



Statens  
servicecenter

Årsredovisning

2022

Datum: 2023-02-16  
Diarienummer: 2022-01176-1.5  
Rapportnummer: R:26  
ISBN-nummer: 978-91-88631-37-4 (tryckt)  
978-91-88631-38-1 (pdf)

Statens servicecenter  
FE 15  
801 71 Gävle

Telefon: 0771-451 000  
E-post: [registrator@statenssc.se](mailto:registrator@statenssc.se)  
[www.statenssc.se](http://www.statenssc.se)

---

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Generaldirektören har ordet</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Om Statens servicecenter</b>	<b>8</b>
2.1	Uppdrag . . . . .	8
2.1.1	Vision . . . . .	8
2.1.2	Värdegrund. . . . .	8
2.2	Organisationen har förändrats under 2022 . . . . .	9
<b>3</b>	<b>Året i korthet</b>	<b>11</b>
3.1	Servicekontorsverksamheten . . . . .	11
3.2	Nya servicekontor. . . . .	11
3.3	Migrationsverket . . . . .	12
3.4	Samverkan med kommuner. . . . .	12
3.5	Stärkt kontroll av identitet . . . . .	12
3.6	Utveckling av tjänster. . . . .	13
3.7	Lönesystem . . . . .	13
3.8	Varumärkesarbete . . . . .	13
3.9	Beredskap och totalförsvaret . . . . .	13
<b>4</b>	<b>Verksamhetens intäkter och kostnader</b>	<b>15</b>
4.1	Intäkter. . . . .	16
4.2	Kostnader . . . . .	18
4.3	Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet enligt regleringsbrev . . . . .	19
4.4	Utfall för 2022 samt prognos för 2023-2030 gällande administrativa tjänster . . . . .	22
4.5	Anslag . . . . .	23
<b>5</b>	<b>Resultatindikatorer</b>	<b>25</b>
5.1	Sammanställning av resultatindikatorer . . . . .	26
<b>6</b>	<b>Administrativa tjänster</b>	<b>27</b>
6.1	Verksamhetens utveckling. . . . .	27
6.2	Prestationer . . . . .	28
6.2.1	Prestationer ekonomitjänster . . . . .	28
6.2.2	Prestationer lönetjänster . . . . .	30
6.2.3	Prestationer konsulttjänster . . . . .	31
6.3	Nyckeltal . . . . .	32
6.3.1	Kostnadseffektivitet . . . . .	32
6.3.2	Differentierade nyckeltal lönerelaterade tjänster . . . . .	34
6.3.3	Kvalitet . . . . .	36

---

6.4	Kundanslutning och samverkan . . . . .	41
6.4.1	Kunder och kundanslutning . . . . .	41
6.4.2	Kundanslutningsprognos . . . . .	44
6.4.3	Kundsamverkan . . . . .	45
6.5	Återrapporteringskrav enligt regleringsbrev avseende anslutning tjänsteområden . . . . .	50
6.5.1	Lönerelaterade tjänster . . . . .	50
6.5.2	E-handelstjänsten . . . . .	52
<b>7</b>	<b>Lokal statlig service</b> _____	<b>54</b>
7.1	Verksamhetens utveckling . . . . .	55
7.2	Verksamhetsuppföljning servicekontor . . . . .	57
7.2.1	Besök . . . . .	57
7.2.2	Ärenden . . . . .	59
7.2.3	Kostnad per besök och ärende . . . . .	61
7.2.4	Kundnöjdhet . . . . .	62
7.2.5	Kvalitet . . . . .	64
7.3	Serviceråd och samverkan . . . . .	66
7.4	Återrapporteringskrav enligt regleringsbrev avseende språklig tillgänglighet . . . . .	67
<b>8</b>	<b>Medarbetare</b> _____	<b>69</b>
8.1	Utveckling av antalet medarbetare . . . . .	69
8.2	Kompetensutveckling och kompetensförsörjning . . . . .	70
8.3	Arbetsmiljö och hälsa . . . . .	71
8.4	Sjukfrånvaro . . . . .	72
<b>9</b>	<b>Miljöarbete</b> _____	<b>74</b>
<b>10</b>	<b>Utveckling</b> _____	<b>75</b>
<b>11</b>	<b>Regeringsuppdrag</b> _____	<b>77</b>
11.1	Kostnadsutveckling . . . . .	77
11.2	Anslutning till myndighetens lönerelaterade tjänster . . . . .	77
11.3	Redogörelse för myndighetens arbete med serviceavtal . . . . .	78
11.4	Minskade utsläpp för tjänsteresor . . . . .	79
11.5	Uppdrag om att möjliggöra arbete hemifrån vid statliga myndigheter . . . . .	79
11.6	Redovisning av planering och åtgärder vid anslutning av tjänster . . . . .	79
11.7	Nya servicekontor . . . . .	80
11.8	Uppdrag om öppnande av ytterligare nya servicekontor . . . . .	80
11.9	Uppdrag att fortsatt ta emot nyanlända arbetsökande för praktik 2021-2023 . . . . .	81

---

11.10	Uppdrag att fortsatt ta emot personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga för praktik 2021-2023. . . . .	81
11.11	Administrativt stöd från Skatteverket. . . . .	82
11.12	Uppdrag att lokalisera viss verksamhet till Kiruna . . . . .	82
11.13	Förstärkt arbete mot segregation. . . . .	83
11.14	Uppdrag att vidta energibesparingsåtgärder inom den statliga förvaltningen . . . . .	83
<b>12</b>	<b>Finansiell redovisning</b> _____	<b>84</b>
12.1	Resultaträkning . . . . .	84
12.2	Balansräkning . . . . .	85
12.3	Anslagsredovisning . . . . .	87
12.4	Tilläggsupplysningar och noter . . . . .	87
12.4.1	Tillämpade redovisningsprinciper . . . . .	87
12.4.2	Värderingsprinciper . . . . .	88
12.4.3	Omsättningstillgångar. . . . .	89
12.4.4	Skulder . . . . .	89
12.4.5	Ersättningar och andra förmåner . . . . .	90
12.4.6	Noter . . . . .	91
12.5	Sammanställning över väsentliga uppgifter . . . . .	101
<b>13</b>	<b>Intygande om intern styrning och kontroll</b> _____	<b>103</b>
13.1	Myndighetens arbete med intern styrning och kontroll . . .	104
13.2	Ställningstagande . . . . .	107
	Notförteckning _____	108
	Tabellförteckning _____	109
	Figurförteckning _____	111
	Bilaga 1. Kompletterande tabell om kundanslutning _____	112
	Bilaga 2. Kundförteckning _____	113
	Bilaga 3. Promemoria _____	119

# 1 Generaldirektören har ordet

År 2022 har präglats av betydande förändringar i vår omvärld. Förändringarna har påverkat landets invånare och samhället i stort på flera sätt. Förändringarna har ställt nya krav på den svenska statsförvaltningen. Statens servicecenter har, utgående från sitt uppdrag, vidtagit åtgärder för att fortsätta erbjuda lokal statlig service med hög kvalitet vid servicekontor runt om i landet. Vi finns tillhands för människor som behöver ett personligt möte för att få hjälp i sina kontakter med statliga myndigheter. Därutöver fortsätter myndigheten att erbjuda säkra och kostnadseffektiva administrativa tjänster till andra statliga myndigheter. Vårt uppdrag är viktigare än någonsin.

Som generaldirektör för Statens servicecenter kan jag med stolthet se tillbaka på 2022. Tack vare goda arbetsinsatser från myndighetens medarbetare har fler personer fått tillgång till lokal statlig service på fler platser. Statens servicecenter öppnade under året 11 nya servicekontor och vid årsskiftet bedrevs verksamhet vid sammanlagt 129 statliga servicekontor.

På servicekontoren erbjuds service för Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och E-hälsomyndigheten. Under året har även vårt samarbete med Migrationsverket fördjupats. Införandet av Migrationsverkets tjänster på fler servicekontor runtom i landet har påbörjats och kommer att fullföljas under 2023. Vidare har en förstudie med Kronofogden startat. Ett breddat tjänsteutbud bidrar till ökad samhällsnytta.

Under året har ett projekt genomförts tillsammans med Domstolsverket. Samarbetet ska möjliggöra att delar av servicekontorsnätet kan nyttjas för digitalt deltagande vid rättsliga förhandlingar i en trygg miljö och med bra teknik.

Utöver att vi breddat vårt tjänsteutbud och servicekontorsnät visar våra mätningar att servicekontorens besökare fortsätter vara mycket nöjda med den service som ges. Mätningen visar bland annat att 96 procent av servicekontorens 2,6 miljoner besökare får den hjälp som de behöver. Resultatet är en kvittens på att vår serviceverksamhet är uppskattad och att vi hjälper människor i deras vardag, särskilt de som behöver ett personligt möte för frågor om skatter, folkbokföring, socialförsäkringar, pensionsvillkor och mycket annat.



*Åsa Lindh, generaldirektör  
Statens servicecenter.*

*Foto: Anders Wiklund/TT*

Det är inte bara inom servicekontorsverksamheten som Statens servicecenter har kundernas bästa för ögonen. Division myndighetsservice har fortsatt arbetet med att konsolidera och effektivisera de administrativa servicetjänsterna till våra anslutna och anslutande myndigheter. Under 2022 har arbete bedrivits för att utveckla befintliga och nya tjänster inom områdena lön, HR och e-handel.

Vid utgången av 2022 hade Statens servicecenter 166 anslutna myndigheter som tillsammans hade 116 400 anställda vilket motsvarar 47 procent av det totala antalet anställda i staten. Nyanslutningstakten var under 2022 högre än föregående år med fem helt nya kunder.

Det är särskilt positivt att allt fler kundmyndigheter ser fördelarna med att ansluta sig till vår standardiserade grundtjänst inom lön, redovisning och e-handel.

Sedan 1 oktober är Statens servicecenter en beredskapsmyndighet inom sektorn för ekonomisk säkerhet. Uppdraget innebär att vi, tillsammans med flera andra myndigheter, ska stärka landets civila försvar och krisberedskap.

I slutet av året fattade jag beslut om en ny organisation som trädde i kraft den 1 januari 2023. Den nya organisationen ger myndigheten bättre förutsättningar att genomföra uppdraget att tillsammans med andra myndigheter göra statsförvaltningen mer effektiv och tillgänglig.

Tillsammans med mina medarbetare ser jag fram emot att fortsätta vårt viktiga samhällsuppdrag och kontinuerligt utveckla vår verksamhet med siktet inställt mot framtiden.



Åsa Lindh  
Generaldirektör

## 2 Om Statens servicecenter

### 2.1 Uppdrag

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

Statens servicecenter ska även ingå serviceavtal med de myndigheter som regeringen bestämmer om att för dessa myndigheters räkning utföra uppgifter enligt lagen (2019:212) om viss gemensam offentlig service samt bedriva verksamheten vid servicekontor. Statens servicecenter får även ingå serviceavtal med andra myndigheter.

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

#### 2.1.1 Vision

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

#### 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 värdegrundsorden i de aktiva val och handlingar vi utför varje dag.



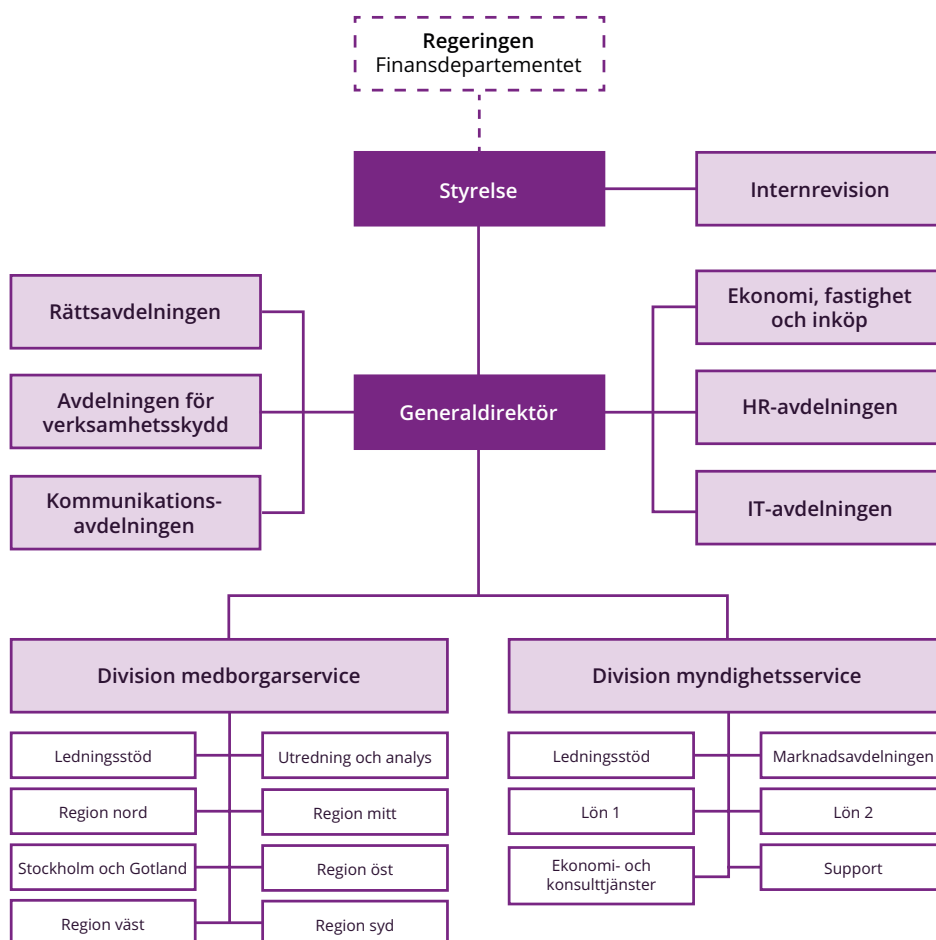
## 2.2 Organisationen har förändrats under 2022

Under året genomfördes vissa organisationsförändringar.

Inom avdelningen för verksamhetsskydd lades två enheter samman till tre enheter, samtidigt som arbetsområdena stuvades om med nya namn. Syftet är att tydliggöra avdelningens arbete för att möta det nya uppdraget som beredskapsmyndighet.

Inom Division myndighetsservice bildades kundenheten under året och den nya enheten ligger organisatoriskt inom marknadsavdelningen. Enheten systemförvaltning Primula 2 startades också upp under året och den nya enheten ligger organisatoriskt inom avdelningen för lönerelaterade tjänster 2.

**Figur 1. Organisationsschema för Statens servicecenter 2022**

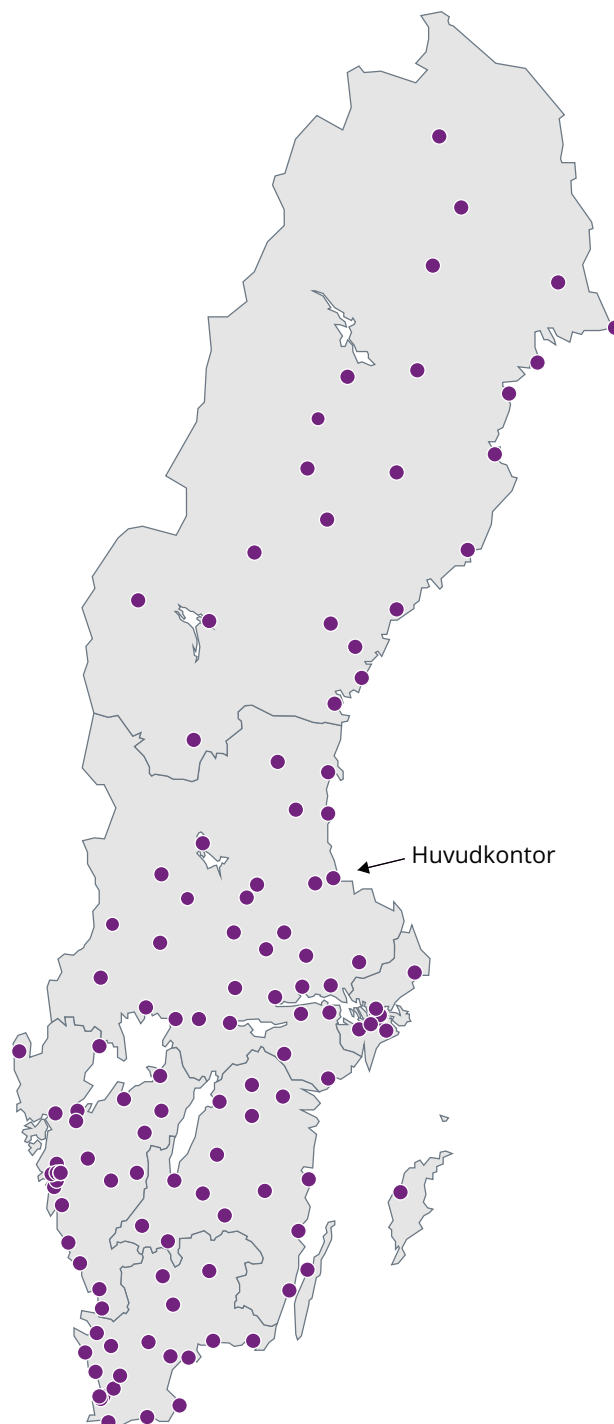


Generaldirektören fattade i december 2022 beslut om en organisationsförändring som träder i kraft den 1 januari 2023. Den nya organisationen innebär att myndighetens nuvarande organisationsstruktur med två divisioner samt stöd och ledningsfunktioner ska ersättas med verksamhetsområden enligt följande:

- Divisionen för myndighetsservice ersätts av verksamhetsområde för myndighetsservice.
- Divisionen för medborgarservice ersätts av verksamhetsområde för medborgarservice.
- Inom verksamhetsområdet för styrning och verksamhetsstöd samlas verksamheten inom stöd- och ledningsfunktioner.
- Inom verksamhetsområdet IT och utveckling samlas verksamhet från IT-avdelningen, portföljkontoret samt delar av ledningsstöd på divisionen för myndighetsservice.

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

**Figur 2. Orter där myndigheten bedriver verksamhet**



## 3 Året i korthet

### 3.1 Servicekontorsverksamheten

Statens servicecenter tillhandahåller lokal statlig service till medborgare och företag. Verksamheten bedrevs vid utgången av 2022 på 129 servicekontor i sex regioner. Genom att finnas i hela landet och erbjuda grundläggande statlig service stärks den lokala statliga närvaron och servicen till medborgarna.

Under 2022 har verksamheten fortsatt sin återhämtning till ett nytt normalläge efter två år som varit starkt präglade av restriktioner och rekommendationer kopplat till pandemin. Verksamhetsuppföljningen visar att antal besök på servicekontoren ökade med 18 procent under 2022 jämfört med föregående år samt att vissa månader till och med närmat sig besöksnivåer för 2019.

Flera servicekontor upplevde under perioden mars till augusti 2022 hög arbetsbelastning och köbildning när antalet besök ökade i kombination med att verksamheten fortfarande befann sig på en bemanningsnivå anpassad till förutsättningarna som gällde under pandemin.

### 3.2 Nya servicekontor

Under året har 11 nya kontor öppnats i enlighet med de uppdrag regeringen givit myndigheten att öka tillgängligheten genom att finnas på fler platser i landet.

Två nya servicekontor öppnades under det första tertialet. Den 4 april öppnade servicekontoret i Malmö Värnhem och den 27 april öppnade servicekontoret i Göteborg Gamlestaden.

Tre nya servicekontor öppnades under det andra tertialet. Den 24 maj öppnade servicekontoret i Laholm och den 1 juni servicekontoren i Borgholm samt Åre Järpen.

Sex nya servicekontor öppnades under tredje tertialet varav ett utifrån mobilt servicekoncept. Den 3 oktober startade pilotverksamheten kring det mobila servicekonceptet i Växjö Araby (utsatt område), den 6 oktober servicekontoret i Göteborg Biskopsgården (utsatt område), den 19 oktober servicekontoret i Finspång, den 29 november

servicekontoret i Sölvesborg, den 1 december servicekontoret i Linköping Skäggetorp (utsatt område) och den 12 december servicekontoret i Uppsala Gottsunda (utsatt område).

### **3.3 Migrationsverket**

Det myndighetsgemensamma projektet med Migrationsverket lämnade i slutet av maj 2022 en analysrapport med slutsatser och förslag på långsiktig servicesamverkan. Med rapporten som grund undertecknade myndigheterna den 31 oktober 2022 en avsiktsförklaring om att fördjupa samverkan och införa service för Migrationsverkets räkning på fler kontor. Införande av Migrationsverkets tjänster kommer att göras i flera etapper, under flera års tid och ta betydande utvecklingsresurser i anspråk på bägge myndigheterna.

Med anledning av flyktingströmmar från Ukraina fick Statens servicecenter i april en begäran från Migrationsverket om att fler servicekontor ska ge allmän service på samma sätt som de sex befintliga pilotkontoren. Vid utgången av augusti månad hade ytterligare åtta kontor infört allmän service för Migrationsverkets räkning.

### **3.4 Samverkan med kommuner**

Den 25 april invigde Statens servicecenter och Örebro kommun ett gemensamt kontor för medborgarservice. Här erbjuds nu statlig och kommunal service på samma plats när servicekontoret och det kommunala servicecentret delar lokaler.

Därtill har samverkan med Malmö stad övergått från pilotverksamhet till långsiktig samverkan.

### **3.5 Stärkt kontroll av identitet**

I september 2023 införs nya regler om kontroll av biometriska uppgifter i samband med folkbokföringsärenden. Syftet är att öka folkbokföringens tillförlitlighet och förhindra att uppgifterna i folkbokföringen kan utnyttjas på ett felaktigt sätt. Skatteverket ansvarar för folkbokföringsärenden, men kontroll av biometriska uppgifter kommer i praktiken att utföras på servicekontor. Skatteverket och Statens servicecenter har under 2022 tillsammans utrett vilka konsekvenser förändringarna får för servicekontoren.

### 3.6 Utveckling av tjänster

Under året har arbete bedrivits för att utveckla befintliga och nya tjänster inom lön och HR-området samt e-handel. Ett omfattande tjänsteutvecklingsarbete inom lön och HR-området har resulterat i att tjänster avseende rekrytering, rehab, bemanningsplanering, tid och projekt, kompetens och utbildningsadministration finns framtagna för myndigheter som hanteras i lönetjänst med systemstöd Heroma. En granskningstjänst avseende utlägg kopplat exempelvis till friskvård och resor har utvecklats under året i samarbete med kundmyndighet och kommer lanseras under 2023 i lönetjänst med systemstöd Primula. Tjänsten möjliggör att myndigheter kan få stöd med att säkerställa att utlägg med mera är korrekta innan attest görs av behörig chef på kundmyndigheten. Vad gäller e-handel har en tjänst för utbildningssektorn utvecklats i samarbete med ett antal större universitet med anledning av den förordningsreglering som regeringen beslutade 2021.

### 3.7 Lönesystem

Statens servicecenter har under året arbetat med att förflytta myndigheter från lönesystemet Palasso, vilket ska avvecklas, till Primula och Heroma. De myndigheter som hanteras i Heroma systemet är myndigheter som ställer höga krav på säkerhet och kontinuitet i löneleveransen. Planen framåt är att under år 2024 avveckla Palasso för att sedan ytterligare något år senare avveckla POL och därefter ha samtliga myndigheter i systemen Primula och Heroma. Befintliga lönesystem Palasso och POL är äldre system där avtalen går ut, samtidigt som Palasso enligt leverantören inte kommer stödjas inom en snar framtid.

### 3.8 Varumärkesarbete

Med tjänster för både myndigheter och allmänhet, i en nationell verksamhet som vuxit snabbt, initierade myndigheten ett strategiskt kommunikationsarbete för att skapa en tydlig, sammanhållen och känd bild av Statens servicecenter. Insatserna ska på sikt bland annat stärka möjligheterna till strategisk kompetensförsörjning och bidra till ett högt förtroendekapital bland myndighetens intressenter och bland allmänheten.

### 3.9 Beredskap och totalförsvar

Regeringen har genom beslut om ändring av myndighetens

instruktion givit Statens servicecenter i uppdrag att vara beredskapsmyndighet enligt förordningen (2022:524) om statliga myndigheters beredskap. Enligt förordningen tillhör myndigheten beredskapssektorn Ekonomisk säkerhet inom vilken Försäkringskassan har regeringens uppdrag att vara sektorsansvarig myndighet. Uppdraget trädde i kraft den 1 oktober 2022.

## 4 Verksamhetens intäkter och kostnader

Statens servicecenter redovisar ett positivt ekonomiskt resultat på 9,3 miljoner kronor (mnkr). Resultatet härrör till den avgiftsfinansierade verksamheten administrativa tjänster. Målet, i det ursprungliga regleringsbrevet för 2022 (dnr Fi2020/04004 beslutat 2021-12-22), om att redovisa ett positivt resultat om minst 8 mnkr för 2022 är därmed uppnått. Målet på 8 mnkr har enligt nytt regleringsbrev (dnr Fi2022/03017 beslutat 2022-12-15) tagits bort. Enligt regleringsbrev för 2022 ska den avgiftsbelagda verksamheten vara i balans senast 2030. Myndighetskapitalet är negativt och uppgår till minus 125,6 mnkr efter 2022 års bokslut men 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 utbyggnad under 2022 och såväl intäkter som kostnader har ökat i jämförelse med 2021.

