument kring effekterna av en sådan anslutning från vissa av de förordningsreglerade myndigheternas sida. Effekten har blivit att det gemensamma förberedelsearbetet inte har kunnat bedrivas på det sätt som krävs för att hålla förordningens tidsplan. Statens servicecenter har, sedan förordningsregleringen trädde i kraft, förberett sig för anslutningarna. Tjänsten har vidareutvecklats för att bättre passa de förordningsreglerade myndigheternas behov. Vidare har projektresurser rekryterats för att genomföra migreringsprojekt enligt plan. Konsekvensen av att vissa

² ESV:s register för "Myndigheter i den statliga redovisningsorganisationen".

av de förordningsreglerade myndigheterna har motsatt sig anslutning får till följd att allokerade resurser hos Statens servicecenter inte kan nyttjas till fullo utan att dessa kostnader måste läggas ut på befintliga kundmyndigheter. Ett lågt resursutnyttjande är kostsamt för Statens servicecenter och en låg anslutningstakt riskerar att den övergripande tidplanen inte kommer att kunna hållas.

3.4 Uppföljning av utökad digitalisering

Av förra årets redovisning rörande kostnadsutveckling framgår att Statens servicecenter under senaste åren har arbetat med digitaliseringen inom e-handel. Arbetsinriktningen är att öka andelen elektroniska fakturor genom att använda systemstöden på ett mer effektivt sätt och att samt att öka andelen matchade fakturor via en elektronisk beställning eller ett uppsatt abonnemang.

För de fortsatta digitaliseringsåtgärderna rörande e-handel bör enligt Statens servicecenter följande särskilt framhållas:

- I dagsläget köper 125 kundmyndigheter Statens servicecenters e-handelstjänst.
- Under 2021 använde 85 procent av de statliga myndigheterna e-fakturor. Denna andel har t.o.m. september 2022 ökat till 89 procent. Statens servicecenter arbetar för att ytterligare öka andelen myndigheter som använder e-faktura, bl.a. genom en reviderad avgiftsmodell fr.o.m. 2023 för skannade fakturor.
- Statens servicecenter har utformat en avgiftsmodell för e-handel för att ge kundmyndigheterna incitament att använda Statens servicecenters standardtjänst i så stor utsträckning som möjligt. Avgiftsmodellen innebär att ju fler av kundmyndigheternas fakturor som är abonnemangs- eller ordermatchade fakturor desto lägre avgifter betalar kundmyndigheterna. Kundmyndigheter som väljer Statens servicecenters standardtjänst med gemensam kontoplan och leverantörsregister för hantering av leverantörsfakturor betalar 45 kronor/faktura. Med en kundunik tjänst får kundmyndigheter i stället betala 75 kr/faktura.

- Under hösten 2022 har ett arbete påbörjats för att identifiera lämpliga verksamhetsområden där automatiseringsåtgärder kan vidtas. När analysen är färdig ska körbara testfall genomföras och utvärderas. Om utvärderingen faller väl ut kommer sannolikt dessa testfall att bli permanenta inslag i verksamhetsprocesserna. Målet är att automatiseringsåtgärder ska öka kostnadseffektiviteten och kvaliteten genom att ersätta manuella, repetitiva och monotona arbetsmoment.

3.5 Uppföljning av enhetliga processer och system i leveransen

Förra årets redovisning av kostnadsutvecklingen visade att Statens servicecenter vidtar olika åtgärder beträffande enhetliga processer och system i leveransen. Statens servicecenter fortsätter att kontinuerligt vidta flera av åtgärderna. Det gäller bl.a. kartläggning och uppdatering av processer inom tjänsteleveranserna. I processarbetet ingår bl.a. att se över och komplettera kontrollpunkter samt genomföra riskanalyser. Processarbetet syftar till att säkerställa en kvalitetssäkrad och enhetlig tjänsteleverans och att uppnå effektivitetsvinster.

3.6 Nya åtgärder

Vid sidan om ovanstående åtgärder gör Statens servicecenter även fler insatser för att effektivisera myndighetens administrativa tjänster. Dessa insatser beskrivs nedan.

Mervärdet av systematiskt säkerhetsarbete

Statens servicecenter bedriver ett kontinuerligt och systematiskt informationssäkerhets och säkerhetsskyddsarbete både vid upphandling av nytt systemstöd samt i utförandet av myndighetens tjänster. Genom att Statens servicecenter företräder ett stort antal myndigheter får servicecentret i egenskap av att vara en större beställare större genomslag för sina funktionella och säkerhetsmässiga krav jämfört med om myndigheterna var och en skulle försöka åstadkomma samma sak.

Att upprätta långtgående upphandlingsstrategier och att ställa rätt krav baserat på ett systematiskt och riskbaserat informationssäkerhets- och

säkerhetsskyddsarbete fodrar specifik kompetens. Denna kompetens ligger ofta utanför den enskilda myndighetens kärnverksamhet. Att detta kompetensbehov istället kanaliseras via Statens servicecenter innebär en kostnadsbesparing för staten i sin helhet eftersom kompetens annars skulle besittas av respektive myndighet.

Analys av upphandlingsstrategier

Statens servicecenter bedriver ett internt arbete i syfte att analysera hur framtida systemstöd ska implementeras för att garantera så långa nyttjandeperioder som möjligt, utan att göra avkall på krav i lagstiftningen. Att återkommande förflytta ett stort antal kundmyndigheter mellan olika systemplattformar kostar statsförvaltningen betydande summor, samtidigt som det belastar en stor mängd resurser både hos Statens servicecenter och dess kundmyndigheter. Om längre nyttjandeperioder kan uppnås medför detta en stor besparingspotential för staten som helhet då det innebär att färre systemförflyttningar behöver göras på sikt.

Arbetet med utökad lönetjänst

Lönetjänst inom systemstöd Heroma erbjuder ett helintegrerat löne- och HR-system med samma höga säkerhetsnivå för samtliga delar. Statens servicecenter har med utgångspunkt från dessa HR-moduler skapat nya tjänstepaketeringar som nu kommer erbjudas kundmyndigheterna inom detta segment.

Med integrerade HR-moduler för bl.a. rekrytering, utbildning och kompetens behöver inte integrationer utvecklas vilket är en kostnadsbesparing över tid och minskad risk för fel. Det betyder att Statens servicecenter kan erbjuda en helhetslösning som gör att kunderna istället kan avveckla komplexa integrationsberoenden till nuvarande lönesystem.