Det totala tilldelade anslaget uppgår till 881,6 mnkr. I anslaget ingår en anslagspost på 878,1 mnkr för lokal statlig service samt 3,5 mnkr gällande lokalisering till Kiruna.

Av anslagsposten får Statens servicecenter använda 108 mnkr för att finansiera nya servicekontor och 60 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.

Under 2022 har Statens servicecenters anslagsförbrukning varit 0,3 mnkr lägre än de medel som tilldelats för året. Myndigheten har därmed i stort sett förbrukat de tilldelade medlen som erhöles 2022.

Myndighetens sammantagna resultat för 2022, 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 under 2022. En ny produktionskostnadsmodell har under året arbetats fram med uppdaterade och nya avgifter beslutade inför 2023.

**Tabell 1. Verksamhetens ekonomiska resultat (mnkr)**

Verksamhetens ekonomi	2022	2021	2020
Intäkter	1 489,1	1 331,1	1 211,7
Kostnader	1 479,8	1 319,2	1 185,1
<b>Resultat</b>	<b>9,3</b>	<b>11,9</b>	<b>26,6</b>

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

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Administrativa tjänster	2022	2021	2020
Intäkter, anslag	3,6	3,4	0,0
Intäkter, övrigt	529,7	498,0	476,3
<b>Summa intäkter</b>	<b>533,3</b>	<b>501,4</b>	<b>476,3</b>
<b>Kostnader</b>	<b>524,0</b>	<b>489,5</b>	<b>449,7</b>
<b>Resultat</b>	<b>9,3</b>	<b>11,9</b>	<b>26,6</b>

Lokal statlig service	2022	2021	2020
Intäkter, anslag	877,8	700,1	642,0
Intäkter, övrigt	78,0	129,6	93,4
<b>Summa intäkter</b>	<b>955,8</b>	<b>829,7</b>	<b>735,4</b>
<b>Kostnader</b>	<b>955,8</b>	<b>829,7</b>	<b>735,4</b>
<b>Resultat</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Totala intäkter och kostnader	2022	2021	2020
Intäkter, anslag	881,4	703,5	642,0
Intäkter, övrigt	607,7	627,6	569,7
<b>Summa intäkter</b>	<b>1 489,1</b>	<b>1 331,1</b>	<b>1 211,7</b>
<b>Kostnader</b>	<b>1 479,8</b>	<b>1 319,2</b>	<b>1 185,1</b>
<b>Resultat</b>	<b>9,3</b>	<b>11,9</b>	<b>26,6</b>

## 4.1 Intäkter

Statens servicecenters intäkter uppgick till 1 489,1 mnkr under 2022.

Det är en ökning med 158,0 mnkr (12 procent) jämfört med föregående verksamhetsår.



Statens servicecenters verksamhet finansieras främst med intäkter av anslag (59 procent) och avgifter och andra ersättningar (41 procent). En mindre andel (under en procent) av intäkterna avser intäkter av bidrag.

Intäkter av anslag uppgick 2022 till 881,4 mnkr, vilket är en ökning med 177,9 mnkr (25 procent) jämfört med 2021. 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 och administration av ålderspension. Intäkter av avgifter och andra ersättningar uppgick under 2022 till 601,7 mnkr, vilket är en minskning med 21,3 mnkr (3 procent) jämfört med föregående år. Minskningen förklaras av att Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet från och med 2022 finansieras av anslag. Under 2021 var den verksamheten övergångsvis avgiftsfinansierad och intäkten uppgick till 58,9 mnkr. En ökning av intäkter för administrativa tjänster samt ID-kort reducerade minskningen av de totala avgiftsintäkterna.

Intäkter av bidrag kan främst hänföras till erhållen kompensation för höga sjuklönekostnader i samband med pandemin. Intäkterna uppgick till 6,0 mnkr under 2022 vilket är en ökning med 1,4 mnkr jämfört med 2021. Övriga bidrag avser lönebidrag eller motsvarande från Arbetsförmedlingen.

**Tabell 3. Intäktsfördelning (mnkr och procentuell andel)**

Intäktsfördelning	Mnkr 2022	Procent 2022	Mnkr 2021	Procent 2021	Mnkr 2020	Procent 2020
Intäkter av anslag	881,4	59 %	703,5	53 %	642,0	53 %
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	601,7	41 %	623,0	47 %	560,7	46 %
Intäkter av bidrag	6,0	0 %	4,6	0 %	9,0	1 %
Finansiella intäkter	0,0	0 %	0,0	0 %	0,0	0 %
<b>Totalt</b>	<b>1 489,1</b>	<b>100 %</b>	<b>1 331,1</b>	<b>100 %</b>	<b>1 211,7</b>	<b>100 %</b>

## 4.2 Kostnader

Under 2022 uppgick de totala kostnaderna till 1 479,8 mnkr vilket är en ökning med 160,6 mnkr (12 procent) jämfört med 2021.

I likhet med tidigare år har kostnaden för personal varit den enskilt största kostnadsposten. Jämfört med 2021 har posten ökat med 73,9 mnkr (8 procent). Statens servicecenters antal anställda har ökat i takt med att nya servicekontor har öppnats. Dessutom har ett utökat behov av utveckling identifierats vilket medfört ökade personalkostnader. Även rekryteringar som genomfördes under 2021 medförde en ökad kostnad under 2022 på grund av helårseffekten.

Kostnaden för lokaler har under 2022 ökat med 40,3 mnkr (32 procent) jämfört med 2021 vilket är kopplat till etablering av nya servicekontor samt anpassning av befintliga lokaler. Kostnader för ombyggnationer har ökat i takt med ett markant ökat kostnadsläge inom byggsektorn. Myndigheten ser detta som en stor utmaning inför kommande år.

Övriga driftkostnader var den näst största kostnadsposten och uppgick till 308,5 mnkr under 2022. Posten har ökat med 32,4 mnkr (12 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 beror till stor del på ökade kostnader inom systemförvaltning bland annat på grund av volymökningar. Anslutnings- och migreringsprojekten har lägre kostnader under året vid jämförelse mot föregående år, vilket även syns på ett lägre utfall av aktivering av driftrelaterade kostnader. Resekostnader inom myndigheten har också ökat på grund av ökat resande till följd av borttagande av restriktioner samt prisökningar.

Avskrivningar har ökat med 12,1 mnkr och utgör tre procent av de totala kostnaderna för 2022.

Under 2022 har myndigheten fortsatt strävat efter att hålla tillbaka kostnadsökningarna inom verksamheten. Samtidigt har vissa personalförstärkningar varit nödvändiga att genomföra under året. Prisökningar från leverantörer har medfört kostnadsökningar som myndigheten inte kunnat påverka.

**Tabell 4. Kostnadsfördelningen per kostnadslag (mnkr och procentuell andel)**

Kostnadsfördelning	Mnkr 2022	Procent 2022	Mnkr 2021	Procent 2021	Mnkr 2020	Procent 2020
Kostnader för personal	956,8	65 %	882,9	67 %	803,6	68 %
Kostnader för lokaler	164,7	11 %	124,4	9 %	108,2	9 %
Övriga driftkostnader	308,5	21 %	276,1	21 %	247,9	21 %
Finansiella kostnader	1,9	0 %	0,0	0 %	0,0	0 %
Avskrivningar och nedskrivningar	47,9	3 %	35,8	3 %	25,4	2 %
<b>Totalt</b>	<b>1 479,8</b>	<b>100 %</b>	<b>1 319,2</b>	<b>100 %</b>	<b>1 185,1</b>	<b>100 %</b>

### 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.

Verksamhet där avgiftsintäkterna disponeras	Ack. resultat 2020	Resultat 2021	Intäkter 2022	Kostnader 2022	Resultat 2022	Ack. utgående värde 2022
Tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-146,8	17,9	519,0	511,0	8,0	-120,9
<b>Summa</b>	<b>-146,8</b>	<b>17,9</b>	<b>519,0</b>	<b>511,0</b>	<b>8,0</b>	<b>-120,9</b>

Avgifter från pensionsmedlen	Ack. resultat 2020	Resultat 2021	Intäkter 2022	Kostnader 2022	Resultat 2022	Ack. utgående värde 2022
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	0,0	0,0	28,3	28,3	0,0	0,0
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensions-systemet	0,0	0,0	4,4	4,4	0,0	0,0
<b>Summa</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>32,7</b>	<b>32,7</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras	Ack resultat 2020	Resultat 2021	Intäkter 2022	Kostnader 2022	Resultat 2022	Ack. utgående värde 2022
Intäkter från Skatteverket för levererat verksamhetsstöd avseende id-kort	0,0	0,0	28,6	28,6	0,0	0,0
<b>Summa</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>28,6</b>	<b>28,6</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Totalt	Ack resultat 2020	Resultat 2021	Intäkter 2022	Kostnader 2022	Resultat 2022	Ack. utgående värde 2022
Summa verksamhet där avgiftsintäkterna disponeras	-146,8	17,9	519,0	511,0	8,0	-120,9
Summa avgifter från pensionsmedlen	0,0	0,0	32,7	32,7	0,0	0,0
Summa beräknad budget för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras	0,0	0,0	28,6	28,6	0,0	0,0
<b>Totalt</b>	<b>-146,8</b>	<b>17,9</b>	<b>580,3</b>	<b>572,3</b>	<b>8,0</b>	<b>-120,9</b>

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

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fyra tabeller.

Verksamhet där avgiftsintäkterna disponeras	Ack resultat 2020	Resultat 2021	Intäkter 2022	Kostnader 2022	Resultat 2022	Ack. utgående värde 2022
Tillhandahållande av tjänster avseende administrativt stöd åt myndigheter	-146,8	11,9	527,6	518,3	9,3	-125,6
<b>Summa</b>	<b>-146,8</b>	<b>-11,9</b>	<b>527,6</b>	<b>518,3</b>	<b>9,3</b>	<b>-125,6</b>

Avgifter från pensionsmedlen	Ack resultat 2020	Resultat 2021	Intäkter 2022	Kostnader 2022	Resultat 2022	Ack. utgående värde 2022
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	0,0	0,0	28,3	28,3	0,0	0,0
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensions-systemet	0,0	0,0	4,4	4,4	0,0	0,0
<b>Summa</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>32,7</b>	<b>32,7</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Utfall för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras	Ack resultat 2020	Resultat 2021	Intäkter 2022	Kostnader 2022	Resultat 2022	Ack. utgående värde 2022
Intäkter från Skatteverket för levererat verksamhetsstöd avseende id-kort	0,0	0,0	35,3	35,3	0,0	0,0
<b>Summa</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>35,3</b>	<b>35,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Totalt	Ack resultat 2020	Resultat 2021	Intäkter 2022	Kostnader 2022	Resultat 2022	Ack. utgående värde 2022
Verksamhet där avgiftsintäkterna disponeras	-146,8	-11,9	527,6	518,3	9,3	-125,6
Avgifter från pensionsmedlen	0,0	0,0	32,7	32,7	0,0	0,0
Utfall för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras	0,0	0,0	35,3	35,3	0,0	0,0
<b>Totalt</b>	<b>-146,8</b>	<b>-11,9</b>	<b>595,6</b>	<b>586,3</b>	<b>9,3</b>	<b>-125,6</b>

#### **4.4 Utfall för 2022 samt prognos för 2023-2030 gällande administrativa tjänster**

Enligt regleringsbrevet (dnr Fi2020/05114) för 2022 ska den avgiftsbelagda verksamheten vara i balans till 2030. Planeringen är gjord utifrån dessa förutsättningar. Det ekonomiska resultatet har förbättrats varje år sedan starten. För 2022 redovisas ett överskott om 9,3 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 med anledning av att de migreringsprojekt som planeras framåt är mer komplexa och därigenom också mer omfattande i mängden timmar. Fokus ligger från och med 2023 på nyanslutningar och ökade volymer på samtliga tjänsteområden.

I regleringsbrevet för 2023 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.

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.
- 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 2023-2030 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.

Prognos för intäkter	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Lönetjänster	317,0	341,4	354,1	358,6	379,0	403,2	404,9	426,6	427,1
Övriga tjänster	216,3	237,2	246,1	249,2	263,3	280,2	281,3	296,5	296,8
<b>Totalt</b>	<b>533,3</b>	<b>578,6</b>	<b>600,2</b>	<b>607,8</b>	<b>642,3</b>	<b>683,4</b>	<b>686,2</b>	<b>723,1</b>	<b>723,9</b>

Prognos för kostnader	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Lönetjänster	311,5	336,4	348,1	352,1	367,9	392,2	393,8	415,1	415,6
Övriga tjänster	212,5	234,2	242,1	244,7	255,4	272,2	273,4	288,3	288,3
<b>Totalt</b>	<b>524,0</b>	<b>570,6</b>	<b>590,2</b>	<b>596,8</b>	<b>623,3</b>	<b>664,4</b>	<b>667,2</b>	<b>703,4</b>	<b>703,9</b>

Prognos för resultat	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Lönetjänster	5,5	5,0	6,0	6,5	11,0	11,0	11,0	11,5	11,5
Övriga tjänster	3,8	3,0	4,0	4,5	8,0	8,0	8,0	8,2	8,5
<b>Totalt</b>	<b>9,3</b>	<b>8,0</b>	<b>10,0</b>	<b>11,0</b>	<b>19,0</b>	<b>19,0</b>	<b>19,0</b>	<b>19,7</b>	<b>20,0</b>

Prognos för ackumulerat resultat	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Lönetjänster	-60,1	-55,1	-49,1	-42,6	-31,6	-20,6	-9,6	2,0	13,5
Övriga tjänster	-65,6	-62,6	-58,6	-54,1	-46,1	-38,1	-30,1	-22,0	-13,5
<b>Totalt</b>	<b>-125,7</b>	<b>-117,7</b>	<b>-107,7</b>	<b>-96,7</b>	<b>-77,7</b>	<b>-58,7</b>	<b>-39,7</b>	<b>-20,0</b>	<b>0,0</b>

## 4.5 Anslag

Tilldelningen av anslaget för 2022 utgörs av två anslagposter; ap 2 Lokal statlig service och ap 5 Lokalisering till Kiruna. Tilldelat belopp enligt regleringsbrev (Fi2021/04004) var 878,6 mnkr respektive 3,5 mnkr, totalt 882,1 mnkr. Enligt regeringens beslut om ändrat regleringsbrev för Statens servicecenter minskades anslagspost ap 2 Lokal statlig service med 0,5 mnkr till 878,1 mnkr (regleringsbrev Fi2022/02060). Ett nytt regleringsbrev (Fi2022/03017) erhöles i december 2022 där tilldelat belopp var oförändrat.

Av det tilldelade anslaget om 878,1 mnkr avseende lokal statlig service förbrukades 877,8 mnkr. Anslagsförbrukningen är därmed i

nivå med tilldelade medel för 2022. Kostnader 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 3,6 mnkr. Ett anslagssparande om 0,1 mnkr har under året nyttjats.

Vid jämförelse med resultaträkningens post intäkter av anslag (881,4 mnkr) finns en differens på 0,1 mnkr vilket förklaras av förändring av semesterlöneskulden till och med 2008.

**Tabell 8. Anslagsförbrukning (mnkr)**

Anslag	Nyttjat anslag 2022	Beviljat anslag 2022
Utgiftsområde 02 1:15 ap 2 Lokal statlig service	877,8	878,1
Utgiftsområde 02 1:15 ap 5 Lokalisering till Kiruna	3,6	3,5



## 5 Resultatindikatorer

I enlighet med Ekonomistyrningsverkets föreskrifter till 3 kap. 1 § förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska myndigheten ta fram resultatindikatorer och redovisa dessa i sin årsredovisning. Resultatindikatorerna för 2022 kopplar till myndighetens mål och målområde och redovisas i anslutning till dessa samt under berörda avsnitt i dokumentet.

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

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

Det finns olika frekvens för uppföljning av beslutade indikatorer. Vissa följs upp varje tertiäl och andra årsvis. Myndigheten har valt att prioritera nedanstående resultatindikatorer för år 2022.

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

## 5.1 Sammanställning av resultatindikatorer

**Tabell 9. Utfall resultatindikatorer**

Strategiska mål	Mål	Indikatorer	Mål 2022	Utfall 2022
Vi har ett högt förtroende från våra kunder och samverkanspartners.	Vi har en hög kvalitet i vår befintliga leverans.	NKI (Nöjd Kund Index) Administrativa tjänster.	72	69
Vi har ett högt förtroende från våra kunder och samverkanspartners.	Vi har en hög kvalitet i vår befintliga leverans.	NKI (Nöjd Kund Index) Lokal statlig service.	85	93
Vi har ett högt förtroende från våra kunder och samverkanspartners.	Vi har en hög kvalitet i vår befintliga leverans.	Andel digitala ärenden i förhållande till totala supportärenden.	80 %	80 %
Vi har ett högt förtroende från våra kunder och samverkanspartners.	Vi har en hög kvalitet i vår befintliga leverans.	Antal leverantörsfakturer per årsarbetskraft.	65 000	66 611
Vi är det självklara valet för administrativa tjänster och lokal statlig service.	Vårt uppdrag och våra tjänster är kända.	Andel av antalet anställda i statliga förvaltningsmyndigheter och affärsverk, totalt.	56 %	47 %
Vi är det självklara valet för administrativa tjänster och lokal statlig service.	Vårt uppdrag och våra tjänster är kända.	Antal nya driftsatta servicekontor.	14	11
Vi är innovativa tjänsteutvecklare.	Vår utveckling sker genom ökad delaktighet med våra samverkanspartners och kundmyndigheter.	Andel utvecklingsprojekt som är inriktade på att uppfylla det strategiska målet innovativa tjänsteutvecklare.	50 %	42 %
Vi har en attraktiv och utvecklande arbetsplats.	Vi är en inkluderande och hållbar arbetsplats där möjlighet ges för karriärvägar och kompetensutveckling.	Minskat CO2- utsläpp per anställd.	-5 %	27 %

Resultatindikatorerna beskrivs mer i detalj under respektive avsnitt.

## 6 Administrativa tjänster

Inom myndigheten ansvarar Division myndighetservice 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 ett högt arbetstempo för att förflytta myndigheter från gamla lönesystem till nya samt utveckla nya tjänster inom HR och lön samt e-handelsområdet. Utvecklingen av dessa tjänster har utförts i nära samarbete med dels myndigheter som är eller på väg att anslutas till lönesystemet Heroma, dels med lärosäten vad gäller e-handelstjänsten. Fortsatt arbete har också bedrivits i de kundreferensgrupper som etablerats under föregående år, för att få till en kundnära utveckling av Statens servicecenters administrativa tjänster.

### 6.1 Verksamhetens utveckling

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

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

Anslutningar till lönesystemet Heroma har fortsatt. Under året har ytterligare en myndighet flyttats till Heroma och totalt får nu tre kundmyndigheter lön utbetald via systemet. Ett antal förstudier har också genomförts under året som är en förutsättning för att kunna starta migreringsprojekt avseende Heroma. Arbete har också bedrivits under året för att utveckla HR-tjänster i det aktuella systemstödet. De tjänster som utvecklats i Heroma är inom rekrytering, rehabilitering, bemanningsplanering, kompetens och utbildningsadministration samt tidrapportering via lönesystemet.

Under året har dialog förts och arbete bedrivits med ett antal större universitet och högskolor i syfte att utveckla en anpassad tjänst avseende e-handel. Arbetet är kopplat till den förordning som har beslutats av regeringen 2021.

Under året har arbete bedrivits i befintliga referensgrupper med kundmyndigheter för att bedriva en effektiv kundnära utveckling av Statens servicecenters administrativa tjänster.

Arbetet med att öka andelen elektroniska fakturor och andelen matchade fakturor har fortsatt under 2022. Arbete har även bedrivits för att öka digitaliseringen av de aktuella processerna, bland annat har ytterligare myndigheter anslutits till Peppol-nätverket.

## **6.2 Prestationer**

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

### **6.2.1 Prestationer ekonomitjänster**

Inom området ekonomitjänster levereras redovisningstjänster som inkluderar löpande redovisning och bokslut, kundfaktura och inbetalning samt e-handelstjänsten som omfattar e-beställningar, leverantörsfaktura samt betalning. Under året har 80 myndigheter valt Statens servicecenter som leverantör för redovisningstjänsten och e-handelstjänsten har levererats till 125 myndigheter.

Volymerna för framförallt leverantörsfakturor har vänt uppåt och sedan maj 2022 ligger nivån på leverantörsfakturor över nivåerna 2019 dvs innan pandemin. I genomsnitt har volymerna under 2022 ökat med ungefär 30 procent i jämförelse med år 2021.

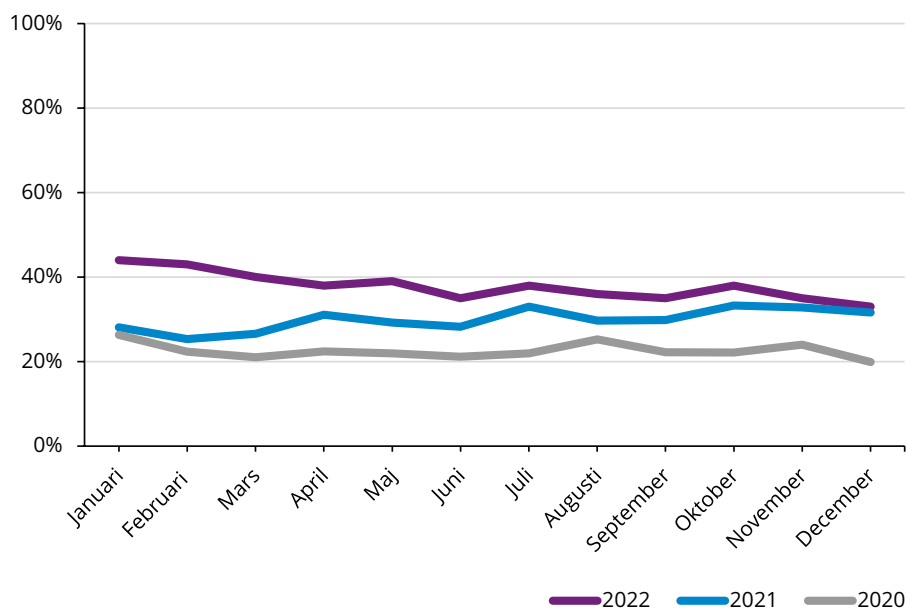
Arbete har fortsatt med att upplysa kundmyndigheterna om möjligheter till ytterligare kostnadseffektivisering och ökning av det digitala flödet genom att nyttja abonnemangsuppsättningar och e-beställningar. Bland annat genom att erbjuda utbildningar och konsultuppdrag för kundmyndigheterna för att öka kunskapen gällande teknik och arbetssätt för ett effektivare e-handelsflöde. Fortsatta insatser, att på uppdrag av våra kundmyndigheter, kontakta

leverantörer för att skicka e-fakturer istället för pappersfakturer har fortgått. Det har bidragit till att andelen e-fakturer uppgår till 89 procent under 2022, vilket är fyra procentandelar högre än föregående år.

Ett arbete har också genomförts för att få de leverantörer som hanteras i Statens servicecenters leverantörsregister att skicka e-fakturer via Peppol. Det har medfört att andelen fakturer via Peppol nätverket har ökat markant: i januari 2022 var andelen 45 procent och i december 2022, 78 procent.

Andelen fakturer som under 2022 har matchats mot en order eller ett abonnemang har ökat ytterligare jämfört med 2021. Det har bidragit till en mer effektiv hantering och lägre kostnader för anslutna myndigheter och statsförvaltningen i helhet.

**Figur 3. Andel matchade fakturer**



Inom order till inbetalning har Statens servicecenter hanterat drygt 470 000 kundfakturer. Majoriteten av dessa är elektroniska kundfakturer.

Arbetet med att migrera befintliga kunder till en gemensam standardiserad ekonomimodell har fortsatt under 2022 liksom att ansluta nya myndigheter till den gemensamma standardiserade

ekonomimodellen. 47 kundmyndigheter har idag den gemensamma modellen vilket motsvarar hela 22 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.

Under året har bland annat flera signaleringsfunktioner kunnat driftsättas för ökad effektivitet och säkerhet. Inom kundfaktura har påminnelsehanteringen effektiviserats genom nyttjande av printtjänst istället för manuell hantering vilket gör att fler fakturor kan hanteras av färre personer.

Under 2022 gjordes 75 bokslut vilket är ytterligare fem jämfört med 2021. Under året har det genomförts utvecklingsinsatser för att förbättra och effektivisera hanteringen av bokslutsbilagor.

**Tabell 10. Hanterade volymer ekonomitjänster**

Hanterade volymer	2022	2021	2020
Antal kundfakturor (elektroniska)	454 380	438 957	403 366
Antal kundfakturor (manuella)	18 466	16 999	15 331
Antal bokslut	75	70	70
Antal leverantörsfakturor (inkl. konsultavdelningen)	789 588	613 655	604 664

### 6.2.2 Prestationer lönetjänster

Inom lönetjänster erbjuds löneadministration, rese- och utläggshantering, tidredovisning samt intresseavdrag. Under året har lönerelaterade tjänster till 139 myndigheter levererats. Jämfört med 2021 är detta en ökning med sju nya kundmyndigheter.

Under året har ytterligare en kund, Folke Bernadotteakademin, migrerats från det äldre lönesystemet Palasso till löne- och HR-systemet Heroma. Därmed hanteras nu tre kunder i Heroma.

Heroma ger nya möjligheter att utveckla lönetjänsten genom att kundmyndigheterna kan erbjudas stöd för fler processer i hanteringen av sina medarbetare. Utvecklingsarbetet avseende tilläggstjänster inom HR-området har fortsatt under året i nära dialog med flera kundmyndigheter som deltagit i arbetet som referenskunder. Det finns

nu färdiga erbjudanden kring samtliga planerade tilläggstjänster, vilket innebär att kundmyndigheterna nu kan erbjudas stöd i bland annat processer som rekrytering, utbildningsadministration och kompetens.

Under andra halvåret har också ett pilotprojekt avseende HR-tjänsterna LAS (Lagen om anställningsskydd) och rehabilitering påbörjats tillsammans med en kundmyndighet. Avsikten är att under 2023 börja leverera ytterligare några av de framtagna tilläggstjänsterna kopplade till HR-området i takt med att fler kundmyndigheter hanteras i Heroma.

Under året har arbetet skett med framtagande av en ny tilläggstjänst en så kallad granskningstjänst, inom Primula. Tjänsten möjliggör att myndigheter kan få stöd med att säkerställa att utlägg mm är korrekta innan attest görs av behörig chef på kundmyndigheten.

Granskningstjänsten omfattar granskning av specifikt utpekade ersättningstyper som är uppdelade i två olika paket.

Information om att granskningstjänsten är under framtagande presenterades även på Samverkansdagen 2022. Lansering av tjänsten kommer att genomföras under 2023.

Under 2022 har 1 442 785 lönespecifikationer hanterats av Statens servicecenter. Det är en ökning med 51 525 lönespecifikationer jämfört med 2021. Ökningen härrör sig främst från befintliga kundmyndigheter. En mindre andel avser de sju nya myndigheterna som har anslutits under året.

**Tabell 11. Hanterade volymer lönetjänster**

Hanterade volymer	2022	2021	2020
Antal lönespecifikationer	1 442 785	1 391 260	1 353 099

### 6.2.3 Prestationer konsulttjänster

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

Under året har det varit en fortsatt hög efterfrågan på konsulttjänster. Antalet konsulttimmar har ökat med över 66 procent. HR-enheten har växt och därmed har också antalet konsulttimmar ökat. En ren rekryteringstjänst har på ett tydligare sätt erbjudits under året vilket varit mycket efterfrågad.

I övrigt har Statens servicecenter stöttat andra myndigheter med tjänster som HR specialist, HR-chef liksom lönekartläggning och andra specifika uppdrag. Inom ekonomiområdet omfattar tjänsterna framförallt längre uppdrag som ekonom generellt, ekonomichef eller controller. Under 2022 har Statens servicecenter haft längre uppdrag inom kundreskontran och leverantörsreskontran. Totalt har konsulttjänster levererats till 59 myndigheter.

En högre grad av distansarbete har även fortsatt 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 2022 haft totalt 97 konsultuppdrag hos 59 olika myndigheter. Under 2021 genomfördes 73 konsultuppdrag hos 49 myndigheter. Totalt motsvarar detta 9 082 konsulttimmar inom HR och 13 644 konsulttimmar inom ekonomiområdet.

**Tabell 12. Hanterade volymer konsulttjänster**

Hanterade volymer	2022	2021	2020
Antal konsulttimmar	22 726	13 648	13 444

## 6.3 Nyckeltal

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

### 6.3.1 Kostnadseffektivitet

En central del i Statens servicecenters uppdrag är att erbjuda och leverera kostnadseffektiva tjänster. Målet är att kundmyndigheterna ska uppfatta tjänsterna som attraktiva i förhållande till avgifterna.



Kostnadseffektivitet specificeras som ett mått på hur mycket resurser som krävs för att nå ett visst mål. Måttet används för att mäta produktiviteten i verksamheten givet en viss service- och kvalitetsnivå.

### 6.3.1.1 Kostnadseffektivitet leverantörsfakturahantering

Antalet leverantörsfakturer per årsarbetskraft fortsätter att öka 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.

Arbetet med att få våra kundmyndigheter att nyttja abonnemang och e-beställningar för att öka det digitala flödet har fortsatt. Bland annat genom att erbjuda utbildningar och konsultuppdrag för kundmyndigheterna för att öka kunskapen gällande teknik och arbetssätt för ett effektivare e-handelsflöde. Fortsatta insatser att för våra kunders räkning kontakta leverantörer för att börja skicka e-fakturer istället för pappersfakturer har fortgått. Det har bidragit till att andelen e-fakturer ökat i jämförelse med föregående år. Ett arbete har också genomförts för att få de leverantörer som hanteras i Statens servicecenters leverantörsregister att skicka e-fakturer via Peppol och andelen fakturer via Peppol nätverket var i januari runt 45 procent och i december 2022 drygt 75 procent. Genom att fakturan hanteras elektroniskt istället för att via skanning gör att kvaliteten i underlaget ökar och därmed kan kontroller av fakturan också ske mera effektivt.

Andelen fakturer som under 2022 har matchat mot en order eller ett abonnemang har också ökat i jämfört med 2021. Det har bidragit till en mer effektiv hantering och lägre kostnader för anslutna myndigheter. Ökad andel matchade fakturer bidrar också till att nyckeltalet för antalet fakturer per årsarbetskraft ökat ytterligare detta trots att flera fakturer kontrolleras utifrån förändrade skatteregler.

**Tabell 13. Leverantörsfakturer per årsarbetare**

Nyckeltal	2022	2021	2020
Leverantörsfakturer per årsarbetare	66 611	63 586	53 135

### 6.3.1.2 Kostnadseffektivitet lönehantering

Under året har Statens servicecenter inom löneområdet slutfört 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, de två lönesystemen Primula respektive Heroma.

I och med att flytten av kundmyndigheter mellan löneenheterna har slutförts, skapas det bättre förutsättningar för att öka kvaliteten och effektiviteten samt minska sårbarheten. Det ger även bättre möjligheter till en ökad kostnadseffektivitet avseende antal hanterade lönespecifikationer per medarbetare. Den fulla effekten av ökad kostnadseffektivitet kommer dock att dröja några år till, eftersom den stora migreringen av kunder från Palasso till Heroma återstår. Det gör att många medarbetare behöver arbeta med två olika system samtidigt, både inom migreringsprojekt och förvaltning. Dessutom är merparten av medarbetarna fortfarande i en upplärningsfas i lönesystemet Heroma.

**Tabell 14. Lönespecifikationer per årsarbetare**

Nyckeltal	2022	2021	2020
Lönespecifikationer per årsarbetare	914	890	896

### 6.3.2 Differentierade nyckeltal lönerelaterade tjänster

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

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

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

POL används idag endast för två myndigheter och dessa kommer inom några år att flyttas över till Heroma varför ingen större utvecklingsinsats kommer göras. Även där handlar det därför om att i möjligaste mån minimera tidsödande arbete och förenkla rutiner och processer. En mindre nedgång har noterats under året, vilket framförallt beror på att mer tid har behövts läggas på att hantera ärenden manuellt för den största kunden, Försäkringskassan, som en följd av inkörningsproblem hos kunden vid driftsättning av en automatiserad lösning för överföring av vissa underlag.

Effektiviteten i Heroma har sjunkit markant under året. Det beror på att stora resurser har behövts avsättas för att hantera rättningar efter lönekörningar, som en följd av bristande kvalitet från systemleverantörens sida vid uppsättning av systemet. Situationen bedöms dock förbättras under 2023, i och med att tre nya kunder kommer att driftsättas med hjälp av en förbättrad projektmetodik.

Effektiviteten har ökat något för Primula. Dock nås ej det uppsatta målet främst beroende på utökade manuella kontroller inför varje lönekörning på grund av bristande systemutveckling och felberäkningar i systemet. För att nå högre effektivitet krävs även att flera kunder inom Primula går in i standardtjänsten.

**Tabell 15. Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem.**

Lönesystem	2022	2021	2020
Palasso	1039	988	965
POL	868	888	867
Primula	886	830	848
Heroma	507	792	0

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

**Tabell 16. Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighets storlek.**

Antal anställda	2022	2021	2020
Färre än 500 anställda	589	546	596
501-1 000 anställda	844	889	888
Fler än 1 000 anställda	1009	980	974

### 6.3.2.1 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.

Under året har ett analysarbete bedrivits för att se över möjligheter att automatisera processer inom redovisningsområdet med robotiseringsteknik. Arbetet har fallit väl ut och kommer när implementering sker kunna öka effektiviteten i uppsatta processer.

### 6.3.3 Kvalitet

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

#### 6.3.3.1 Kundundersökning 2022

Under 2022 gjorde Statens servicecenter för sjunde 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 5000 användare samt alla kontaktpersoner enligt vår samverkansmodell på operativ, taktisk och strategisk nivå.

Av de tillfrågade i årets undersökning ökade svaren i båda undersökningarna och totalt svarade 1 978 användare och 388 kontaktpersoner på enkäten. Svarsfrekvensen uppgick till 40 procent för användarna jämfört med 36 procent föregående år och för kontaktpersonerna till 59 procent mot 48 procent föregående år.

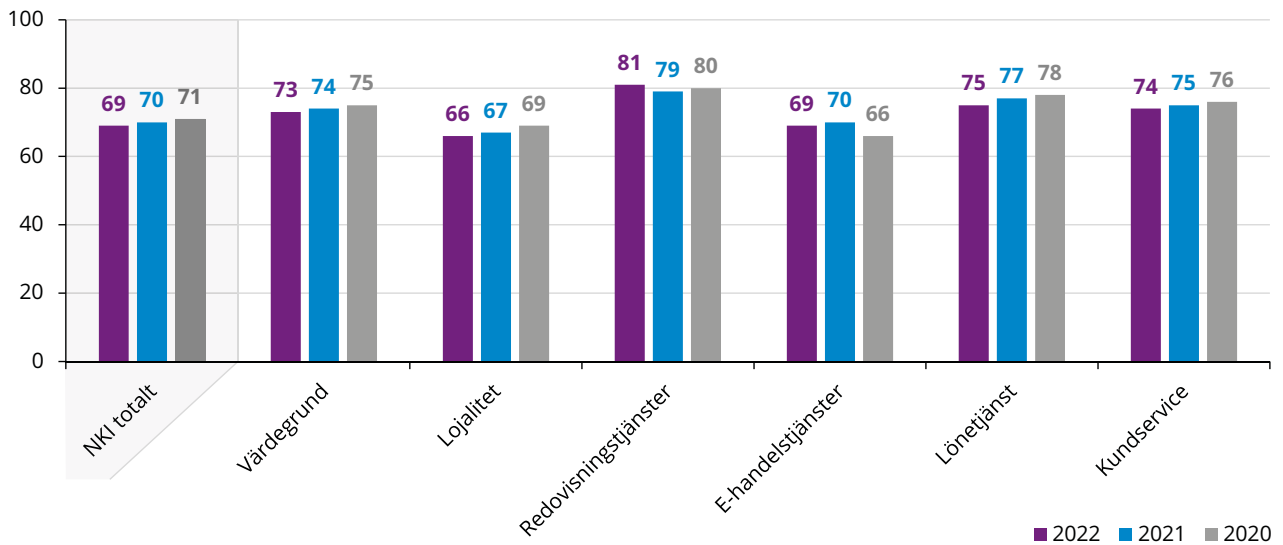
### **Resultat för användarna**

NKI bland användarna uppgick i 2022 års undersökning till 69 på en skala 0–100. Det bedöms fortsatt som ett högt värde men det minskar med en poäng för andra året i rad.

NKI sätts samman av svaren avseende ett flertal olika faktorer som påverkar den upplevda kundnöjdheten. I årets undersökning försämrades resultatet bland användarna inom samtliga delområden förutom redovisningstjänsten där en ökning har skett. För lönetjänsterna har värdet sjunkit med två enheter till 75 som är att betrakta som en hög nivå. Fler anser att lönen är korrekt utbetald (94) däremot har värdet sjunkit mot föregående år för enkelheten att rapportera resor och utlägg. Troligtvis är huvudanledningen till detta att funktionen avseende rese- och utläggshantering i lönesystemet Primula flyttades till ny webblösning. Ett arbete med leverantören pågår att utveckla den funktionen och förbättra så att den upplevs enkel.

Även värdet för redovisningstjänster ligger på en hög nivå med NKI 81 för 2022. Dock är det endast 5 procent som uppger att de varit i kontakt med redovisningstjänsten.

Inom området kundservice har värdet sjunkit till 74, som fortfarande anses vara ett högt värde. Kundservice är det område som är viktigast för att NKI värdet ska öka och det har skett en ökning på de flesta frågorna. Det som drar ned värdet inom kundservice är användarvänligheten i portalen.

**Figur 4. Resultat för NKI användare inklusive förklaringsområde**

Hur Statens servicecenter lever upp till kvalitet, kostnadseffektivitet och service mäts i kundundersökningen genom att respondenterna får ta ställning till frågor kopplade till myndighetens värdeord "leveranssäkra, effektiva och engagerade". I undersökningen 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, 73. Värdet för 2022 sjunker något trots att de som är nöjda ökar inom samtliga områden.

Av användarna anser 69 procent att Statens servicecenter ökar effektiviteten inom statsförvaltningen, en ökning med 5 procentenheter mot föregående år. Av användarna instämmer 78 procent helt i att Statens servicecenter är leveranssäkra. Mest nöjda är de myndigheter som har fler än 2 000 anställda. Denna bild går också igen för de olika förklaringsområdena, det vill säga användare vid stora myndigheter är 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 arbetssätt.

Sammantaget har användarnas bedömningar av Statens servicecenters prestation i förhållande till myndighetens värdeord sjunkit jämfört med 2021 års mätning. Trots att tidigare års

positiva trend har brutits går det att konstatera att 2022 års resultat sammanvägt ligger på en fortsatt hög nivå.

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

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

### **Resultat kontaktpersoner**

NKI för kontaktpersoner uppgår till 56, vilket är på samma nivå som föregående år. Trenden är positiv. Kontaktpersoner är de som Statens servicecenter arbetar med i samverkan för att säkerställa tjänsteleveransen på operativ, taktisk och strategisk nivå.

Kundens bedömning om Statens servicecenters kontaktpersoner har ökat fyra år i rad och har ett delindex på 76 vilket är väldigt positivt. Det tillsammans med omdömet om våra konsulttjänster har högst värde. Alla delområden ökar eller är kvar på samma nivå som föregående år vilket är en positiv trend.

Samverkan totalt är ett sammanvägt index av kontaktpersoner, samverkansmöten och samverkan som ska ge ett värde på samverkan totalt. Värdet uppgår till 67 vilket är ett högt värde.

Kontaktpersonernas bedömning av hur väl Statens servicecenter lever upp till myndighetens värdeord leveranssäkra, effektiva och engagerade ligger 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 värdegrundsord.

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

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

### 6.3.3.2 Kundservice

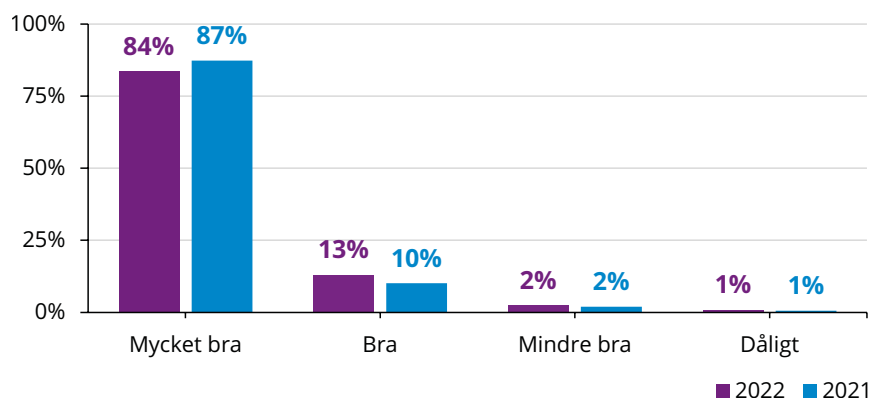
Kundservice ingår i Statens servicecenters tjänster inom lön, e-handel och redovisning. Kundservice ges via den digitala webbaserade kundservicelösningen Portalen eller via telefon. En central förutsättning i verksamheten med kundservice är att säkerställa en överenskommen och förväntad servicenivå med respektive kundmyndighet. Kundservice har hanterat 318 800 antal ärenden och 46 000 antal samtal under 2022.

Under 2022 har myndighetens kundservice haft utmaningar under vissa perioder med svarstider för Kundservice via telefon. För att följa kundnöjdheten har kundundersökningar via Portalen genomförts. Resultatet visar bland annat att 83,6 procent av användarna upplever att kontakten med kundservice är mycket bra.

Endast 3,2 procent upplever att kontakten med kundservice är mindre bra eller dålig att jämföra med drygt två procent år 2021.



**Figur 5. Kundundersökning via Portalen totalt för Statens servicecenter 2022. Bilden visar antal respondenter och andel procent som har svarat inom respektive kategori.**



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

## 6.4 Kundanslutning och samverkan

### 6.4.1 Kunder och kundanslutning

Vid utgången av 2022 hade Statens servicecenter 166 anslutna kundmyndigheter som tillsammans hade 116 400 anställda. Detta motsvarar 47 procent av det totala antalet anställda i staten.

Nyanslutningstakten har under året varit högre än föregående år med fem helt nya kunder. Ett fortsatt stort fokus har varit att migrera befintliga kundmyndigheter från lönesystemet Palasso till Primula och Heroma.

De nya kundmyndigheterna som anslutit sig till Statens servicecenter är Inspektionen för mänskliga rättigheter, Myndigheten för psykologiskt försvar, Styrelsen för ackreditering och teknisk kontroll, Högskolan i Halmstad och Statens energimyndighet.

Kundmyndigheter kan välja att ansluta sig till en eller flera tjänster.

Vid utgången av 2022 var det totalt 166 kundmyndigheterna som använde sig av en eller flera av Statens servicecenters tjänster. 139 myndigheter använde lönetjänster, 125 myndigheter använde e-handelstjänsten och 80 myndigheter som använde

redovisningstjänsten. Fördelningen mellan köp av en eller flera tjänster såg ut på följande sätt vid 2022 års slut:

- 41 myndigheter köper enbart lönetjänst.
- 22 myndigheter köper lönetjänst och e-handelstjänst.
- 76 myndigheter köper lönetjänster, e-handelstjänster och redovisningstjänster.
- 23 myndigheter köper enbart e-handelstjänster.
- 4 myndigheter köper e-handelstjänster och redovisningstjänster.

Antal kunder består av 164 myndigheter som lyder under regeringen och två stiftelser.

**Tabell 19. Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek**

Kundmyndighets storlek (antal anställda)	Antal kundmyndigheter	Andel av antal anställda	Andel av antal kunder
>2000	14	67 %	8 %
500-2000	23	17 %	14 %
150-500	50	12 %	30 %
<150	79	4 %	48 %
<b>Totalt</b>	<b>166</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Tabell 20. Antal kundmyndigheter 2020-2022**

Tjänst	2022	2021	2020
Redovisnings- och e-handelstjänster	125	122	123
Lönetjänster	139	132	130
<b>Totalt</b>	<b>166</b>	<b>161</b>	<b>159</b>

**Tabell 21. Utfall över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2022-2020**

Tjänst	2022	2021	2020
Redovisnings- och e-handelstjänster	47 234	47 146	49 089
Lönetjänster	109 768	108 334	107 881
<b>Totalt</b>	<b>116 410</b>	<b>115 195</b>	<b>114 973</b>

#### 6.4.1.1 Redovisnings- och e-handelstjänster

Ekonomi omfattar två tjänsteområden: Redovisning och E-handel.

Totalt är 125 kundmyndigheter anslutna till Statens servicecenters ekonomitjänst vilket är en ökning med tre myndigheter mot föregående år. De 125 kundmyndigheterna motsvarar sammantaget 19 procent av antalet anställda i staten.

Samtliga kundmyndigheter nyttjar e-handelstjänsten.

Under året har det förts en fortsatt dialog med de kundmyndigheter som enligt förordning ska ansluta sig till Statens servicecenters e-handelstjänst. Tre kunder Livsmedelsverket, Arbetsmiljöverket och Statens institutionsstyrelse har tecknat avsiktsförklaring. Fortsatt dialog och utveckling av e-handelstjänsten för lärosäten har varit i fokus.

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

Under 2022 har Statens servicecenter lämnat 118 offerter till 70 myndigheter, vilket ska jämföras med 73 lämnade offerter till 49 myndigheter under 2021. Inom redovisningsområdet lämnades det 58 offerter och inom HR 36 offerter. Totalt offertvärde uppgick till cirka 35,8 miljoner kronor.

#### 6.4.1.2 Lönetjänster

Under 2022 har sju kundmyndigheter anslutits till Statens servicecenters lönetjänster. De sju myndigheterna är Myndigheten för psykologiskt försvar, Institutet för mänskliga rättigheter, Statens beredning för medicinsk och social utvärdering, Styrelsen för acreditering och teknisk kontroll, Högskolan i Halmstad, Statens Energimyndighet och Statens museer för världskultur. Vid utgången av 2022 omfattade lönetjänsten 45 procent av antalet anställda inom statsförvaltningen, vilket är en ökning med en procent.

Under året har totalt fyra myndigheter migrerat till ny lönetjänst. Rymdstyrelsen, Statens musikverk och Svenska institutet har migrerat från Palasso till Primula.

## 6.4.2 Kundanslutningsprognos

Under 2023 förväntas antalet kundmyndigheter som är anslutna till någon av myndighetens administrativa tjänster att öka från 166 till 172 myndigheter. Den ökade anslutningsgraden innebär att 50 procent av statligt anställda kommer att hanteras av Statens servicecenter. Motsvarande siffra föregående år var 47 procent.

### 6.4.2.1 Anslutningsplan 2023 till lönetjänster

Enligt Statens servicecenters anslutningsplan ska sex nya kundmyndigheter ansluta sig till lönetjänsten 2023, samtliga kunder till lönetjänsten med systemstöd Primula. Till lönesystem Heroma kommer tre myndigheter att migreras under 2023. Dessa myndigheter är, Försvarets materielverk, Migrationsverket och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Det innebär att vid utgången av 2023 kommer sex kunder köpa lönetjänst med systemstöd Heroma.

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 2023.

### 6.4.2.2 Anslutningsplan 2023 till e-handelstjänst och redovisningstjänst (ekonomitjänster)

Under 2023 ökar ekonomitjänster med fyra kundmyndigheter. Den nyinrättade Myndigheten för totalförsvarsanalys ansluter sig både till e-handel och redovisningstjänsten. Tre kundmyndigheter följer förordningsbeslutet och ansluts till e-handelstjänsten. Dessa tre myndigheter är Arbetsmiljöverket, Livsmedelsverket och Sveriges lantbruksuniversitet.

I och med de planerade anslutningarna kommer ekonomitjänster levererade från Statens servicecenter att användas för myndigheter som sammantaget omfattar 21 procent av antalet statligt anställda.

**Tabell 22. Utfall och prognos över antal anslutna kundmyndigheter 2022-2024**

Tjänst	2022	2023	2024
Redovisnings- och e-handelstjänster	125	129	138
Lönetjänster	139	145	156
<b>Totalt antal kunder</b>	<b>166</b>	<b>172</b>	<b>185</b>

**Tabell 23. Prognos över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2022-2024 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet**

Omfattning av tjänst	Anställda 2022	Procent av staten 2022	Anställda 2023	Procent av staten 2023	Anställda 2024	Procent av staten 2024
Redovisnings- och e-handelstjänster	47 234	19 %	52 405	21 %	90 765	37 %
Lönetjänster	109 768	45 %	111 616	45 %	115 816	47 %
<b>Totalt</b>	<b>116 410</b>	<b>47 %</b>	<b>122 476</b>	<b>50%</b>	<b>144 887</b>	<b>59 %</b>

### 6.4.3 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 2022 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 2022 genomfördes 711 samverkansmöten, vilket var en ökning med 18 procent mot året innan. Ökningen är från de taktiska mötena vilket avspeglar den fokusering som varit på taktisk nivå under 2022. 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.

En del av samverkan innebär att kundmyndigheterna deltar i Statens servicecenters tjänsteutveckling. Syftet med referensgrupperna är att öka kunddriven utveckling samt i dialog skapa förankring och samsyn om lösningar och förbättringar i tjänsteleveransen. Frågor

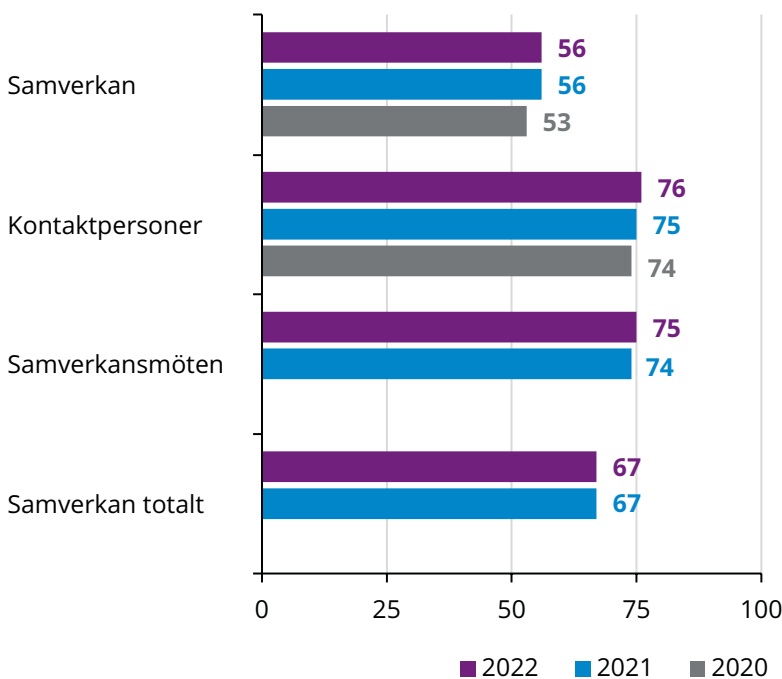
som bland annat diskuterats under året är support, LAS, standardtjänst och HR-moduler i Heroma, prioritering av utveckling samt utveckling såsom granskningstjänst, särskilda löneavdrag. Ett antal piloter tillsammans med referenskunder pågår exempelvis granskningstjänst (Högskolan i Gävle och Malmöuniversitet), särskilda löneavdrag (Göteborgs universitet), Rehabtjänst Heroma (Lantmäteriet).

Under 2022 har ytterligare referensgrupper startat gällande standardpaketskunder och en grupp med fokus på informationstjänster.

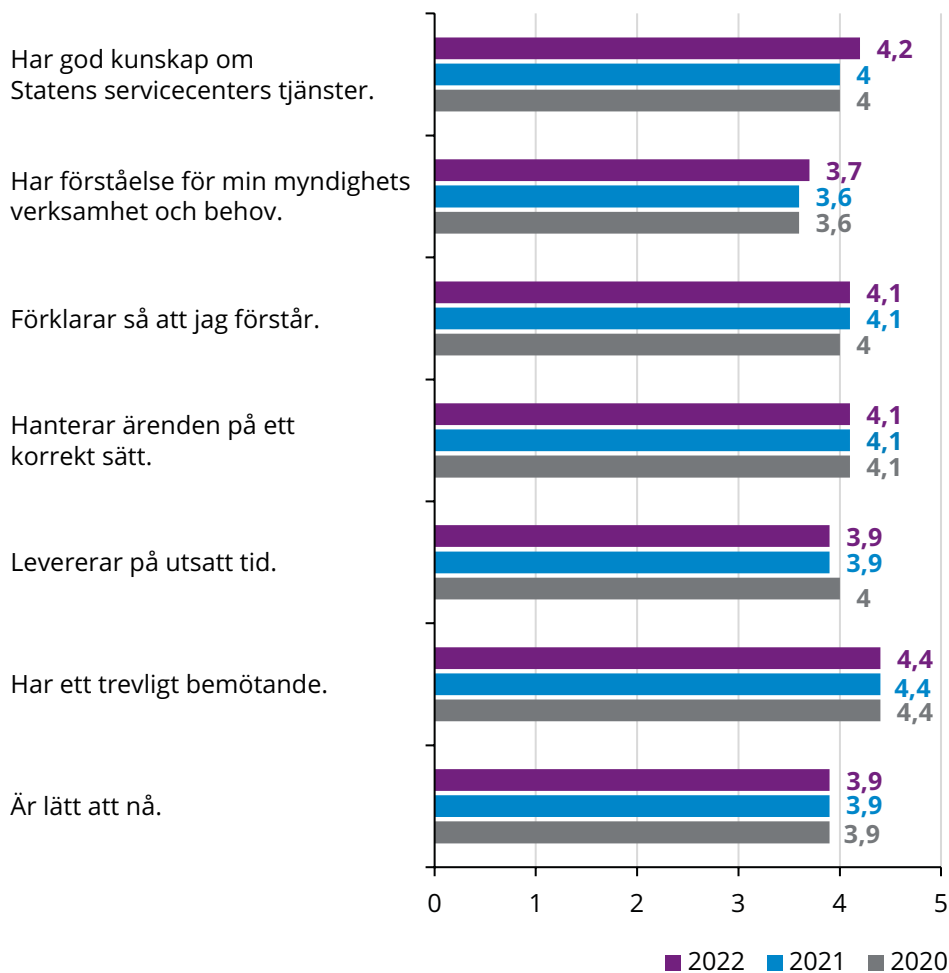
I den årliga nöjdhetsmätningen för kontaktpersoner mäts bland annat kundsamverkan uppdelat i tre områden, kontaktpersoner, samverkansmötet samt samverkan.

Mätningen påvisar en positiv trend med höga värden.

**Figur 6. Kontaktpersonernas ställning om samverkan totalt som byggs upp av kontaktpersoner, samverkansmöten och samverkan.**

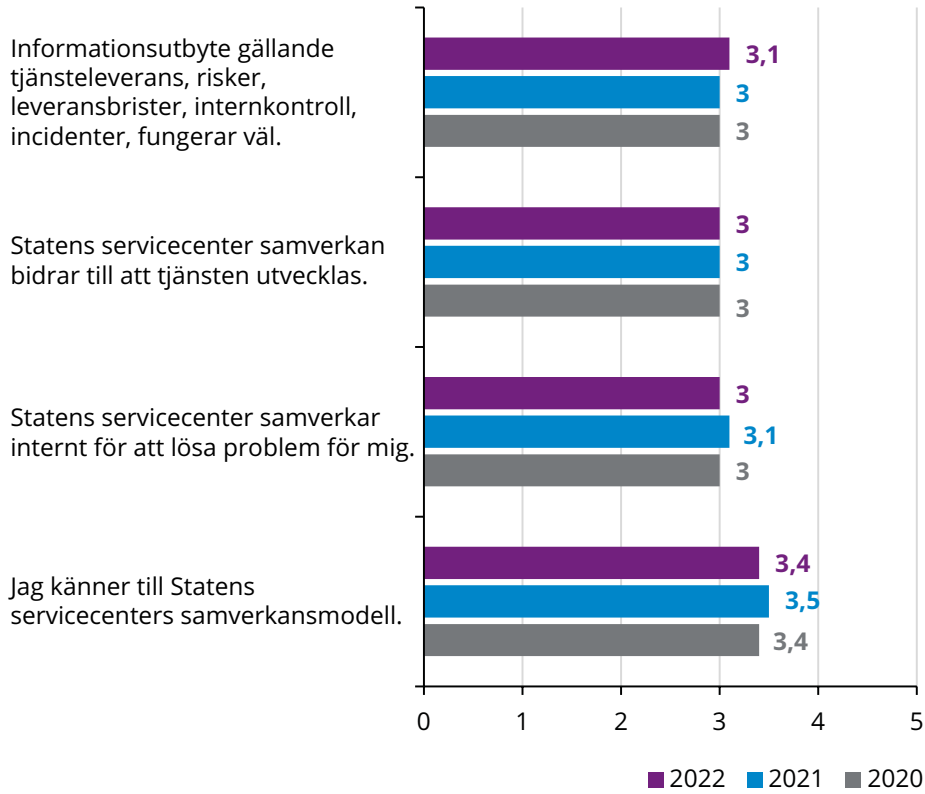


**Figur 7. Kontaktpersonernas ställning till frågan om de upplevt sig väl bemötta och upplevt ett engagemang från Statens servicecenters representanter (skala 1-5)**



Värdet för kontaktpersoner ökar mot föregående år med ett till 76 och är kvar på samma höga nivå som tidigare och där bemötande får högst betyg. Respondenterna ger högre värde för förståelsen för kundens verksamhet samt att kontaktpersonerna har god kunskap om tjänsterna.

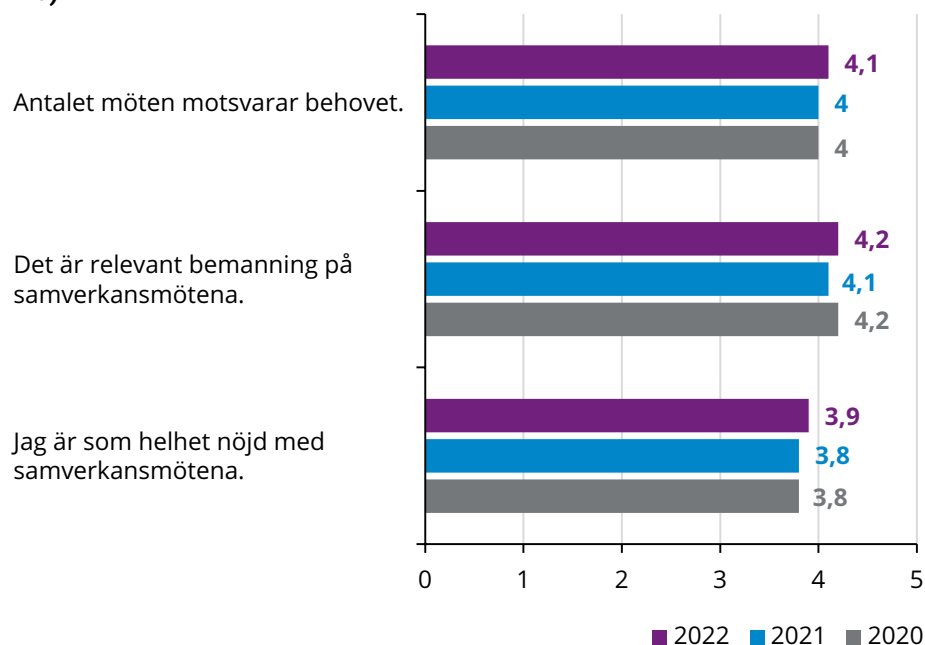
**Figur 8. Kontaktpersoners ställning till frågan om de är nöjda med innehållet i samverkansmötena och vad dessa bidrar till (skala 1-5)**



Delområdet är kvar på samma nivå som föregående år, 56.



**Figur 9. Kontaktpersoners ställning till frågan om de är nöjda med samverkansmötena som helhet, bemanning och antalet möten (skala 1-5)**



Värdet inom samverkansmöten ökar i samtliga områden. Under året har en satsning på att öka den taktiska samverkan vilket har gett en positiv effekt.

En annan viktig del som mäts inom samverkan är kundkommunikationen där en sammanhållen kommunikationsprocess togs fram 2020. 2022 genomfördes 241 kundutskick vilket är en ökning från starten med 31 procent.

#### 6.4.3.1 Samverkansdagen

Den 15 november 2022 genomfördes årets samverkansdag där befintliga och potentiella kundmyndigheter bjuds in för information, dialog och inspiration.

Årets tema var "Vi växlar upp". Totalt deltog 93 myndigheter med tillsammans 161 deltagare vilket var en ökning mot föregående år i både antal myndigheter och deltagare. Innehållet för dagen var varför måste Statens servicecenter ha standardtjänster, utveckling av e-handelstjänsten tillsammans med systemleverantören och arbetet inom säkerhet.

Majoriteten av deltagarna ansåg att dagen delvis eller helt uppfyllde deras förväntningar vilket kan anses vara ett gott betyg. Samverkansdagen är ett viktigt forum för att bygga vidare på partnerskap tillsammans med kundmyndigheterna.

## **6.5 Åtterrporteringskrav enligt regleringsbrev avseende anslutning tjänsteområden**

I regleringsbrevet för 2022 uppdrar regeringen Staten servicecenter att återrportera anslutningstakten för alla tjänsteområden och uppdelat per tjänsteområde för perioden 2022-2025.

### **6.5.1 Lönerelaterade tjänster**

Målet för lönerelaterade tjänster är att 60 procent av antalet anställda ska vara anslutna vid utgången av 2025. Den 12 maj återrporterade Statens servicecenter en uppdaterad anslutnings- och migreringsplanering som omfattade totalt 90 myndigheter. Av dessa var 16 befintliga kundmyndigheter som ska migreras till nya stödsystem. Övriga 74 myndigheter är inplanerade för anslutning under perioden 2022–2026. Två nya myndigheter har tillkommit sedan senaste rapporteringstillfället i juni 2021.

Under 2022 har sju kundmyndigheter anslutits till Statens servicecenters lönetjänster och antalet lönekunder uppgår till 139. Vid utgången av 2022 omfattade lönetjänsten 45 procent av antalet anställda inom statsförvaltningen, vilket är en ökning med en procent.

Den anslutningsplan som rapporterades i maj 2022 bedömde Statens servicecenter att de tekniska förutsättningarna var fortsatt goda för att fullfölja anslutnings- och migreringsarbetet och därmed också nå regeringens mål om 60 procents anslutning till lönetjänsten 2025. Följande hinder finns för att nå målbilden att 60 procent är anslutna till lönetjänsten och som också framfördes i rapporten i maj

- Ett flertal myndigheter som ligger i anslutningsplanen ställer krav på ökade mervärden, exempelvis en granskningstjänst, eller sänkta avgifter innan en överenskommelse kan tecknas och en anslutning fullföljas.
- Myndigheter som väljer att inte fullfölja ingångna avsiktsförklaringar eller överenskommelser. Dessa beslut utgår bland annat från en tolkning om frivillighet vid anslutning till Statens servicecenter lönetjänst. Upparbetade kostnader kommer

att behöva fördelas ut på det befintliga myndighetskollektivet.

- Statens servicecenter upplever ett fortsatt motstånd mot anslutning till myndighetens lönetjänster från vissa myndigheter. Myndigheter vill inte ansluta sig till Staten servicecenter och gör tolkning om frivillighet och i vissa fall gör egna upphandlingar.

Statens servicecenter uppmärksammade också regeringen i rapporten att:

- Anslutning till Statens servicecenters lönerelaterade tjänster genom myndigheters självständiga beslut bidrar inte med självklarhet till en kostnadseffektiv löneadministration för staten som helhet. Ett förberedande uppdrag från regeringen till anslutande myndigheter kan bidra med ökad tydlighet och ge bättre förutsättningar för lyckade anslutningar i enlighet med framtagna plan.
- Kostnaderna för att stärka den långsiktiga utvecklingskapaciteten på Statens servicecenter behöver finansieras. Ett exempel på en modell för finansiering av motsvarande verksamhet finns i Finland.
- En årlig översyn och uppdatering av förordningen om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster förbättrar Statens servicecenters förutsättningar att realisera regeringens mål om anslutning till myndighetens tjänsteområden.
- Ökade förutsättningar för sänkta avgifter och en förstärkt utvecklingsförmåga kan uppnås genom att återföra Statens servicecenters resultat till de anslutna myndigheterna istället för att slutföra återbetalningen av Statens servicecenters etableringskostnad.
- Säkerhet och beredskap är även fortsättningsvis en viktig förutsättning för hela statsförvaltningens administration. Statens servicecenter bidrar till att säkerhetshöjande åtgärder kommer alla anslutna myndigheter till gagn.

Utifrån ovan rapport som lämnades att det tekniskt var möjligt men att motståndet från kunderna är fortsatt stort, systemleverantörernas förmåga att utveckla systemen samt vår egen utvecklingsförmåga ser vi att målet 2025 inte kan nås.

En ny genomlysning av planen har gjorts inför 2023-2025 där finns det tjugo myndigheter varav åtta har tecknat avsiktsförklaring och fyra

kundmyndigheter en överenskommelse. Statens servicecenter gör nu en annan bedömning där planen idag pekar mot en anslutning om 48 procent till lönetjänsten.

### **6.5.2 E-handelstjänsten**

Målet för e-handel enligt regeringsuppdraget är att 40 procent av antalet anställda ska vara anslutna till Statens servicecenter vid utgången av 2025. Vid utgången av 2022 var 125 kundmyndigheter och 19 procent anslutna till e-handelstjänsten.

Under 2021 förordades tio myndigheter till e-handelstjänsten varav sex lärosäten. Nio av dessa myndigheterna skulle vara anslutna till 31 december 2023 medan en myndighet skulle vara ansluten till 30 juni 2024.

Den 13 maj rapporterades till regeringen de åtgärder som planerades och har vidtagits för att möjliggöra en anslutning av lärosäten till myndighetens e-handelstjänst i enlighet med ställt uppdrag. Åtgärderna omfattar bland annat en anpassad e-handelstjänst för lärosätena, en reviderad avgiftssättning samt en plan för anslutning för lärosätena till myndighetens e-handelstjänst. En detaljerad plan som följer anslutningsprocessen finns framtagen. Planen förutsätter att de första överenskommelserna om anslutning undertecknas i början av oktober 2022.

Vid redovisningstillfället hade inga överenskommelser om att fullfölja anslutningen träffats med lärosätena. Med det sagt ser Statens servicecenter inte några hinder för att lärosätena ska kunna anslutas i tid till det datum som regeringen beslutat. En förutsättning för att lyckas är att ytterligare förskjutningar i anslutningsplanen inte uppkommer. Om förskjutningar i tid uppkommer uppstår olika risker och konsekvenser som i värsta fall innebär att anslutningsplanen inte kan realiseras i enlighet med regeringens beslut. Genom anslutningen av lärosätena kommer volymen inom e-handelstjänsterna att öka väsentligt, vilket bedöms ge förutsättningar för att kunna sänka avgifterna väsentligt. Vid en eventuellt utebliven anslutning, för ett enskilt eller för samtliga lärosäten, kommer upparbetade kostnader för vidtagna åtgärder behöva finansieras via Statens servicecenters avgifter till redan anslutna myndigheter.

Vid ny bedömning för 2023-2025 bedöms målet om 40 procent inte vara möjligt att uppnå. Av de förordnade myndigheterna har tre myndigheter tecknat avsiktsförklaring eller överenskommelse och kommer att ansluta sig enligt plan 2023. Myndigheterna kommer att ta del av den utveckling av e-handelstjänsten som gjorts tillsammans med lärosätena. Dock har ingen av lärosätena ännu påbörjat en anslutning. Därav görs bedömningen att myndigheten vid utgången av 2025 kommer att uppnå 21 procent.

## 7 Lokal statlig service

Division medborgarservice ansvarar för att tillhandahålla lokal statlig service till medborgare och företag. Verksamheten bedrivs vid 129 servicekontor i sex regioner.

Under 2022 har verksamheten fortsatt sin återhämtning till ett nytt normalläge efter två år som har varit starkt präglade av restriktioner och rekommendationer kopplat till pandemin. Verksamhetsuppföljningen visar att antal besök på servicekontoren ökar igen och under vissa månader närmat sig 2019 års nivå.

Flera servicekontor hade under perioden mars till augusti 2022 en hög arbetsbelastning och köbildning. Det förklaras av att antalet besök ökade i kombination med att verksamheten fortfarande befann sig på en bemanningsnivå anpassad till förutsättningarna som gällde under pandemin. Under det första tertialet var det ett kraftigt ökat besöksstryck på kontor runt om i landet. Ökningen bestod av dels en generell återgång av besökare till kontor efter pandemin dels av ärenden kopplat till ID-kort, flytt till Sverige samt deklaration. Även under andra tertialet låg ärenden kopplat till ID-kort högre än tidigare år.

Invasionen av Ukraina förde med sig att det under mars och april kom ett stort antal flyktingar från Ukraina. Framför allt till servicekontor i storstäderna, och Stockholm i synnerhet. De flesta hade ärenden som gällde ansökan om samordningsnummer samt allmän information och guidning. Under andra tertialet minskade ärenden kopplat till Ukraina, detta är till följd av att Migrationsverket sedan i juni kan rekvirera samordningsnummer direkt från Skatteverket istället för att ukrainare ska besöka ett servicekontor för att göra sin ansökan.

Under 2022 öppnades nya servicekontor i Malmö (Värnhem), Göteborg (Gamlestaden), Åre (Järpen), Borgholm, Laholm, Finspång, Göteborg (Biskopsgården), Sölvesborg, Linköping (Skäggetorp) och Uppsala (Gottsunda) samt mobilt servicekoncept i Växjö Araby.

Målet för 2022 var att öppna 14 nya servicekontor. Totalt sett öppnade myndigheten 11 nya servicekontor under året vilket motsvarar en måluppfyllelse om 79 procent. Av de öppnade kontoren avser 2

nya kontor försenade etableringar utifrån regeringsuppdraget juni 2020. Dessa inkluderades inte i målvärdet 2022 till följd av att de ursprungligen var planlagda att öppna under 2021. Av de 14 kontor målvärdet baserats på har 6 senarelagts bland annat till följd av leveranssvårigheter från leverantörer samt avtalsförhandlingar som har tagit längre tid än väntat. Öppnandet av mobilt servicekoncept i Växjö Araby har tillkommit under året till följd av ändringsbeslut av regeringsuppdraget i juni 2022. Utifrån regeringsuppdrag 2021 samt ändringsbeslut i juni 2022 har 9 nya kontor etablerats under året.

## 7.1 Verksamhetens utveckling

Statens servicecenter har under året fortsatt att utveckla och stärka den lokala statliga servicen. Genom att öppna servicekontor på fler platser i landet och erbjuda ett breddat serviceutbud stärks den lokala statliga närvaron. Regeringsuppdragen att öppna fler servicekontor löper på även under 2023 och myndigheten arbetar därtill aktivt för att fler myndigheter ska ingå i servicesamverkan.

Det myndighetsgemensamma projektet tillsammans med Migrationsverket lämnade i slutet av maj sin analysrapport med slutsatser och förslag på långsiktig servicesamverkan. Med anledning av flyktingströmmarna från Ukraina fick Statens servicecenter i april även en begäran från Migrationsverket om att fler servicekontor skulle ge allmän service på samma sätt som de sex befintliga pilotkontoren. Vid utgången av augusti månad hade ytterligare åtta kontor infört allmän service för Migrationsverkets räkning. De åtta orterna är Gävle, Halmstad, Helsingborg, Kalmar, Karlskrona, Karlstad, Trollhättan och Östersund. Statens servicecenter och Migrationsverket undertecknade en överenskommelse om finansiering 2022 för detta. Den 31 oktober undertecknade myndigheterna en avsiktsförklaring om att fördjupa långsiktig samverkan och införa service för Migrationsverkets räkning på fler servicekontor.

Det pågår även en förstudie tillsammans med Kronofogdemyndigheten för att utreda förutsättningarna för en eventuell framtida servicesamverkan, vilket skulle bredda den statliga servicen ytterligare.

Statens servicecenter har även tecknat ett samverkansavtal med Domstolsverket som ger möjlighet att delta vid förhandlingar i

Sveriges Domstolar. Under 2023 kommer parter och vittnen att kunna delta i domstolsförhandlingar via videolänk från ett antal servicekontor på olika platser i landet.

I september 2023 införs nya regler om kontroll av biometriska uppgifter i samband med folkbokföringsärenden. Syftet är att öka folkbokföringens tillförlitlighet och förhindra att uppgifterna i folkbokföringen kan utnyttjas på ett felaktigt sätt. Skatteverket ansvarar för folkbokföringsärenden, men kontroll av biometriska uppgifter kommer i praktiken att utföras på servicekontor. Skatteverket och Statens servicecenter har under 2022 tillsammans utrett vilka konsekvenser förändringarna får för servicekontoren.

Samverkan med Malmö stad och Örebro kommun, som tidigare bedrevs i form av pilotprojekt, har under året gått över till långsiktig samverkan.

Regeringen beslutade i juni 2022 om ändring av uppdraget till Statens servicecenters att öppna nya servicekontor. Ändringen bestod bland annat av att myndigheten ska påbörja en försöksverksamhet under 2022 med ett mobilt servicekoncept i en till två kommuner med inriktning mot socialt utsatta områden. Statens servicecenter inledde oktober 2022 en försöksverksamhet med mobilt koncept i stadsdelen Araby i Växjö kommun. Arbete har under hösten 2022 även pågått med att undersöka förutsättningarna för en eventuell pilot med mobilt koncept i Stockholm Rinkeby.

Andra utvecklingsinitiativ handlar om att göra det möjligt att boka besöksrum på servicekontor med möjlighet till videomöte och det fortsatta arbetet 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 besöksstryck 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.

Divisionen har på flera sätt och nivåer arbetat med att utveckla ett tillitsfullt och inkluderande förhållningssätt inom ramen för Statens



servicecenters gemensamma arbete om en tillitsbaserad kultur. De gemensamma utgångspunkterna inom division medborgarservice har varit:

- Vi har kundens fokus.
- Vi har en tillåtande atmosfär och en kultur som främjar lärande.
- Vi tar tillvara våra medarbetares kompetens.

## 7.2 Verksamhetsuppföljning servicekontor

Antalet besök och antalet ärenden på servicekontoren ökar igen efter två år som har påverkats starkt av pandemin. Ökningen startade i mars 2022 när restriktionerna i samhället hade tagits bort. Under våren var det en stor ökning av id-kortsärenden och folkbokföringsärenden om flytt till Sverige.

Ett analysarbete pågår inom divisionen beträffande i vilken utsträckning förändringarna i besöksutvecklingen är tillfälliga och framför allt ett uttryck för ett uppdämt behov från 2020 och 2021 eller om det handlar om bestående högre besöksnivåer. Divisionen har även börjat ta fram scenarios för besöksutvecklingen. Dels baserat på utfall i verksamhetsuppföljningen (kvantitativdata), dels i dialog med samverkande myndigheter om faktorer som kan komma att påverka besöken vid servicekontor (kvalitativdata).

### 7.2.1 Besök

#### 7.2.1.1 Volymutveckling

Servicekontoren tog emot 2,6 miljoner besök under 2022. Besöken ligger 18 procent högre jämfört med år 2021 då antal besök uppgick till 2,2 miljoner.

Besöksuppgången skiljer sig något över landet. Region Stockholm Gotland har haft störst ökning (26 procent) följt av region Väst (21 procent) och Region Nord (18 procent). Bland övriga regioner har uppgången varit något lägre, Region Syd (15 procent), Region Öst (14 procent) och Region Mitt (12 procent).

En förklaring till att besöken ökar är att 2022 är det första året som samtliga kontor har tagit emot besök kopplat till Arbetsförmedlingens kundtorgstjänst under hela året. Borttagna restriktioner i samhället

medförde också ett generellt högre besökstryck i verksamheten. Under årets första tertial påverkades servicekontoren även av den omvärldssituation som rådde med anledning av kriget i Ukraina. Besökstrycket ökade som följd av detta, dock med stora regionala skillnader där region Stockholm Gotland såg störst mängd besök kopplat till flyktingströmmar från Ukraina. Besöken kopplat till Ukraina gick dock ned under tertial två då en maskinell lösning togs fram som innebar att samordningsnummer kunde rekvireras av Migrationsverket direkt hos Skatteverket istället för genom enskilda kundbesök vid servicekontoren.

Antalet besök var högst i mars (273 363 stycken), vilket ligger i linje med tidigare år och beror på att Skatteverket då öppnar deklarationsperioden. Minst besök gjordes i december (183 192 stycken), vilket ligger i linje med tidigare års besökstrender och att besöken generellt är färre under andra halvåret.

**Tabell 24. Antal besök per region**

Region	Antal besök 2022	Andel av totalt antal besök 2022 (procent)	Antal besök 2021	Andel av totalt antal besök 2021 (procent)	Antal besök 2020	Andel av totalt antal besök 2020 (procent)
Nord	220 259	8 %	186 639	8 %	201 932	9 %
Mitt	530 171	20 %	472 461	21 %	488 930	21 %
Väst	507 455	19 %	419 246	19 %	432 317	18 %
Syd	492 041	19 %	427 709	19 %	463 004	20 %
Stockholm-Gotland	606 144	23 %	481 637	21 %	495 065	21 %
Öst	291 117	11 %	256 330	11 %	279 945	12 %
<b>Totalt</b>	<b>2 647 187</b>	<b>100 %</b>	<b>2 244 022</b>	<b>100 %</b>	<b>2 361 193</b>	<b>100 %</b>

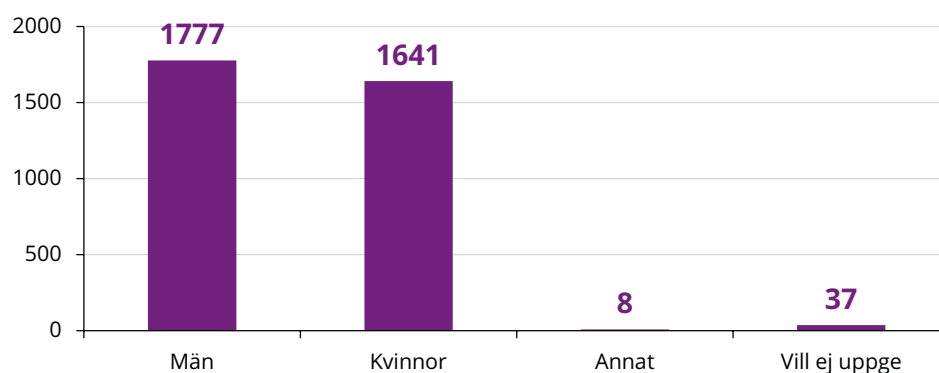
Anmärkning: Antal besök 2021 är korrigerad jämfört årsredovisning 2021 på grund av korrigerad av verksamhetsstatistik för besök år 2021.

### 7.2.1.2 Besöksgrupper

Årets kundundersökningar visar att besökarna vid servicekontoren i större utsträckning utgörs av män än av kvinnor och att den största andelen av besökarna finns i åldersgrupperna 25-34 år och 35-44 år. Jämfört med kundundersökningen år 2021 ses minskningar i åldersgrupperna 25-34 år samt 35-44 år, medan besökare i åldersgruppen över 65 år ökar procentuellt mest. Ökningen

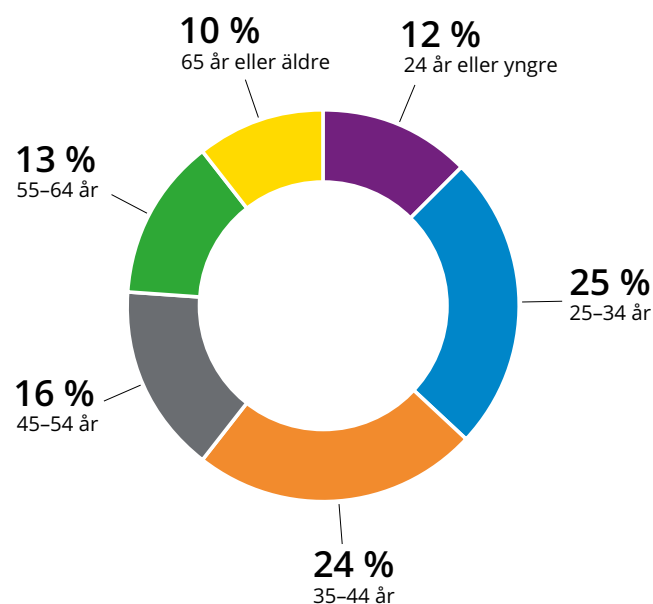
i den senare åldersgruppen skulle kunna förklaras av att från och med augusti 2022 höjdes garantipensionen och bostadstillägg för pensionärer enligt beslut i riksdagen i juni.

**Figur 10. Antal besökare som deltagit i kundundersökningen fördelat på kön**



Källa: Origo Group kundundersökning år 2022

**Figur 11. Andel besökare som deltagit i kundundersökningen fördelat per åldersgrupp**



Källa: Origo Group kundundersökning år 2022

## 7.2.2 Ärenden

Servicekontoren hanterade drygt 3 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 ökade med 17 procent jämfört med föregående år. Ökningen av totala antalet ärenden har samma generella förklaringar som ökning av antalet besök. Ökningen av antalet ärenden är dock inte lika stor som för besök. En förklaring är att ärenden gällande ansökan om id-kort samt folkbokföringsärenden om att anmäla flytt till Sverige har ökat under 2022. Båda ärendeslagen är sådana att besökaren oftast kommer till servicekontoret endast för detta ärende och således inte har andra ärenden vid besöket.

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

Arbetsförmedlingens ärendevolym ökar kraftigt vilket är en naturlig följd av att Arbetsförmedlingens kundtorgstjänster infördes på samtliga servicekontor först under slutet av 2021. År 2022 är således första året då helårseffekten uppstått på samtliga kontor. Sedan andra tertialet 2022 har Arbetsförmedlingens andel av det totala antalet ärenden legat på cirka 12-15 procent, vilket tyder på att Arbetsförmedlingens andel av ärenden är på väg att stabiliseras.

Skatteverkets ärendevolym jämfört föregående år har ökat med 18 procent. Ökningen är framför allt hänförlig till id-kortsärenden men även ärenden med anledning av flytt till Sverige ligger högre än år 2021. Båda ärendeslagen är så kallade inställelseärenden, det vill säga den sökande måste infinna sig personligen på ett servicekontor och kan inte utföras via e-tjänst. Verksamheten har därtill utökat sin kapacitet gällande id-kort genom att flera regioner utökat antal bokningsbara tider genom att erbjuda tider före ordinarie öppettid.

Pensionsmyndigheten ökar sin ärendevolym jämfört föregående år med 10 procent. Från och med augusti 2022 höjdes garantipensionen och bostadstillägg för pensionärer enligt beslut i riksdagen i juni. Servicekontoren har sett en ökning av antalet ärenden kopplat till de nya reglerna.

Den fortsatt nedgången i antalet ärenden till Försäkringskassan avviker i förhållande till övriga myndigheter. En möjlig förklaring är att antalet folkbokföringsärenden med anledning av flytt till Sverige legat på en låg nivå 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. Även Försäkringskassans utvecklingsarbete i form av förbättrade digitala tjänster och mer information på Mina sidor kan ha bidragit till nedgången i ärenden på servicekontoren.

Statens servicecenter ger även service för Migrationsverket och E-hälsomyndigheten. På grund av att Migrationsverkets tjänster på servicekontoren bedrivits i begränsad omfattning under 2022 samt att service för E-hälsomyndigheten erbjuds endast vid ett fåtal kontor och utgör låga volymer, ingår inte ärendestatistik för dessa myndigheter i redovisningen.

**Tabell 25. Antal ärenden per myndighet**

Myndighet	Antal ärenden 2022	Andel av antal ärenden 2022 (procent)	Antal ärenden 2021	Andel av antal ärenden 2021 (procent)	Antal ärenden 2020	Andel av antal ärenden 2020 (procent)
Arbetsförmedlingen	399 453	13 %	222 876	9 %	57 107	2 %
Försäkringskassan	803 381	26 %	820 995	31 %	1 038 139	39 %
Pensionsmyndigheten	150 176	5 %	136 403	5 %	144 275	5 %
Skatteverket	1 691 497	56 %	1 431 700	55 %	1 454 592	54 %
<b>Totalt</b>	<b>3 044 507</b>	<b>100 %</b>	<b>2 611 974</b>	<b>100 %</b>	<b>2 694 113</b>	<b>100 %</b>

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

### 7.2.3 Kostnad per besök och ärende

Kostnaden för lokal statlig service uppgick till 955,8 miljoner kronor för 2022. 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 361 kronor per besök och 314 kronor per ärende. Det är en kostnadsminskning om minus 2 procent för besök samt minus 1 procent för ärenden jämfört med 2021. Den minskade kostnaden per besök och ärende förklaras av att antal besök och ärenden ökar mer än de totala kostnaderna.

Styckkostnaderna påverkas av att i de totala kostnaderna ingår kostnader hänförliga till öppnande av nya servicekontor där verksamhet bedrivs endast delar av året eller ännu inte bedrivs (kontor som öppnar 2023).

**Tabell 26. Kostnad per besök och ärende**

Kostnad per besök och ärende	Utfall 2022	Utfall 2021	Utfall 2020
Kostnad per besök	361	370	311
Kostnad per ärende	314	318	273

*Anmärkning: Kostnad per besök och ärenden. Utfall 2021 är korrigerad jämfört årsredovisning 2021 på grund av korrigerad av verksamhetsstatistik för besök och ärende år 2021.*

#### 7.2.4 Kundnöjdhet

Resultatet från årets genomförda kundundersökningar visar att Statens servicecenter lyckas bibehålla nöjda kunder och höga omdömen trots ett högt besöksstryck på servicekontoren. Både vårens och höstens mätning visar på ett Nöjd kundindex (NKI) om minst 93 samt att en majoritet av besökarna får ett gott bemötande, den hjälp de behövde vid besöket och svar inom rimlig tid. Män och kvinnor är lika nöjda med besöken 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.

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

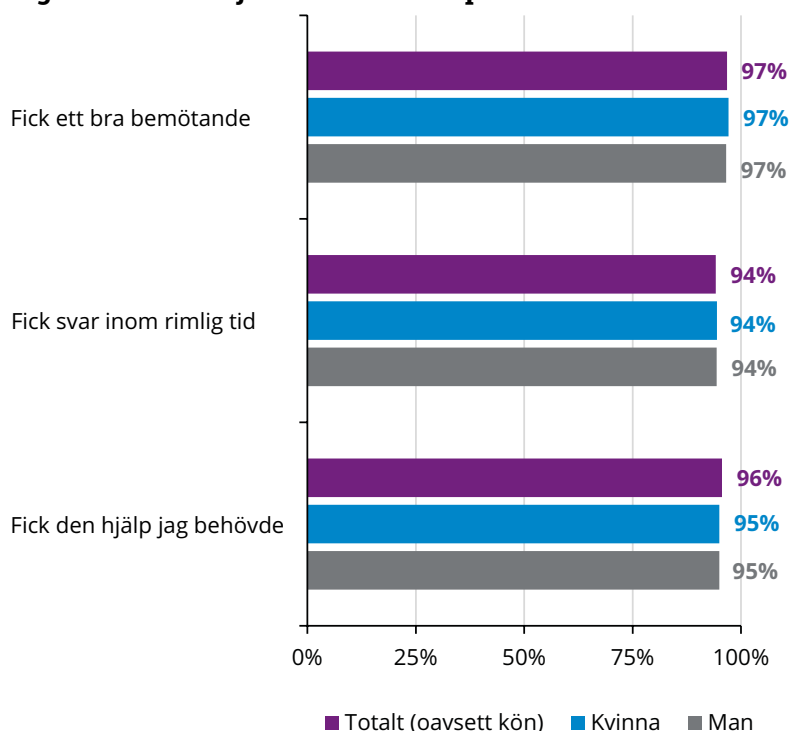
Det sammanvägda resultatet från årets två kundundersökningar visar att servicekontorskunder är fortsatt nöjda med servicen:

- 93 Nöjd Kund Index, NKI (jämfört NKI 93 år 2021).

- 96 procent är nöjda med servicekontoret i dess helhet (jämfört 97 procent år 2021).
- 96 procent upplever att servicekontoret uppfyller deras förväntningar (jämfört 96 procent år 2021).
- 95 procent tycker servicekontoret presterar väl jämfört med en ideal verksamhet (jämfört 95 procent år 2021).
- 97 procent fick den hjälp de behövde (jämfört med 97 procent år 2021).
- 94 procent fick svar inom rimlig tid (jämfört med 94 procent år 2021).
- 96 procent fick ett bra bemötande (jämfört med 95\* procent år 2021).

\* Siffran är korrigerad jämfört med Årsredovisning 2021 på grund av metodförändring utifrån standard.

**Figur 12. Kundnöjdhet - nedbrutet på kön**



Källa: Origo Group kundundersökningar år 2022

Respektive kundundersökning har genomförts på totalt 30 av Statens servicecenters servicekontor. Vilka kontor som ingick i undersökningarna togs fram med hjälp av ett stratifierat urval baserat på region och kontorsstorlek. Inom respektive strata gjordes därefter ett slumpmässigt urval av kontor som skulle delta i mätningen. Svaren

samlades in under veckorna 11-12 och 42-43. Enkäten finns tillgänglig på fem olika språk, engelska, svenska, arabiska, somaliska och tigrinya.

### **7.2.5 Kvalitet**

Syftet med servicekontorsverksamhetens systematiska kvalitetsarbete är att säkerställa en hög och jämn kvalitet på servicekontoren, 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 av servicen på servicekontoren. Möjligheten att ta sig till servicekontoren, lokalens skyltning, lokalens utformning och utseende, väntetid, samt betjäningstid är också exempel på faktorer som påverkar kundens helhetsupplevelse och därmed också upplevelse av hög kvalitet.

Det systematiska kvalitetsarbetet handlar om att planera, genomföra aktiviteter, analysera och följa upp de genomförda aktiviteterna och att genom indikatorerna följa om aktiviteterna genererar förändringar i önskad riktning. Kvalitetsarbetet handlar också om att ständiga förbättringar och att skapa förutsättningar för lärande i verksamheten.

År 2022 är andra året servicekontorsverksamheten arbetar utifrån ett samlat systematiskt kvalitetsarbete. Den årliga kvalitetsplanen innehåller aktiviteter som ska genomföras återkommande varje år, exempelvis medlyssning, samt aktiviteter som är planerade baserat på den riskanalys som Statens servicecenter genomför tillsammans med samverkansmyndigheterna. Aktiviteterna handlar i många fall om att både Statens servicecenter och samverkansmyndigheterna behöver arbeta med olika frågor var och en för sig såväl som i myndighetsgemensamma arbetsgrupper beroende på frågans art.

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.



Under 2022 har fokus varit att genomföra aktiviteterna:

- Medlyssning för att följa upp kvaliteten i bemötande och information (årligen återkommande aktiviteter).
- Öka användning av tolktjänst.
- Öka kunskapen om rapportering av incidenter.
- Öka kunskapen om statstjänstemannarollen.
- Säkerställa att ny information når servicehandläggarna.
- Öka kunskapen om offentlighet och sekretess.
- Undersöka och förbättra tillgänglighet av information.
- Öka kunskapen kring hantering av skyddade personuppgifter.
- Öka kunskapen om anmälan om misstänkt fusk.
- Undersöka och förebygga förekomsten av ej kompletta eller ej korrekta ansökningar som kan härledas från att kund skickat in ansökan på eller via Statens servicecenter.

Den sistnämnda aktiviteten har inte genomförts och kommer att flyttas över till 2023 års kvalitetsplan.

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, användning av tolktjänst, antal visningar på interna och externa informationssidor.

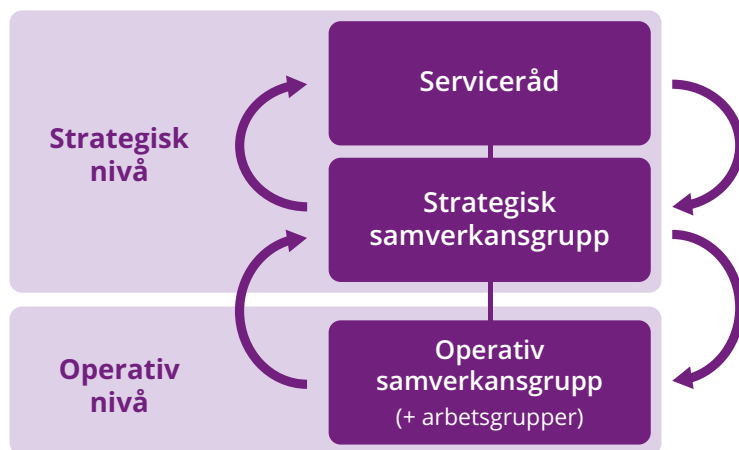
Bedömningen görs enligt tre nivåer: god, tillräcklig och inte tillräcklig. Kvalitetsrapporten för 2022 kommer att fastställas i januari 2023.

Under 2023 kommer en översyn genomföras tillsammans med samverkansmyndigheterna avseende kvalitetsmodellen och hur vi arbetar utifrån denna.

### 7.3 Serviceråd och samverkan

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

**Figur 13. 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 ett tillfälle under 2022.

Den strategiska samverkansgruppen är ett forum för information och beredning av frågor som är relevanta för servicekontorsverksamheten samt ansvarar för att förvalta och utveckla samverkansmodellen. Den strategiska samverkansgruppen bereder ärenden till servicerådet.

Den strategiska samverkansgruppen kan hantera frågor som eskalerats från och kan ge uppdrag till den operativa nivån. Strategisk samverkan har ägt rum vid tre tillfällen under 2022.

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 utvecklingsfrågor, uppföljning av servicekontorsverksamheten, kvalitetsarbete och andra gemensamma frågor.

Under 2022 har samverkan i hög grad fokuserat på utveckling av arbetssätt inom samverkansmodellen utifrån den nya versionen av överenskommelse om samverkan kring servicekontor. Utvecklingen av verksamheten på servicekontor utifrån att fler servicekontor etableras och fler myndigheter föreslås ingå i servicesamverkan har fortsatt varit på agendan på alla samverkansnivåer.

## **7.4 Åtterrporteringskrav enligt regleringsbrev avseende språklig tillgänglighet**

Statens servicecenter redovisar i detta avsnitt för vilken utveckling som skett respektive vilka åtgärder som planeras för verksamheten på servicekontoren avseende språklig tillgänglighet redovisas nedan.

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

Tillsammans med samverkansmyndigheterna tar Statens servicecenter fram en årlig kvalitetsplan för att säkerställa att verksamheten har en hög och jämn kvalitet. I kvalitetsplanen för 2022 har myndigheten genomfört åtgärder för att förbättra och följa upp användningen av tolktjänster. År 2022 uppgick antal tolkbokningar till cirka 2300 stycken. Antal tolkbokningar 2021 uppgick till cirka 750 stycken. Det visar på en närmare tredubbel ökning av antal tolkbokningar mellan åren. De förbättringsåtgärder som initierades under 2022 var bland annat att se över möjligheter att använda expresstolk, förenkla tolkbokningsrutinerna och att använda tekniska hjälpmedel för att öka den språkliga tillgängligheten. Statens servicecenter har också förtydligat intern information och rutiner för att boka och använda tolk vid kundbesök.

Alla servicehandläggare genomgår utbildningar som ger kunskap i arbetet på servicekontor, kundbemötande och statstjänstemannarollen. Utbildningarna förbereder servicehandläggarna att arbeta i enlighet med det gemensamma arbetssätt som tillämpas på servicekontoren. Det fastställer exempelvis att mötet ska anpassas efter kundens förutsättningar. Under hösten har myndigheten genomfört en pilotutbildning om etnisk och kulturell förståelse. Syftet var att höja kompetensen och förståelsen för de kontor som är etablerade i socialt utsatta områden.

Under 2022 utvecklade Statens servicecenter informationen på den externa webbplatsen genom klarspråk med korta meningar och vanliga ord för att göra texter så inkluderande som möjligt. Myndigheten har även lanserat engelska sidor för samtliga servicekontor för att kunna tillgodose en bredare målgrupp. Även vår myndighetsgemensamma karttjänst "hitta närmaste servicekontor" (som också används på Skatteverkets och Försäkringskassans webbplats) har uppdaterats med språkstöd, vilket gör att informationen om servicekontor visas även där på både svenska och engelska.

Servicekontoren deltar även i ett samarbete med organisationen Digitalidag. Vid den temadag som genomförs årligen, använde servicekontoren under 2022 ett material framtaget av Post- och telestyrelsen. Materialet "Digitalhjälp" är en folder som finns översatt till 10 språk, samt som film med teckenspråk. En länk till materialet finns tillgänglig på servicekontorens kundarbetsplatser. På servicekontoren pågår också lokala initiativ för att underlätta för kundgrupper som har svårigheter med det svenska språket bland annat genom samarbete med kommunala samhällsvägledare.

## 8 Medarbetare

### 8.1 Utveckling av antalet medarbetare

Antalet medarbetare på Statens servicecenter har fortsatt att öka under 2022. Under året har det tillkommit ytterligare 141 medarbetare till myndigheten jämfört med föregående år. Tillväxten har berott på behov av ökade resurser inom division myndighetsservice för att säkerställa leverans, öppnande av nya kontor 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 2022 var fortsatt högre i de båda divisionerna jämfört med myndighetens stöd- och ledningsverksamheter.

Under 2020 uppgick andelen kvinnor till 74,4 procent av myndighetens samtliga medarbetare och under 2021 uppgick denna andel till 73,1 procent. Under 2022 har andelen kvinnor minskat något och uppgår nu till 72,9 procent av myndighetens medarbetare.

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

**Tabell 27. Totalt antal medarbetare**

Totalt antal medarbetare	2022	2021	2020
Antal medarbetare	1 608	1 467	1 405

**Tabell 28. Antal medarbetare fördelat på divisioner och stöd- och ledning**

Division	2022
Medborgarservice	950
Myndighetsservice	458
Stöd och ledning	200
<b>Totalt</b>	<b>1 608</b>

**Tabell 29. Antal medarbetare fördelade per verksamhet och kön**

Division	Antal kvinnor 2022	Antal män 2022	Totalt antal 2022	Andel kvinnor 2022
Medborgarservice	700	250	950	73,7 %
Myndighetsservice	369	89	458	80,6 %
Stöd och ledning	103	97	200	51,5 %
<b>Totalt</b>	<b>1 172</b>	<b>436</b>	<b>1 608</b>	<b>72,9 %</b>

Inga verksamhetsövergångar av personal har genomförts under 2022.

## 8.2 Kompetensutveckling och kompetensförsörjning

Under året har flera aktiviteter genomförts för att stärka myndighetens tillitsbaserade kultur. Vid flera tillfällen har myndighetens chefer samlats både fysiskt och digitalt för att samtala om att leda utifrån ett tillitsbaserat synsätt. Under våren genomfördes en resa genom Sverige för att träffa flera av myndighetens medarbetare och chefer i syfte att inventera den nuvarande kulturen och föra dialog om hur den behöver utvecklas för att bli mer tillitsbaserad. I slutet av året har en struktur tagit form för det fortsatta arbetet med kulturen nästa år, där det aktiva medarbetarskapet kommer att vara i fokus.

Inom ramen för uppdraget med att öppna nya servicekontor har teamutvecklingsinsatser genomförts i de nya arbetsgrupperna i syfte att arbeta proaktivt med de nya gruppsammansättningarna på nyetablerade kontor.

Flera kompetenshöjande insatser för både chefer och medarbetare har lanserats och till del genomförts. I slutet av året publicerades en ny digital utbildning för alla medarbetare som handlar om att arbeta i staten, där den statliga värdegrunden ligger som grund

för utbildningen. Som komplement till denna har chefer bjudits in till en fysisk eller digital utbildning i att vara chef i staten. En ny säkerhetsutbildning för chefer blev klar i slutet av året och finns nu tillgänglig för alla chefer. En utbildning i bemötande är i slutskedet och planeras lanseras i början av nästa år. Samtliga av dessa kompetenshöjande insatser är viktiga delar för att öka organisationens förmåga att genomföra de strategiska förflyttningar som myndigheten vill åstadkomma.

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 tydligare då bland annat servicehandläggare i större utsträckning erbjuder andra handläggararbeten med distansmöjligheter hos andra arbetsgivare. Det har likt tidigare år varit utmanande att försörja organisationen med vissa stöd- och ledningstjänster. Bland dessa utmärker sig IT, säkerhet 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.

### **8.3 Arbetsmiljö och hälsa**

Årets arbetsmiljöarbete har till stor del handlat om att ytterligare utveckla systematiken, fokusera på det friska och höja kompetens inom arbetsmiljöfrågor.

Arbetet med att inventera friskfaktorer på individnivå har fortsatt sedan föregående år. Inventeringen har genomförts via dialog mellan chef och medarbetare i samband med utvecklingssamtalet. Denna inventering kommer framåt att vara ett återkommande hälsofrämjande inslag för att lyfta och utveckla faktorer som bidrar till hälsa, välmående, utveckling och delaktighet för individ och grupp.

En utbildningsinsats för att öka kunskap och medvetenhet hos samtliga medarbetare i arbetsmiljöfrågor har genomförts. Insatsen har utgått från Partsrådets digitala utbildning i systematiskt arbetsmiljöarbete och den har bidragit till kunskapshöjning och dialog om arbetsmiljö i alla arbetsgrupper på myndigheten.

Det finns ett behov av att utveckla organisationens förmåga att hantera riskbedömningar ur arbetsmiljöperspektiv. För att stärka chefer och skyddsombud i detta har en första och grundläggande utbildning producerats med tillhörande reflektionsfrågor.

För att möta nya förutsättningar i organisationen, dels med anledning av återgång från hemarbete, möjlighet till distansarbete och servicekontorens nya enhetliga arbetssätt har en insats inom ergonomi för alla anställda genomförts. I samarbete med företagshälsan har en ergonomifilm tagits fram och lanserats som komplement till andra möjligheter som redan finns på myndigheten.

## 8.4 Sjukfrånvaro

Under 2022 präglades organisationens sjuk- och frisktal fortsatt av pandemin, särskilt under årets inledande månader. De flesta pandemirestriktioner och allmänna råd togs bort under februari 2022.

Den totala sjukfrånvaron för 2022, var 6,1 procent. Det är en ökning med 1,1 procentenheter jämfört med föregående år. En ökning i sjukfrånvaron kan ses bland både kvinnor och män jämfört med 2021 men ökningen har varit högre för kvinnor. Sjukfrånvaron har ökat inom samtliga åldersgrupper på myndigheten jämfört med året innan. Den största ökningen ses i gruppen anställda 50 år eller äldre. Andelen långtidssjukskrivna ligger i stort sett oförändrad jämfört med 2021, med en liten ökning på 0,1 procentenheter, från 40,7 till 40,8 procent.

Efter att restriktionerna om allmänfarlig sjukdom tagits bort under våren ökade korttidssjukfrånvaron inom de administrativa tjänsterna. Från att ha suttit i en skyddad miljö hemma har människor återigen börjat trängas i lokaltrafik på väg till jobbet för att umgås ytterligare i gemensamma lokaler. Smittspridningen av andra sjukdomar som varit mindre under pandemin bedöms ha påverkat korttidsfrånvaron. Återgången efter hemarbete var planerad och succesiv trots detta har fler blivit korttidssjuka.



Under senare halvan av året har ett omfattande förändringsarbete inom organisationen genomförts och ny organisation är på plats från årsskiftet. Bedömningen är att sjukfrånvaron inte direkt har påverkats av det förändringsarbetet. Vid analys av sjuktalen kan viss förklaring av ökningen förklaras med hög arbetsbelastning inom vissa verksamheter där den ekonomiska situationen inte tillåtit rekryteringar.

Frisktalet, det vill säga andelen medarbetare som har maximalt 40 sjukfrånvarotimmar och/eller tre sjuktillfällen under året, har sjunkit med sju procentenheter jämfört med 2021, från 54 till 47 procent. Även detta speglar den korttidsfrånvaro som ökat av samma anledningar som sjuktalet. Organisationens mål om 60 procent har inte uppnåtts under 2022. Frisktalet har setts över under året för att målvärdet ska vara rimligt utifrån att stor del av organisation består av medarbetare som möter besökare på servicekontoren i fysiska lokaler. Denna typ av verksamhet har ofta lägre frisktal och högre sjuktal. Inför kommande års mätning har målvärdet för frisktalet justerats efter analys av sjuk- och frisktal inom olika typer av yrken både inom myndigheten och organisationer utanför.

**Tabell 30. Sjukfrånvaro i procent**

Antal	2022	2021	2020
Totalt	6,1 %	5,0 %	6,4 %
Kvinnor	7,1 %	5,7 %	7,2 %
Män	3,7 %	3,3 %	4,4 %
Anställda 29 år och yngre	5,1 %	4,4 %	5,9 %
Anställda 30-49 år	6,0 %	5,4 %	7,1 %
Anställda 50 år och äldre	6,6 %	5,4 %	5,8 %
Andel långtidssjukskrivna av totalt sjukskrivna (60 dagar eller mer)	40,8 %	40,7 %	34,8 %
Frisktal	47,0 %	54,0 %	48,0 %

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

## 9 Miljöarbete

Miljöledningssystemet är integrerat i Statens servicecenters verksamhetsplanering och verksamhetsuppföljning. I myndighetens strategiska mål, "Vi har en attraktiv och utvecklande arbetsplats", återfinnes målet att koldioxidutsläppen ska minska med 5 procent per årsanställd och år från och med år 2019. Detta mäts genom koldioxidutsläpp från tjänsteresor med tåg, flyg och privata bilar.

Under 2022 ökade CO<sub>2</sub>-utsläppen med drygt 27 procent per årsanställd jämfört med år 2021, vilket innebär att målet om en minskning om 5 procent inte uppfylls år 2022. Däremot så är det en minskning med 24 procent från år 2019. År 2021 anses som ett pandemiår med reserestriktioner en stor del under året.

Myndighetens totala CO<sub>2</sub>-utsläpp från flygresor, tågresor och resor med privat bil har ökat med cirka 37 procent år 2022, jämfört med år 2021. De totala utsläppen om 155 191 kg/CO<sub>2</sub> ligger i paritet av totalen för år 2020 innan reserestriktioner infördes och efter övertagandet av de statliga servicekontoren.

Koldioxidutsläppen från myndighetens sammanlagda flygresor har ökat med cirka 133 procent. Antalet flygresor har ökat 2022 jämfört med 2021 delvis beroende på lättade reserestriktioner men också för att antalet kontor har ökat under och planeras öka ytterligare under 2023. Tjänsteresor med privat bil har minskat och de totala koldioxidutsläppen har minskat med drygt åtta procent år 2022 jämfört med år 2021. Antalet tågresor ökade från år 2021 till år 2022 med 266 procent.

Under året har 420 medarbetare och chefer genomfört Statens servicecenters miljöutbildning fram till och med 31 december 2022. Miljöbloggen har introducerats under året på myndighetens intranät i syfte att belysa aktuella ämnen inom miljöområdet.

Redovisning av myndighetens miljöarbete enligt förordning (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter, inklusive redovisning beträffande avsnitt 5 Minskade utsläpp från tjänsteresor i 2022 års regleringsbrev, sker separat.

## 10 Utveckling

Arbetet med att styra och följa upp Statens servicecenters utvecklingsportfölj har fortsatt under 2022. 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 2022 uppgick till 38,4 miljoner kronor. Utfallet för 2022 uppgår till 21,6 miljoner kronor vilket utgör cirka 56 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.

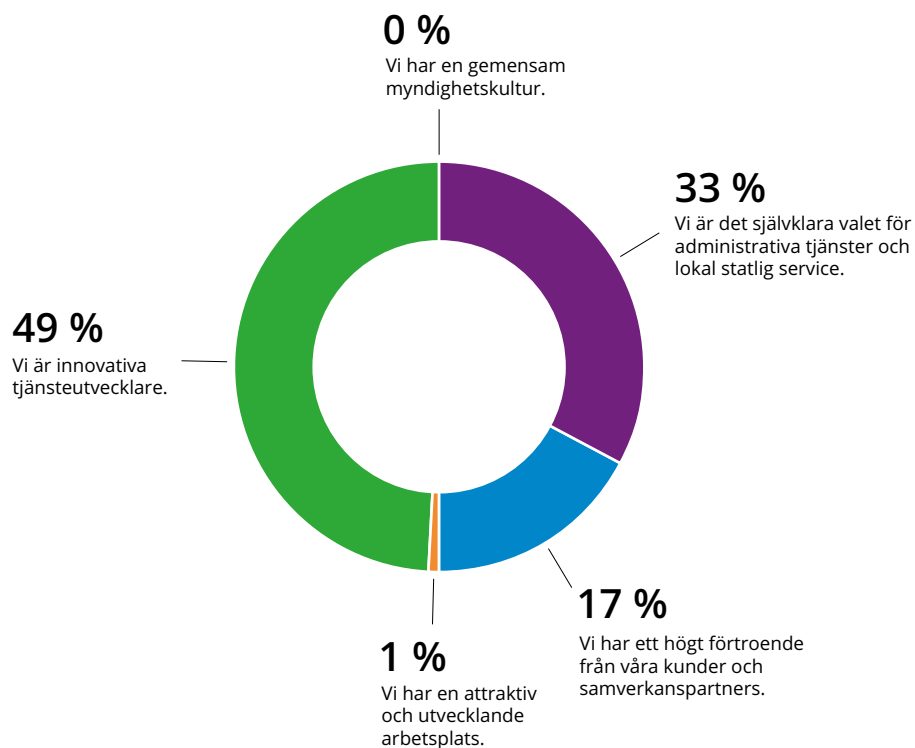
Under året har fem utvecklingsprojekt avslutats, samtliga har en nyttorealiseringsplan. Nyttorealiseringsplanen är ett stöd vid uppföljning av nyttor och är ett led i att säkerställa att effektmålen uppnås.

I utvecklingsportföljen finns vid årets slut 12 stycken pågående projekt varav 5 stycken (42 procent) är inriktade mot på att uppfylla målet Vi är innovativa tjänsteutvecklare vilket är något lägre än planerat.

Projekten i utvecklingsportföljen har under året stött tre av de fem strategiska målen. Ungefär hälften av utfallet i portföljen stödjer målet Vi är innovativa tjänsteutvecklare. Även målet Vi är det självklara valet för administrativa tjänster och lokal statlig service står för en betydande andel (33 procent). Det strategiska målet Vi har ett högt förtroende från våra kunder och samverkanspartners står för 17 procent av utfallet under året. Målen Vi har en gemensam myndighetskultur och Vi har en attraktiv och utvecklande arbetsplats har ingen eller en mycket liten andel i utvecklingsportföljen under året.

Utvecklingsportföljen stödjer de strategiska målen utifrån nedanstående fördelning (mnkr).

**Figur 14. Fördelning utfall per strategiskt mål (mnkr)**



## 11 Regeringsuppdrag

Nedan framgår de regeringsuppdrag som Statens servicecenter har haft enligt regleringsbrev för budgetåret 2022.

### 11.1 Kostnadsutveckling

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

Rapporten Åtgärder för att minska kostnadsutvecklingen för administrativa tjänster (dnr 2022-00052-1.1) lämnades till Regeringskansliet den 31 oktober 2022.

Utöver vidtagna och planerade åtgärder som redan redovisats i rapporten Åtgärder för att minska kostnadsutvecklingen för administrativa tjänster (dnr 2021-00086-1.1) redovisas hur myndigheten bedriver ett systematiskt effektiviseringsarbete med att tillhandahålla administrativa tjänster för att möta kraven på kostnadseffektivitet i verksamheten. Myndighetens tjänsteleverans utvecklas kontinuerligt genom standardisering av tjänster, anpassade tjänster utifrån gemensam kravbild till universitet och högskolor, utökad digitalisering, enhetliga processer och system. Därutöver redovisades följande nya åtgärder:

- Mervärde av systematiskt säkerhetsarbete.
- Analys av upphandlingsstrategier.
- Arbete med utökad lönetjänst.

### 11.2 Anslutning till myndighetens lönerelaterade tjänster

Regeringen har i regleringsbrevet givit Statens servicecenter i uppdrag att redovisa anslutningsgraden och anslutningstakten till myndighetens lönerelaterade tjänster i förhållande till myndighetens planer för anslutningar till myndighetens lönerelaterade tjänster och planerade migreringar mellan myndighetens lönerelaterade tjänster. Redovisningen ska även innehålla information om vilka åtgärder som Statens servicecenter har vidtagit och planerar att vidta för att kunna uppnå en ökad anslutningsgrad och anslutningstakt.

Rapporten Anslutning till myndighetens lönerelaterade tjänster (dnr 2022-00054-1.1) lämnades till Regeringskansliet den 12 maj 2022.

Redovisad anslutnings- och migreringsplanering omfattade vid rapporteringstillfället totalt 90 myndigheter. Av dessa var 16 befintliga kundmyndigheter som var planerade för migrering till nya stödsystem. Övriga 74 myndigheter var inplanerade för anslutning under perioden 2022–2026.

Av redovisningen framkommer att två myndigheter har tidigare lagts, 27 myndigheter ligger kvar för anslutning på samma datum som vid senaste tillfället då myndigheten redovisade sin anslutningsplan 2021. Anslutningstidpunkten har senarelagts för 43 myndigheter vilket har inneburit att anslutningsplaneringen vid rapporteringstillfället nu sträcker sig till 2026.

### **11.3 Redogörelse för myndighetens arbete med serviceavtal**

Regeringen har i regleringsbrevet för budgetåret 2022 givit Statens servicecenter i uppdrag att redogöra för befintliga serviceavtal, pågående utvecklingsarbete av den service som lämnas enligt dessa avtal och myndighetens arbete med att utreda om ytterligare statliga myndigheters serviceverksamhet som på frivillig basis skulle kunna anslutas till den organisation för lokal statlig service som Statens servicecenter ansvarar för.

Rapporten Redogörelse för serviceavtal enligt regleringsbrev enligt regleringsbrev för 2022 (dnr 2022-00051-1.1) lämnades till Regeringskansliet den 24 mars 2022.

I rapporten beskrivs bland annat befintliga serviceavtal med Arbetsförmedlingen, E-hälsomyndigheten, Försäkringskassan, Migrationsverket och Pensionsmyndigheten. Vidare beskrivs de vid rapporteringstillfället pågående förstudierna med Kronofogdemyndigheten och Centrala studiestödsnämnden samt pågående utvecklingsarbete och andra former av samverkan med relevans för uppdraget.

## 11.4 Minskade utsläpp för tjänsteresor

Regeringen har i regleringsbrevet för budgetåret 2022 givit Statens servicecenter i uppdrag att redovisa hur myndigheten arbetar för att tillvarata de erfarenheter av vad pandemin inneburit i fråga om minskade utsläpp från tjänsteresor. Redovisningen har genomförts inom ramen för myndighetens miljöledningsarbete och i enlighet med vad som gäller enligt förordningen (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter.

## 11.5 Uppdrag om att möjliggöra arbete hemifrån vid statliga myndigheter

Enligt regeringsbeslut (Fi2021/04059) har Statens servicecenter givits i uppdrag att i viss utsträckning möjliggöra arbete hemifrån i syfte att säkerställa att endast arbetstagare vars fysiska närvaro är nödvändig för att kunna bedriva verksamheten, vilket bland annat innefattar att upprätthålla medborgarkontakter och service i hela landet, befinner sig i myndighetens lokaler. Hemarbete har erbjudits de medarbetare som bedömts ha lämpliga arbetsuppgifter att utföra i hemmet. Samtliga medarbetare är från april tillbaka i arbete på sin ordinarie arbetsplats och många medarbetare har ingått överenskommelse om distansarbete.

Uppdraget är redovisat enligt anvisningar från Arbetsgivarverket och avslutades den 31 januari 2022.

## 11.6 Redovisning av planering och åtgärder vid anslutning av tjänster

Regeringen har givit Statens servicecenter i uppdrag att redovisa 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, ska ske effektivt och säkert samt hur myndigheten arbetar med att leverera lösningar utifrån lärosätenas behov.

Rapporten Lärosäten och e-handelstjänst (dnr 2022-00059-1.1) lämnades till Regeringskansliet den 15 maj 2022. Rapporten innehåller planerade och vidtagna åtgärder för att möjliggöra effektiva och säkra anslutningar av lärosätena. Åtgärderna omfattar bland annat en anpassad e-handelstjänst för lärosätena, en reviderad avgiftssättning

samt en plan för anslutning av lärosätena till myndighetens e-handelstjänst.

Vidare redovisas att de volymerna som följer av anslutningen av lärosätena bedöms leda till sänkta avgifter. Vid en eventuellt utebliven anslutning, för ett enskilt eller för samtliga lärosäten, kommer upparbetade kostnader för vidtagna åtgärder att behöva finansieras via Statens servicecenters avgifter till redan anslutna myndigheter. Redovisningen lämnar vidare förslag på en utvecklad styrning som bedöms underlätta anslutningarna. Därutöver framhåller Statens servicecenter vikten av jämförbara kalkylunderlag vid beräkningar av kostnader över tid.

## **11.7 Nya servicekontor**

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

I enlighet med ändringsbeslut 2021-10-28 av regleringsbrevet för 2021 har uppdraget slutförts genom öppnandet av servicekontoret i Malmö (Värnhem) den 4 april 2022 och servicekontoret i Göteborg (Gamlestaden) den 27 april 2022.

## **11.8 Uppdrag om öppnande av ytterligare nya servicekontor**

Regeringen gav den 27 maj 2021 Statens servicecenter i uppdrag att i två omgångar öppna minst 28 nya servicekontor i gles- och landsbygd, storstadsområdena och i socialt utsatta områden. Genom ändringsbeslut 22 juni 2022 gavs myndigheten i uppdrag att, i en till två kommuner, påbörja försöksverksamhet med mobilt koncept med inriktning mot socialt utsatta områden. Därutöver ändrades antalet servicekontor för inrättande till minst 27 istället för minst 28.

Under 2022 har totalt nio nya servicekontor öppnats runt om i landet inom ramen för uppdraget. Sex kontorsöppningar har senarelagts i förhållande till ursprunglig planering. 18 nya servicekontor planeras att öppnas huvudsakligen under 2023. Senareläggningen är bland annat en följd av leveranssvårigheter från leverantörer och avtalsförhandlingar som har tagit längre tid än väntat.



Statens servicecenter bedriver för närvarande försöksverksamhet med mobilt koncept i Växjö Araby och arbete pågår för att starta upp försöksverksamhet med mobilt koncept i Stockholm Rinkeby.

Uppdraget att påbörja försöksverksamhet med ett mobilt koncept ska delredovisas till Regeringskansliet senast den 1 februari 2023.

### **11.9 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 person har under perioden tagits emot inom myndigheten.

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

### **11.10 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. Myndigheten har inte tagit emot någon person inom detta uppdrag under året.

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

### **11.11 Administrativt stöd från Skatteverket**

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

Statens servicecenter och Skatteverket har under året fullföljt ingången överenskommelse om samlokalisering. Vidare har myndigheterna samsyn kring överenskommelsens fortsatta giltighet till dess att Skatteverkets hyresavtal löper ut på berörda orter.

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

### **11.12 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 fortsatt arbeta med att lokalisera ytterligare delar av myndighetens verksamhet i Kiruna. Parallellt har dialoger förts med de myndigheter som enligt förordningen (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster ska anslutas till tjänsten för elektronisk beställnings- och fakturahantering. Anslutningarna har försenast med anledning av upplevda oklarheter hos förordnade myndigheter kring regeringens styrning.

Förutsatt att förordnade myndigheter ansluts senast den 1 januari 2024 respektive den 1 juli 2024 och att verksamhetens effektivitet säkerställs genom etableringen kan etableringen slutföras och uppdraget redovisas till regeringen senast den 30 september 2024.

### **11.13 Förstärkt arbete mot segregation**

Enligt regeringsbeslut (Ju2022/01510) har Statens servicecenter givits i uppdrag att analysera och redovisa i vilken utsträckning som nya statistikverktyg för uppföljning av socioekonomisk segregation, särskilt regionala statistikområden, socioekonomiskt index och statistik fördelat på områdestyp, kan användas som ett stöd i analys, planering, inriktning och uppföljning av myndighetens verksamhet enligt ordinarie uppdrag.

Skrivelsen Uppdrag om förstärkt arbete mot segregation (dnr 2022-00642-1.1) lämnades till Regeringskansliet den 13 oktober 2022.

I skrivelsen redovisar myndigheten bland annat att Statistiska centralbyråns och Delegationen mot segregations områdesindelning och statistikverktyget Segregationsbarometern har använts i samband med nyetableringar av servicekontor. Segregationsbarometern har utgjort ett gott stöd i analys, planering och inriktning av regeringsuppdraget att etablera nya servicekontor.

### **11.14 Uppdrag att vidta energibesparingsåtgärder inom den statliga förvaltningen**

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

Åtterrapporering ska ske månadsvis till Statens energimyndighet.

Den första redovisningen genomfördes 14 oktober 2022 och har därefter genomförts månadsvis. Åtterrapporeringen avslutas i enlighet med regeringsuppdraget sista april 2023.

## 12 Finansiell redovisning

### 12.1 Resultaträkning

**Tabell 31. Resultaträkning (tkr)**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fem tabeller.

Verksamhetens intäkter	Not	2022	2021
Intäkter av anslag	1	881 419	703 537
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	601 682	623 000
Intäkter av bidrag	3	6 059	4 562
Finansiella intäkter	-	0	0
<b>Summa</b>	-	<b>1 489 161</b>	<b>1 331 098</b>

Verksamhetens kostnader	Not	2022	2021
Kostnader för personal	4	-956 840	-882 876
Kostnader för lokaler	5	-164 750	-124 425
Övriga driftkostnader	6	-308 465	-276 119
Finansiella kostnader	7	-1 926	-34
Avskrivningar och nedskrivningar	8	-47 861	-35 773
<b>Summa</b>	-	<b>-1 479 842</b>	<b>-1 319 227</b>

Verksamhetsutfall	Not	2022	2021
Verksamhetsutfall	-	9 319	11 871

Uppbördsverksamhet	Not 19	2022	2021
Intäkter av avgifter mm som inte disponeras	-	759	557
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet	-	-759	-557
<b>Saldo</b>	-	<b>0</b>	<b>0</b>

Årets kapitalförändring	Not	2022	2021
Årets kapitalförändring	9	9 319	11 871

## 12.2 Balansräkning

**Tabell 32. Tillgångar (tkr)**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i sju tabeller.

Immateriella anläggningstillgångar	Not	2022-12-31	2021-12-31
Balanserade utgifter för utveckling	10	95 135	95 591
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	11	265	446
<b>Summa</b>	-	<b>95 400</b>	<b>96 037</b>

Materiella anläggningstillgångar	Not	2022-12-31	2021-12-31
Förbättringsutgifter på annans fastighet	12	28 807	18 900
Maskiner, inventarier, nstallationer m.m.	13	41 275	30 167
Pågående nyanläggningar	14	595	0
<b>Summa</b>	-	<b>70 676</b>	<b>49 067</b>

Kortfristiga fordringar	Not	2022-12-31	2021-12-31
Kundfordringar	-	1 148	612
Fordringar hos andra myndigheter	15	74 132	66 882
Övriga kortfristiga fordringar	16	66	2
<b>Summa</b>	-	<b>75 346</b>	<b>67 497</b>

Periodavgränsningsposter	Not	2022-12-31	2021-12-31
Förutbetalda kostnader	17	47 061	36 922
Övriga upplupna intäkter	18	50 485	41 814
<b>Summa</b>	-	<b>97 546</b>	<b>78 736</b>

Avräkning med statsverket	Not	2022-12-31	2021-12-31
Avräkning med statsverket	19	-22 005	-73 454
<b>Summa</b>	-	<b>-22 005</b>	<b>-73 454</b>

Kassa och bank	Not	2022-12-31	2021-12-31
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	-	0	0
Kassa och bank	-	0	0
<b>Summa</b>	-	<b>0</b>	<b>0</b>

Summa tillgångar	Not	2022-12-31	2021-12-31
Summa tillgångar	-	316 964	217 883

**Tabell 33. Kapital och skulder (tkr)**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i fem tabeller.

Myndighetskapital	Not 20	2022-12-31	2021-12-31
Balanserad kapitalförändring	-	-134 976	-146 847
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	9	9 319	11 871
<b>Summa</b>	-	<b>-125 656</b>	<b>-134 976</b>

Avsättningar	Not	2022-12-31	2021-12-31
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	21	1 290	1 201
Övriga avsättningar	22	8 850	6 920
<b>Summa</b>	-	<b>10 140</b>	<b>8 121</b>

Skulder m.m.	Not	2022-12-31	2021-12-31
Lån i Riksgäldskontoret	23	162 531	143 438
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	24	102 600	39 956
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	25	33 895	24 873
Leverantörsskulder	26	46 297	42 640
Övriga kortfristiga skulder	27	15 629	13 301
<b>Summa</b>		<b>360 953</b>	<b>264 209</b>

Periodavgränsningsposter	Not	2022-12-31	2021-12-31
Upplupna kostnader	28	71 527	80 529
<b>Summa</b>	-	<b>71 527</b>	<b>80 529</b>

Summa kapital och skulder	Not	2022-12-31	2021-12-31
Summa kapital och skulder	-	316 964	217 883

## 12.3 Anslagsredovisning

Tabell 34. 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	74 118	878 068	-51 492	900 694	-877 946	22 748
ap.5 Lokalisering till Kiruna	30	210	3 500	-105	3 605	-3 605	0
<b>Summa</b>	-	<b>74 328</b>	<b>881 568</b>	<b>-51 597</b>	<b>904 299</b>	<b>-881 551</b>	<b>22 748</b>

Tabell 35. Redovisning av inkomsttitel (tkr)

Inkomsttitel	Beräknat belopp	Inkomster
2811.Övriga inkomster av statens verksamhet för finansiering av den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen	759	759

## 12.4 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.

### 12.4.1 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.

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

## **12.4.2 Värderingsprinciper**

### **12.4.2.1 Anläggningstillgångar**

Som anläggningstillgångar redovisas egenutvecklade immateriella anläggningstillgångar, förvärvade licenser och rättigheter samt maskiner och inventarier som har en beräknad ekonomisk livslängd som uppgår till minst tre år och har ett anskaffningsvärde enligt vissa beloppsgränser. Beloppsgränsen är minst 25 tkr exklusive moms (fram till och med 2020-05-31 gällde som anskaffningsvärde minst 20 tkr) förutom för egenutvecklade immateriella anläggningstillgångar.

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

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

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



**Figur 15. Tillämpade avskrivningstider**

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

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

### 12.4.3 Omsättningstillgångar

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

### 12.4.4 Skulder

Skulderna har tagits upp till nominellt belopp.

## 12.4.5 Ersättningar och andra förmåner

**Tabell 36. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag (kr)**

Befattningshavare	Lön/arvode	Förmån	Period	Ledamot i andra styrelser och råd
Åsa Lindh, generaldirektör	1 549 541	Vissa förmåner har erbjudits. Inga har utnyttjats.	20220101-20221231	Digitalidag

De förmåner som har erbjudits till Åsa Lindh är enligt regeringsbeslut ersättning för styrkta logikostnader i Gävle, styrkta kostnader för resa fyra gånger per månad Stockholm–Gävle och retur samt rätt till förmånen av fri bil. Inga förmåner har utnyttjats.

**Tabell 37. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag (kr)**

Styrelsemedlem	Lön/arvode	Förmån	Period	Ledamot i andra styrelser och råd
Christina Lindenius, ordförande	45 000	-	Omval	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	18 750	-	tom 220531	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. SSC Space Thailand, SSC Space Mexico S, S.de R.L.
Eva-Britt Gustafsson	18 750	-	tom 220531	Dedicare AB
Gunnar Karlson	22 500	-	Omval	Swedish Space Corporation samt Gunnar Karlson konsult AB
Vesna Jovic	18 750	-	tom 220531	Catena Fastigheter AB samt Järfälla kommunkoncern.

Styrelsemedlem	Lön/arvode	Förmån	Period	Ledamot i andra styrelser och råd
Martin Valfridsson	22 500	-	Omval	Roséns i Götene AB samt Rådet för beredning av anställningsärenden inom Åklagarmyndigheten
Charlotta Gustafsson		-	från och med 220601	Vice ordförande i Socialstyrelsen. Ledamot i SIDA och Bengtsson/Gustafsson konsult AB.
Eva Hagwall		-	från och med 220601	-
Johan von Knorring		-	från och med 220601	Wisjö Gård AB

Tabell 37 och 38. Lön/arvode visar utbetalat under 2022. Det finns arvoden som kommer att utbetalas 2023 men som avser 2022. Det gäller till de ledamöter som suttit hela 2022 samt till de som suttit från och med juni månad.

## 12.4.6 Noter

### 12.4.6.1 Noter till resultaträkningen (tkr)

#### Not 1. Intäkter av anslag

Intäkter av anslag	2022	2021
Intäkter av anslag enligt resultaträkningen	881 419	703 537
<b>Summa</b>	<b>881 419</b>	<b>703 537</b>

Ökningen av anslaget härrör sig till verksamheten lokal statlig service, där uppbyggnaden fortsatt under 2022.

I redovisning mot anslag uppgår utgifterna till -881 551 tkr. Differensen mellan utgifterna och intäkter av anslag (881 419) är -132 tkr och består i minskning av semesterlöneskuld intjänad till och med 2008. Differensen har belastat anslaget men inte bokförts som en kostnad i resultaträkningen.

**Not 2. Intäkter av avgifter och andra ersättningar**

Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2022	2021
Intäkter av uppdragsverksamhet	595 568	622 716
Intäkter av offentligrättsliga avgifter	27	8
Intäkter enligt 4§ avgiftsförordningen	5 631	182
Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	457	94
<b>Summa</b>	<b>601 682</b>	<b>623 000</b>

Intäkter av uppdragsverksamhet är lägre än 2021 och förklaras i huvudsak av att Arbetsförmedlingens kundtorgverksamhet från 2022 finansieras av anslag. Ökningen av intäkter enligt 4§ avgiftsförordningen förklaras av tillkommande verksamhet gentemot Migrationsverket.

**Not 3. Intäkter av bidrag**

Intäkter av bidrag	2022	2021
Bidrag för höga sjuklönekostnader	4 240	3 427
Bidrag avseende lönebidrag/nystartsbidrag	650	1 048
Övriga bidrag från statliga myndigheter	1 170	86
<b>Summa</b>	<b>6 059</b>	<b>4 562</b>

Bidrag för höga sjuklönekostnader avser de särskilda beslut som tagits gällande ersättningen under coronapandemin.

**Not 4. Kostnader för personal**

Kostnader för personal	2022	2021
Lönekostnader (exklusive arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	638 613	588 171
varav arvoden 146 tkr (343 tkr)		
Sociala avgifter	317 185	290 960
Aktivering av lönekostnader	-13 569	-10 523
Övriga kostnader för personal	14 611	14 268
<b>Summa</b>	<b>956 840</b>	<b>882 876</b>

Ökningen av kostnader för personal härrör sig i huvudsak till verksamheten lokal statlig service, där uppbyggnaden fortsatt under 2022.

**Not 5. Kostnader för lokaler**

Kostnader för lokaler	2022	2021
Kostnader för lokaler	164 750	124 425
<b>Summa</b>	<b>164 750</b>	<b>124 425</b>

Ökningen av kostnader för lokaler härrör sig i huvudsak till verksamheten lokal statlig service, där uppbyggnaden fortsatt under 2022.

**Not 6. Övriga driftkostnader**

Övriga driftkostnader	2022	2021
Köp av tjänster	285 107	261 536
Resor	16 085	6 888
Övrigt	7 273	7 695
<b>Summa</b>	<b>308 465</b>	<b>276 119</b>

Köp av tjänster utgörs till stor del av köp av data- och konsulttjänster. Kostnader för resor har ökat och förklaras i huvudsak av ökat resande till följd av borttagande av de restriktioner som rådde under coronapandemin.

**Not 7. Finansiella kostnader**

Finansiella kostnader	2022	2021
Övriga finansiella kostnader	1 926	34
<b>Summa</b>	<b>1 926</b>	<b>34</b>

Under 2022 har räntesatsen för ränte- och avistakonton i Riksgälden successivt höjts, från att tidigare under många år legat nära 0 procent.

**Not 8. Avskrivningar och nedskrivningar**

Avskrivningar och nedskrivningar	2022	2021
Balanserade utgifter för utveckling	29 025	23 607
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	389	570
Förbättringsutgifter på annans fastighet	9 090	5 881
Maskiner, inventarier, installationer	9 357	5 714
<b>Summa</b>	<b>47 861</b>	<b>35 773</b>

**Not 9. Årets kapitalförändring**

Årets kapitalförändring	2022	2021
Avgiftsfinansierad verksamhet, överskott	9 319	11 871
<b>Summa</b>	<b>9 319</b>	<b>11 871</b>

**12.4.6.2 Noter till balansräkningen (tkr)****Not 10. Balanserade utgifter för utveckling**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Anskaffningsvärde	2022-12-31	2021-12-31
Ingående anskaffningsvärde	183 121	152 657
Årets anskaffningar	28 569	30 464
<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>211 690</b>	<b>183 121</b>

Akkumulerade avskrivningar	2022-12-31	2021-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-87 531	-63 924
Årets avskrivningar	-29 025	-23 607
<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-116 556</b>	<b>-87 531</b>

Utgående bokfört värde	2022-12-31	2021-12-31
Utgående bokfört värde	95 135	95 591

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

**Not 11. Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Anskaffningsvärde	2022-12-31	2021-12-31
Ingående anskaffningsvärde	3 597	3 597
Årets anskaffningar	208	0
<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>3 805</b>	<b>3 597</b>

Ackumulerade avskrivningar	2022-12-31	2021-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-3 151	-2 580
Årets avskrivningar	-389	-570
<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-3 540</b>	<b>-3 151</b>

Utgående bokfört värde	2022-12-31	2021-12-31
Utgående bokfört värde	265	446

**Not 12. Förbättringsutgifter på annans fastighet**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Förbättringsutgifter på annans fastighet	2022-12-31	2021-12-31
Ingående anskaffningsvärde	41 608	29 451
Årets anskaffningar	19 020	12 700
Årets försäljningar/utrangeringar	-632	-532
<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>59 996</b>	<b>41 619</b>

Ackumulerade avskrivningar	2022-12-31	2021-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-22 723	-17 369
Årets avskrivningar	-9 090	-5 881
Minskning av ackumulerade avskrivningar vid utrangering/försäljning	624	532
<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-31 189</b>	<b>-22 719</b>

Utgående bokfört värde	2022-12-31	2021-12-31
Utgående bokfört värde	28 807	18 900

Ingående anskaffningsvärde respektive ingående ackumulerade avskrivningar 2022 avviker mot utgående värden 2021. Detta förklaras av övertagande av några anläggningar från Fortifikationsverket.

Ökningen av årets anskaffningar härrör sig till verksamheten lokal statlig service, där uppbyggnaden fortsatt under 2022.

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

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Maskiner, inventarier, installationer m.m.	2022-12-31	2021-12-31
Ingående anskaffningsvärde	59 208	44 749
Årets anskaffningar	20 595	15 450
Årets försäljningar/utrangeringar	-1 523	-990
<b>Summa anskaffningsvärde</b>	<b>78 281</b>	<b>59 208</b>

Akkumulerade avskrivningar	2022-12-31	2021-12-31
Ingående ackumulerade avskrivningar	-29 041	-23 987
Årets avskrivningar	-9 357	-5 714
Minskning av ack avskrivningar vid utrangering/ försäljning	1 392	660
<b>Summa ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-37 006</b>	<b>-29 041</b>

Utgående bokfört värde	2022-12-31	2021-12-31
Utgående bokfört värde	41 275	30 167

Ökningen av årets anskaffningar härrör sig till verksamheten lokal statlig service, där uppbyggnaden fortsatt under 2022.

### Not 14. Pågående nyanläggningar

Pågående nyanläggningar	2022-12-31	2021-12-31
Ingående anskaffningsvärde	0	0
Årets anskaffningar	595	0
Färdigställda anläggningar	0	0
<b>Summa</b>	<b>595</b>	<b>0</b>



**Not 15. Fordringar hos andra myndigheter**

Fordringar hos andra myndigheter	2022-12-31	2021-12-31
Kundfordringar hos andra myndigheter	54 163	49 908
Fordran ingående mervärdeskatt	19 883	16 930
Övriga fordringar	86	45
<b>Summa</b>	<b>74 132</b>	<b>66 882</b>

**Not 16. Övriga kortfristiga fordringar**

Övriga kortfristiga fordringar	2022-12-31	2021-12-31
Fordringar hos anställda	66	2
<b>Summa</b>	<b>66</b>	<b>2</b>

**Not 17. Förutbetalda kostnader**

Förutbetalda kostnader	2022-12-31	2021-12-31
Datatjänster	4 242	6 585
Förutbetalda hyreskostnader	38 403	26 369
Övriga förutbetalda kostnader	4 415	3 968
<b>Summa</b>	<b>47 061</b>	<b>36 922</b>

Förutbetalda hyreskostnader ökar och härrör sig till verksamheten lokal statlig service, där utbyggnaden fortsatt under 2022. Lokalhyror betalas normalt i förskott.

**Not 18. Övriga upplupna intäkter**

Övriga upplupna intäkter	2022-12-31	2021-12-31
Upplupna intäkter anslutning, migrering och övriga tjänster	50 485	41 814
<b>Summa</b>	<b>50 485</b>	<b>41 814</b>

### Not 19. Avräkning med Statsverket

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Uppbördsverksamhet	2022-12-31	2021-12-31
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomsttitel	-759	-557
Medel från räntekonto som tillförts inkomsttitel	759	557
<b>Fordringar/Skulder avseende uppbörd</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Anslag i räntebärande flöde	2022-12-31	2021-12-31
Ingående balans	-74 328	-42 406
Redovisat mot anslag	881 551	703 884
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-881 568	-757 705
Återbetalning av anslagsmedel	51 598	21 898
<b>Fordringar/Skulder avseende anslag i räntebärande flöde</b>	<b>-22 748</b>	<b>-74 328</b>

Fordran avseende semesterskuld som inte har redovisats mot anslag	2022-12-31	2021-12-31
Ingående balans	875	1 222
Redovisat mot anslag enligt undantagsregeln	-132	-347
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	744	875
<b>Summa avräkning med statsverket</b>	<b>-22 005</b>	<b>-73 454</b>

### Not 20. Myndighetskapital

Myndighetskapital	Balanserad kapitalförändring, avgiftsbelagd verksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
Utgående balans 2021	-146 847	11 871	-134 976
Ingående balans 2022	-146 847	11 871	-134 976
Föregående års kapitalförändring	11 871	-11 871	0
Årets kapitalförändring	0	9 319	9 319
Summa årets förändring	11 871	-2 552	9 319
<b>Utgående balans 2022</b>	<b>-134 976</b>	<b>9 319</b>	<b>-125 656</b>

**Not 21. Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser**

Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	2022-12-31	2021-12-31
Ingående avsättning	1 201	1 486
Årets pensionskostnad	679	498
Årets pensionsutbetalningar	-590	-784
Utgående avsättning	1 290	1 201

**Not 22. Övriga avsättningar**

Övriga avsättningar	2022-12-31	2021-12-31
Ingående avsättning lokalt omställningsarbete	6 920	5 482
Årets förändring	1 930	1 439
Utgående avsättning	8 850	6 920

Inget av avsättningen bedöms/kommer att regleras under det närmsta räkenskapsåret.

**Not 23. Lån i Riksgäldskontoret**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i tre tabeller.

Lån i Riksgäldskontoret	2022-12-31	2021-12-31
Ingående balans	143 438	121 221
Under året nyupptagna lån	66 646	68 355
Årets amorteringar	-47 553	-46 138
<b>Utgående balans</b>	<b>162 531</b>	<b>143 438</b>

Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar	2022-12-31	2021-12-31
Beviljad låneram enligt regleringsbrev	270 000	240 000

Nyttjad låneram	2022-12-31	2021-12-31
Nyttjad låneram	162 531	143 438

**Not 24. Räntekontokredit i Riksgäldskontoret**

Anmärkning: Denna tabell har delats upp i två tabeller.

Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	2022-12-31	2021-12-31
Utgående skuld på räntekontot	102 600	39 956
<b>Summa</b>	<b>102 600</b>	<b>39 956</b>

Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev	2022-12-31	2021-12-31
Beviljad räntekontokredit enligt regleringsbrev	300 000	330 000

**Not 25. Kortfristiga skulder till andra myndigheter**

Kortfristiga skulder till andra myndigheter	2022-12-31	2021-12-31
Arbetsgivaravgifter	17 746	15 085
Leverantörsskulder till andra myndigheter	14 841	9 632
Utgående mervärdesskatt	1 309	156
<b>Summa</b>	<b>33 895</b>	<b>24 873</b>

**Not 26. Leverantörsskulder**

Leverantörsskulder	2022-12-31	2021-12-31
Leverantörsskulder	46 297	42 640
<b>Summa</b>	<b>46 297</b>	<b>42 640</b>

**Not 27. Övriga kortfristiga skulder**

Övriga kortfristiga skulder	2022-12-31	2021-12-31
Personalens källskatt	15 629	13 301
<b>Summa</b>	<b>15 629</b>	<b>13 301</b>

**Not 28. Upplupna kostnader**

Upplupna kostnader	2022-12-31	2021-12-31
Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	67 203	64 363
Upplupna löner inklusive sociala avgifter	1 681	10 060
Upplupna kostnader för datatjänster	0	3 441
Upplupna kostnader för konsulttjänster	1 503	299
Övriga upplupna kostnader	1 140	2 366
<b>Summa</b>	<b>71 527</b>	<b>80 529</b>

Upplupna löner inklusive sociala avgifter var högre 2021 och förklaras av att den då innehöll uppbokning av löneuppräknings 2021, vilka utbetalades först 2022.

#### 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 2019-2021 beslutat ska etableras. Av posten får vidare 60 000 tkr användas för etableringen av nya servicekontor i utsatta områden. Kommentarer gällande nya servicekontor och kontor i utsatta områden framgår i resultatredovisningen. Indragningen, - 51 492 tkr, avser anslagssparande från 2021 som inte fick disponeras och detta har återbetalats. Anslagsbehållning som får disponeras är 3 procent. Medgiven anslagskredit uppgår till 26 357 tkr. Förbrukningen blev i nivå med årets tilldelade medel. Anslagssparande (utgående överföringsbelopp) blev mindre än 3 procent.

#### 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, - 105 tkr avser anslagssparande från 2021 som inte fick disponeras och detta har återbetalats. Anslagsbehållning som får disponeras är 3 procent. Medgiven anslagskredit uppgår till 105 tkr. Totalt disponibelt belopp har förbrukats under året.

## 12.5 Sammanställning över väsentliga uppgifter

Tabell 38. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr)

Låneram Riksgäldskontoret	2022	2021	2020	2019	2018
Beviljad	270 000	240 000	200 000	220 000	142 000
Utnyttjad totalt	162 531	143 438	121 221	105 634	90 423

Kontokrediter Riksgäldskontoret	2022	2021	2020	2019	2018
Beviljad	300 000	330 000	315 400	315 400	300 000
Maximalt utnyttjad under året	126 072	120 623	176 121	214 237	223 367

<b>Räntekonto Riksgäldskontoret</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Ränteintäkter	0	0	7	447	997
Räntekostnader	672	0	0	0	0

<b>Avgiftsintäkter som disponeras</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	580 269	600 048	543 944	519 848	465 000
Avgiftsintäkter	601 682	623 000	560 705	520 543	458 240

<b>Avgiftsintäkter som inte disponeras</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Inkomsttitel 2811 enligt regleringsbrev beräknat	759	557	53	53	53
Inkomsttitel 2811: Inkomster	759	557	53	53	53

<b>Anslagskredit och anslagssparande</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Beviljad anslagskredit enligt regleringsbrev	26 462	0	20 852	10 029	0
Nyttjad anslagskredit	0	0	0	0	0
Anslagssparande	22 748	74 328	42 405	7 875	0
Bemyndiganden - ej tillämplig	-	-			-

<b>Personal</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Antalet årsarbetskrafter (st)	1 408	1 313	1 239	893	425
Medelantalet anställda (st)	1 608	1 467	1 405	964	477
Driftkostnad per årsarbetskraft	1 016	977	936	912	1 069

<b>Kapitalförändring</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Årets	9 319	11 871	26 609	11 325	7 367
Balanserad	-125 656	-134 976	-146 847	-173 456	-192 147

## 13 Intygande om intern styrning och kontroll

Myndigheten valde vid ingången av 2022 att prioritera nedanstående områden avseende arbetet med intern styrning och kontroll:

- 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.

Under året har grundläggande riskhanteringsutbildningar genomförts brett inom organisationen. Målgruppen har varit nyckelroller inom organisationen, så som chefer, projektledare, processledare samt förvaltningsledare.

En ny riktlinje för intern styrning och kontroll har arbetats fram och beslutats under året. Denna träder i kraft 1 januari 2023, och började därmed användas för verksamhetsplaneringen 2023. Riktlinjen ska ge bättre förutsättningar för myndighetens arbete med intern styrning och kontroll inklusive riskhantering.

Systemstödet för risk och internkontroll har anpassats efter organisationens behov, ny riktlinje samt för att ge förutsättningar för att kunna arbeta systematiskt med riskhantering. Det nya systemstödet har möjliggjort att verksamheten nu kan dokumentera och arbeta med risker inom fler områden i ett enda systemstöd samt enligt samma metodik.

Genomförda utbildningsinsatser samt det utvecklade systemstödet har gett förutsättningar för att arbeta fram en mer ändamålsenlig kontrollstruktur. Arbetet kommer att bedrivas fortsatt in i nästa år.

Det nya systematiska arbetssättet med riskhantering kunde påvisa att myndigheten inte genomfört och dokumenterat en förnyad riskanalys över aktuella risker för delar av processerna inom lönetjänsten Palasso och POL, vilka är de lönesystem som myndigheten har en pågående utfasning av. En förnyad riskanalys genomfördes därför omgående där inga väsentliga risker identifierades.

Myndigheten har bedrivit ett arbete för att utveckla och stärka processtyrningen. I samband med detta har riktlinjen för processarbete uppdaterats. Förändringarna avser möta organisationens förändrade behov och beaktar även internrevisionens rekommendationer på området. Förtydliganden som genomförts avser bland annat hur processtyrningen av verksamheten syftar till att skapa en god intern styrning och kontroll, tydliggörande av roller och ansvar samt ägarskapet, och även hur myndigheten ska arbeta med förbättringar.

De viktigaste förbättringsområdena för kommande år bedöms vara desamma som för i år, det vill säga att ytterligare:

- 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 de redovisas som en brist som sammantaget påverkar bedömningen av den interna styrningen och kontrollen.

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

Den samlade uppföljningen av Statens servicecenters interna styrning och kontroll 2022 visar inte att det finns några väsentliga brister att redovisa.

### **13.1 Myndighetens arbete med intern styrning och kontroll**

Statens servicecenter ska enligt förordning (2012:208) med instruktion för Statens servicecenter tillämpa internrevisionsförordningen (2006:1228), som innebär att även förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll ska tillämpas.

Syftet med den interna styrningen och kontrollen är att säkerställa att myndigheten fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och uppfyller kraven i 3§ myndighetsförordningen (2007:515).



Verksamheten ska bedrivas effektivt, enligt gällande rätt och andra förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen, med en tillförlitlig och rättvisande redovisning samt med god hushållning av statens medel.

Den interna styrningen och kontrollen ska även förebygga att verksamheten utsätts för korruption, otillbörlig påverkan, bedrägeri och andra oegentligheter, samt säkerställa att det inom myndigheten finns en god intern miljö som skapar förutsättningar för en väl fungerande process för intern styrning och kontroll.

Som stöd för den interna styrningen och kontrollen finns beslutade styrdokument. I riktlinjen för intern styrning och kontroll beskrivs processen för riskhantering. Identifiering av risker, bedömning av riskvärden samt riskanalys är en del av myndighetens verksamhetsplanerings- och uppföljningsprocess. Respektive verksamhet identifierar och värderar risker inom den egna divisionen.

Med ledning av riskanalysen ska de åtgärder vidtas som är nödvändiga för att myndigheten med rimlig säkerhet ska kunna fullgöra sina uppgifter, uppnå verksamhetens mål och uppfylla kraven i 3§ myndighetsförordningen (2007:515).

Som del av den interna styrningen och kontrollen tas åtgärdsplan fram utifrån den riskanalys som gjorts. Beroende på riskernas karaktär hanteras de på olika sätt. Styrelsen gör en bedömning av framtagna riskanalyser och fastställer riskanalys och åtgärdsplan. Risker och åtgärdsplaner följs upp i samband med tertiäluppföljningar.

För risker i verksamhetsprocesserna upprättas årligen en internkontrollplan där uppföljning av nyckelkontroller beskrivs. Internkontrollplanen syftar till att följa och säkerställa att beslutade nyckelkontroller i myndighetens processer genomförs och är ändamålsenliga. Internkontrollplanen följs upp tertiälvís och rapporteras till kundmyndigheterna och Statens servicecenters ledningsgrupp.

I samband med årsredovisning tas det fram ett underlag för intygande av intern styrning och kontroll där verksamhetsansvariga chefer bedömer huruvida den interna styrningen och kontrollen inom

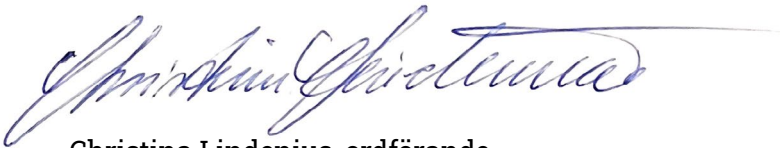
deras verksamhet är tillfredsställande eller inte. Dessa bedömningar, tillsammans med resultatet av internkontrollplanen samt resultaten av genomförda åtgärder med anledning av internrevisionens granskningar används som stöd för ledningen för att lämna en bedömning om den interna styrningen och kontrollen är betryggande eller inte.

## 13.2 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 2023



Christina Lindenius, ordförande



Gunnar Karlson



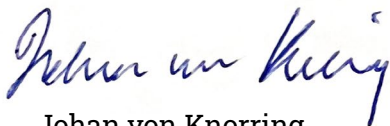
Martin Valfridsson



Charlotta Gustafsson



Eva Hagwall



Johan von Knorring



Åsa Lindh, generaldirektör

## Notförteckning

Not 1.	Intäkter av anslag .....	91
Not 2.	Intäkter av avgifter och andra ersättningar .....	92
Not 3.	Intäkter av bidrag .....	92
Not 4.	Kostnader för personal .....	92
Not 5.	Kostnader för lokaler .....	93
Not 6.	Övriga driftkostnader .....	93
Not 7.	Finansiella kostnader .....	93
Not 8.	Avskrivningar och nedskrivningar .....	94
Not 9.	Årets kapitalförändring .....	94
Not 10.	Balanserade utgifter för utveckling .....	94
Not 11.	Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar .....	95
Not 12.	Förbättringsutgifter på annans fastighet .....	95
Not 13.	Maskiner, inventarier, installationer m.m. ....	96
Not 14.	Pågående nyanläggningar .....	96
Not 15.	Fordringar hos andra myndigheter .....	97
Not 16.	Övriga kortfristiga fordringar .....	97
Not 17.	Förutbetalda kostnader .....	97
Not 18.	Övriga upplupna intäkter .....	97
Not 19.	Avräkning med Statsverket .....	98
Not 20.	Myndighetskapital .....	98
Not 21.	Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser .....	99
Not 22.	Övriga avsättningar .....	99
Not 23.	Lån i Riksgäldskontoret .....	99
Not 24.	Räntekontokredit i Riksgäldskontoret .....	100
Not 25.	Kortfristiga skulder till andra myndigheter .....	100
Not 26.	Leverantörsskulder .....	100
Not 27.	Övriga kortfristiga skulder .....	100
Not 28.	Upplupna kostnader .....	100
Not 29.	Ap 2. Lokal statlig service .....	101
Not 30.	Ap. 5 Lokalisering till Kiruna .....	101

## Tabellförteckning

Tabell 1.	Verksamhetens ekonomiska resultat (mnkr) . . . . .	16
Tabell 2.	Intäkter och kostnader uppdelade på verksamhetsområden (mnkr) . . . . .	16
Tabell 3.	Intäktsfördelning (mnkr och procentuell andel) . . . . .	17
Tabell 4.	Kostnadsfördelningen per kostnadsslag (mnkr och procentuell andel) . . . . .	19
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.	Utfall resultatindikatorer . . . . .	26
Tabell 10.	Hanterade volymer ekonomitjänster . . . . .	30
Tabell 11.	Hanterade volymer lönetjänster . . . . .	31
Tabell 12.	Hanterade volymer konsulttjänster . . . . .	32
Tabell 13.	Leverantörsfakturer per årsarbetare . . . . .	33
Tabell 14.	Lönespecifikationer per årsarbetare . . . . .	34
Tabell 15.	Lönespecifikationer per årsarbetare beroende på lönesystem . . . . .	35
Tabell 16.	Lönespecifikationer per årsarbetare fördelat på kundmyndighets storlek . . . . .	36
Tabell 17.	Utfall NKI för användare värdegrund per kundmyndighetsstorlek (skala 1-5) . . . . .	39
Tabell 18.	Utfall NKI för kontaktpersoner värdegrund per kundmyndighetsstorlek (skala 1-5) . . . . .	40
Tabell 19.	Fördelning av antal kundmyndigheter baserat på storlek . . . . .	42
Tabell 20.	Antal kundmyndigheter 2020-2022 . . . . .	42
Tabell 21.	Utfall över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2022-2020 . . . . .	42
Tabell 22.	Utfall och prognos över antal anslutna kundmyndigheter 2022-2024 . . . . .	44
Tabell 23.	Prognos över antal anställda i anslutna kundmyndigheter 2022-2024 och hur de förhåller sig till antalet anställda i statsförvaltningen som helhet . . . . .	45
Tabell 24.	Antal besök per region . . . . .	58
Tabell 25.	Antal ärenden per myndighet . . . . .	61
Tabell 26.	Kostnad per besök och ärende . . . . .	62

Tabell 27. Totalt antal medarbetare.....	69
Tabell 28. Antal medarbetare fördelat på divisioner och stöd- och ledning.....	70
Tabell 29. Antal medarbetare fördelade per verksamhet och kön.....	70
Tabell 30. Sjukfrånvaro i procent.....	73
Tabell 31. Resultaträkning (tkr).....	84
Tabell 32. Tillgångar (tkr).....	85
Tabell 33. Kapital och skulder (tkr).....	86
Tabell 34. Redovisning mot anslag (tkr).....	87
Tabell 35. Redovisning av inkomsttitel (tkr).....	87
Tabell 36. Ersättning till ledande befattningshavare med styrelseuppdrag (kr).....	90
Tabell 37. Ersättning till styrelseledamöter och innehavare av andra styrelseuppdrag (kr).....	90
Tabell 38. Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr).....	101

## Figurförteckning

Figur 1.	Organisationsschema för Statens servicecenter 2022	9
Figur 2.	Orter där myndigheten bedriver verksamhet	10
Figur 3.	Andel matchade fakturor	29
Figur 4.	Resultat för NKI användare inklusive förklaringsområde	38
Figur 5.	Kundundersökning via Portalen totalt för Statens servicecenter 2022. Bilden visar antal respondenter och andel procent som har svarat inom respektive kategori.	41
Figur 6.	Kontaktpersonernas ställning om samverkan totalt som byggs upp av kontaktpersoner, samverkansmöten och samverkan.	46
Figur 7.	Kontaktpersonernas ställning till frågan om de upplevt sig väl bemötta och upplevt ett engagemang från Statens servicecenters representanter (skala 1-5)	47
Figur 8.	Kontaktpersoners ställning till frågan om de är nöjda med innehållet i samverkansmötena och vad dessa bidrar till (skala 1-5)	48
Figur 9.	Kontaktpersoners ställning till frågan om de är nöjda med samverkansmötena som helhet, bemanning och antalet möten (skala 1-5)	49
Figur 10.	Antal besökare som deltagit i kundundersökningen fördelat på kön	59
Figur 11.	Andel besökare som deltagit i kundundersökningen fördelat per åldersgrupp	59
Figur 12.	Kundnöjdhet - nedbrutet på kön	63
Figur 13.	Samverkansmodell avseende lokal statlig service	66
Figur 14.	Fördelning utfall per strategiskt mål (mnkr)	76
Figur 15.	Tillämpade avskrivningstider	89

## Bilaga 1. Kompletterande tabell om kundanslutning

Antal nya kunder som anslutit sig till Statens servicecenter

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Högskolan i Halmstad	X		
Institutet för mänskliga rättigheter	X	X	X
Myndigheten för psykologiskt försvar	X	X	X
Statens energimyndighet	X		
Styrelsen för accreditering och teknisk kontroll	X		
<b>Totalt</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>



## Bilaga 2. Kundförteckning

Samtliga av Statens servicecenters kunder per den sista december 2022

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Allmänna reklamationsnämnden	X	X	X
Arbetsdomstolen	X	X	X
Arbetsförmedlingen	X		
Arbetsgivarverket	X	X	X
Arbetsmiljöverket	X		
Barnombudsmannen	X	X	X
Blekinge tekniska högskola	X	X	
Bokföringsnämnden	X	X	X
Bolagsverket	X		
Boverket	X		
Brottsförebyggande rådet		X	
Brottsoffermyndigheten	X	X	X
Centrala studiestödsnämnden	X		
Delegationen mot segregation	X	X	X
Diskrimineringsombudsmannen	X	X	
Domarnämnden	X	X	X
E-hälsomyndigheten	X	X	X
Ekonomistyrningsverket	X	X	
Elsäkerhetsverket	X	X	X
Energimarknads-inspektionen	X	X	X
Etikprövningsmyndigheten	X	X	X
Exportkreditnämnden	X	X	
Fastighetsmäklar-inspektionen	X	X	X
Finansinspektionen	X		
Finanspolitiska rådet	X	X	X
Folke Bernadotteakademien	X	X	X
Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd	X		
Fortifikationsverket	X		

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Forum för levande historia	X	X	X
Försvarets materielverk	X		
Försvarshögskolan	X		
Försvarsunderrättelse- domstolen	X	X	X
Försäkringskassan	X	X	X
Göteborgs universitet	X		
Högskolan i Gävle	X		
Högskolan i Halmstad	X		
Högskolan Kristianstad	X		
Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen	X	X	X
Inspektionen för socialförsäkringen	X	X	X
Inspektionen för strategiska produkter	X	X	X
Inspektionen för vård och omsorg	X	X	X
Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering	X	X	X
Institutet för mänskliga rättigheter	X	X	X
Institutet för språk och folkminnen	X	X	
Integritetsskydds- myndigheten	X	X	X
Justitiekanslern	X	X	X
Jämställdhetsmyndigheten	X	X	X
Kammarkollegiet	X	X	
Kemikalieinspektionen	X	X	
Kommerskollegium	X	X	X
Konjunkturinstitutet	X	X	X
Konkurrensverket	X	X	X
Konstfack	X		
Konstnärsnämnden	X	X	X
Konsumentverket	X	X	
Kronofogdemyndigheten	X	X	X

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Kungl. biblioteket	X	X	
Kungl. Konsthögskolan	X		
Kustbevakningen	X		
Lantmäteriet	X		
Lunds universitet	X		
Länsstyrelsen i Blekinge län		X	
Länsstyrelsen i Dalarnas län		X	
Länsstyrelsen i Gotlands län		X	
Länsstyrelsen i Gävleborgs län		X	
Länsstyrelsen i Hallands län		X	
Länsstyrelsen i Jämtlands län		X	
Länsstyrelsen i Jönköpings län		X	
Länsstyrelsen i Kalmar län		X	
Länsstyrelsen i Kronobergs län		X	
Länsstyrelsen i Norrbottens län		X	
Länsstyrelsen i Skåne län		X	
Länsstyrelsen i Stockholms län		X	
Länsstyrelsen i Södermanlands län		X	
Länsstyrelsen i Uppsala län		X	
Länsstyrelsen i Värmlands län		X	
Länsstyrelsen i Västerbottens län		X	
Länsstyrelsen i Västernorrlands län		X	
Länsstyrelsen i Västmanlands län		X	
Länsstyrelsen i Västra Götalands län		X	
Länsstyrelsen i Örebro län		X	
Länsstyrelsen i Östergötlands län		X	
Malmö universitet	X		
Medlingsinstitutet	X	X	X
Migrationsverket	X		
Mittuniversitetet	X		

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Moderna museet	X	X	X
Myndigheten för arbetsmiljökunskap	X	X	X
Myndigheten för delaktighet	X	X	X
Myndigheten för digital förvaltning	X	X	X
Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd	X	X	X
Myndigheten för kulturanalys	X	X	X
Myndigheten för press, radio och tv	X	X	X
Myndigheten för psykologiskt försvar	X	X	X
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap	X		
Myndigheten för stöd till trossamfund	X	X	X
Myndigheten för tillgängliga medier	X	X	X
Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser	X	X	X
Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor		X	X
Myndigheten för vård- och omsorgsanalys	X	X	X
Myndigheten för yrkeshögskolan	X	X	X
Nationalmuseum	X	X	X
Naturhistoriska riksmuseet	X	X	X
Naturvårdsverket	X	X	X
Nordiska Afrikainstitutet	X	X	X
Nämnden för prövning av oredlighet i forskning		X	X
Patent- och registreringsverket	X		
Pensionsmyndigheten	X	X	X
Polarforsknings-sekretariatet	X	X	X
Post- och telestyrelsen	X	X	X
Regeringskansliet	X		

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Revisorsinspektionen	X	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	X
Sametinget	X	X	X
Skatteverket	X	X	X
Skogsstyrelsen	X	X	X
Skolforskningsinstitutet	X	X	X
Statens beredning för medicinsk och social utvärdering	X	X	
Statens centrum för arkitektur och design	X	X	X
Statens energimyndighet	X		
Statens fastighetsverk	X		
Statens försvarshistoriska museer	X	X	
Statens geotekniska institut	X		
Statens haverikommission	X	X	X
Statens historiska museer	X	X	
Statens inspektion för försvarsunderrättelseverksamheten	X	X	X
Statens institutionsstyrelse	X		
Statens konstråd	X	X	X
Statens kulturråd	X	X	
Statens maritima och transporthistoriska museer	X	X	
Statens medieråd	X	X	X
Statens museer för världskultur	X	X	
Statens musikverk	X	X	

Myndighetsnamn	Lönetjänster	E-handelstjänster	Redovisningstjänster
Statens servicecenter	X	X	X
Statens skolinspektion	X	X	X
Statens skolverk	X	X	
Statens tjänstepensionsverk	X		
Statens veterinärmedicinska anstalt	X		
Statens väg- och transportforskningsinstitut	X		
Statskontoret	X	X	X
Stockholms konstnärliga högskola	X		
Strålsäkerhetsmyndigheten	X	X	
Styrelsen för ackreditering och teknisk kontroll	X		
Svenska institutet	X	X	X
Svenska institutet för europapolitiska studier	X	X	X
Säkerhets- och integritetsskyddsnämnden	X	X	X
Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket	X	X	X
Tekniska museet	X		
Tillväxtverket	X	X	X
Totalförsvarets plikt- och prövningsverk	X	X	X
Trafikanalys	X	X	X
Transportstyrelsen	X		
Tullverket	X		
Universitets- och högskolerådet	X		
Universitetskanslers-ämbetet	X	X	X
Upphandlingsmyndigheten	X	X	X
Uppsala Monitoring Centre	X		
Vetenskapsrådet	X		
Överklagandenämnden för studiestöd	X	X	X
<b>Totalt</b>	<b>139</b>	<b>124</b>	<b>79</b>

## Bilaga 3 – Promemoria

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

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

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

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

### Riskhantering

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

De risker med högst riskvärde som identifierades i samband med verksamhetsplanering 2022 var nedanstående fyra risker. Samtliga av dessa hade då riskvärde på 12 (på skala 1-16).

- Heromainförande går inte enligt plan.
- Funktioner saknas i lönesystemet Primula.
- Fördyringar av Heromainförandet på grund av avtalsmässiga oklarheter med leverantör.
- Produktivitetsmålen i lönesystemet Primula nås ej.

Övriga väsentliga risker med ett riskvärde på nio identifierades inom områden som etablering av nya kontor, utveckling av verksamhetssystem, informationssäkerhet samt risker avseende myndighetens kompetensförsörjning.

En av de väsentliga riskerna från årets början klassas inte längre som väsentlig vid årets slut, denna avser risk för att befintliga

kundmyndigheter av säkerhetsskäl drar sig ur samarbetet och att nya inte vill ansluta sig till Statens servicecenter.

Vid senaste rapporteringen av risker 2022, uppföljning av tertial 2, hade myndigheten tio väsentliga risker. De två som tillkommit som väsentliga under året är följande.

- Risk att inte uppnå det finansiella målet om 8 mnkr i regleringsbrevet.
- Bristande samarbete internt.

### **Hantering och åtgärder av väsentliga risker**

Samtliga väsentliga risker har beslutade pågående åtgärder. Vid tertial 2 uppföljningen hade riskvärdet för Heromainförandet samt avsaknad av funktioner i Primula höjts till 16. Vid verksamhetsplaneringsarbetet sänktes dock riskvärdet till 12 igen.

### **Särskilda iakttagelser**

Under perioden januari till och med november har myndigheten inte genomfört och dokumenterat en förnyad riskanalys över aktuella risker för delar av processerna inom lönetjänsten Palasso och POL. Dessa är de lönesystem som myndigheten har en pågående utfasning av. Vid ingången av 2022 hade totalt 18 myndigheter sina lönetjänster i POL eller Palasso, vid utgången av 2022 är antalet 11.

En riskanalys för dessa processer genomfördes under december månad för vidare hantering enligt ordinarie rutiner. Det har även under hösten 2021 samt våren 2022 genomförts en riskanalys av myndighetens baslönetjänst vilken fångat in risker kopplade till systemen.

Utöver den riskanalys som genomfördes av baslönetjänsten så har risker kopplat till processerna kunnat fångas in löpande då man arbetar enligt implementerade checklistor. Därutöver har det även genomförts internkontroller. Det har därmed varit möjligt att i rimlig omfattning fånga upp nya risker trots att riskanalysen av processerna uteblivit under året.

Avsaknaden av riskanalys fram till november 2022 bedöms inte heller ha påverkat andra områden indirekt. Denna slutsats baseras på de risker som identifierades och hanterades vid riskanalyserna i



december 2022. De incidenter som har uppkommit under 2022 har kunnat rapporteras enligt rutin såväl internt som externt för att sedan tas om hand om på ett adekvat sätt enligt Statens servicecenter interna rutin.

De allvarigare incidenter som uppkommit i lönesystemen Palasso och POL under 2022 bedöms inte heller ha kunnat förhindras med hjälp av riskanalyser. Slutsatsen baseras på att det bland annat varit nödvändigt att genomföra en mycket omfattande analys av IT-säkerheten för att upptäcka incidenterna. Detta arbete har endast kunnat genomföras av systemleverantör med stöd av extern expertis.

Under våren 2023 kommer ett arbete att genomföras för att uppdatera riskanalyser och kontrollmoment. Arbetet kommer att utmynna i uppdaterade tester för kommande års internkontroll.

Värderingen av intern styrning och kontroll gjordes i januari 2023 och bygger på de riskkontroller som genomfördes i december för Palasso och POL.

### **Internkontrollplan**

En myndighetsgemensam internkontrollplan fastställdes och följdes upp tertialvis enligt plan.

Internkontrollplanen har bestått av 38 kontroller. Division myndighetsservice har haft totalt 30 kontroller och avdelningarna för stöd och ledning haft sammanlagt åtta kontroller.

Inför 2022 omformulerades kontrollerna inom division myndighetsservice. Tidigare var kontrollerna för samtliga lönesystemen desamma, inför 2022 genomfördes en översyn där mer ändamålsenliga kontroller per system arbetades fram och fastställdes. Vid uppföljning av tertial 1 identifierades ovanligt många avvikelser inom löneområdet.

Gemensamt för samtliga kontroller med stora avvikelser var att de gjorts på ett mycket litet urval, vilket resulterade i procentuellt stora avvikelser. Avvikelsena berodde även i vissa fall på skillnader i vad som räknats som avvikelse vid inrapporteringen. Arbeta med att se över antal stickprov samt förtydliga hur kontroller skulle rapporteras genomfördes efter detta.

Vid uppföljningen i kommande tertiäl identifierades inte avvikelser i samma utsträckning. Vilket tyder på att de åtgärder som genomförts kan ha gett effekt.

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

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

### **Intern miljö**

Under 2022 lät myndigheten genomföra en verksamhetsanalys av stora delar av organisationen. Arbetet bedrevs under perioden februari till maj och genomfördes av företaget Ekan AB.

Resultatet av analysen presenterades i juni och avlämnad rapport kommunicerades till samtliga medarbetare i juli via intranätet. För att omhänderta verksamhetsanalysens resultat fattades det under september ett inriktningsbeslut om en ny organisationsstruktur från och med 1 januari 2023. Förberedelserna av den kommande organisationsstrukturen innebar ett intensivt arbete inom organisationen avseende såväl praktiska förändringar i systemstöd som arbete med att omstrukturera fördelningen av ansvar och uppgifter.

Grundförutsättningar för den nya organisationen var på plats till utgången av året enligt beslutad tidplan.

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

Översyn av myndighetens arbetssätt med rapportering och uppföljning

av styrelsebeslutade åtgärder har pågått under året tillsammans med internrevisionen.

Två nya granskningar har genomförts och åtgärder har beslutats för en av dessa som avser lokalförsörjning. Åtgärder för granskningen avseende IT-säkerhet och nya föreskrifter MSB planeras att läggas fram och kunna beslutas i vid samma tillfälle som årsredovisningen beslutas.

Vid styrelsemötet i juni genomfördes en särskild insats för att redovisa status kring de tidigare beslutade åtgärder som inte hade avslutats för granskningar genomförda innan 2020. Resultatet av den genomförda insatsen innebar att det fortsatt finns oklarheter avseende genomförandet av ett tiotal åtgärder.

Tillsammans med internrevisionen kommer ett arbetssätt för att hantera dessa äldre åtgärder arbetas fram. Detta för att säkerställa att kvarvarande underliggande risker från dessa granskningar omhändertas och följs upp inom organisationen.

I december publicerade Riksrevisionen den granskning de utfört avseende om den lokala statliga serviceorganisationen i Statens servicecenters regi är ändamålsenlig och effektiv för att tillgängliggöra statlig service med hög kvalitet i hela landet.

Granskningen resulterade i ett antal rekommendationer som myndigheten nu har att ta ställning till.

### **Chefs värdering av den egna verksamheten**

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

- Det finns en stark vilja och samsyn att utveckla samverkan inom organisationen över verksamhetsgränserna. Arbetet har påbörjats och kommer att stärkas i och med den beslutade verksamhetsförändringen för 2023.

- Det finns fortfarande svårigheter att rekrytera och behålla den kompetens som krävs för att utföra delar av myndighetens uppdrag. Detta är lyft som myndighetsgemensam risk och hanteras inom organisationen för att minska konsekvenserna.
- Det finns önskemål inom organisationen att arbeta mer förbyggande mot oegentligheter. Inga indikationer finns på att det finns några missförhållanden men ambitionsnivån skulle kunna höjas.
- Processen för intern styrning och kontroll har utvecklats i en positiv riktning vilket har höjt mognadsnivån inom detta område.

### **Övriga iakttagelser**

Under året har verksamheten börjat jobba mer aktivt med riskhantering löpande, utöver ordinarie uppföljningstillfällen. Kunskapsnivån och medvetenheten har höjts men behöver fortsatt utvecklas kommande år för att nå en ändamålsenlig nivå. Detta för att skapa en organisation som jobbar proaktivt med risker och därmed kan styra verksamheten effektivt.

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

### **Sammanfattning**

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

De viktigaste förbättringsområdena för 2023 år bedöms vara desamma som för 2022, det vill säga att ytterligare:

- 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.



Tillsammans gör vi staten  
mer tillgänglig och effektiv.



Statens  
servicecenter

[www.statenssc.se](http://www.statenssc.se)