



Statens
servicecenter

Rapport

Lokalisering av verksamhet i Sollefteå



Datum: 2019-09-23
Diarienummer: 10815-2017/1121
Rapportnummer: 2019 R:14
Version: 1.0

Statens servicecenter
FE 15
801 71 Gävle

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

Finansdepartementet
103 33 Stockholm

Uppdrag om lokalisering av viss verksamhet till Sollefteå

Regeringen gav den 17 december 2017 Statens servicecenter i uppdrag att lokalisera delar av sin verksamhet till Sollefteå (Fi2017/04642/SFÖ). Lokaliseringen ska vara avslutad senast den 30 september 2019. Uppdraget ska redovisas senast den 30 september 2019.

Med utgångspunkt i uppdraget har Statens servicecenter analyserat vilken verksamhet som ska lokaliseras i Sollefteå och också förberett att praktiskt genomföra flytt av uppgifter och uppstart av verksamhet fr.o.m. den 1 oktober 2019.

Statens servicecenter överlämnar härmed rapporten Lokalisering av verksamhet till Sollefteå. Uppdraget är därmed avslutat.

I detta ärende har generaldirektör Thomas Pålsson beslutat efter föredragning av avdelningschef Annica Schölund Storm.

Thomas Pålsson

Annica Schölund Storm

Innehållsförteckning

Sammanfattning	6
1 Inledning	7
1.1 Regeringens uppdrag	7
1.2 Genomförande och redovisning av uppdraget	7
2 Statens servicecenters tjänsteområden	8
2.1 Tjänsteområde lön	8
2.2 Tjänsteområde ekonomi	8
2.3 Digitaliseringen påverkar behovet av arbetskraft och kompetens	9
3 Verksamhet som lokaliseras i Sollefteå	10
3.1 Underhåll av gemensamt leverantörsregister	10
3.2 Utveckling av e-handelstjänsten	11
3.3 Kundfakturatjänst	11
3.4 Stegvis utökning av verksamheten	12
3.5 Kompetensförsörjning	12
4 Verksamhetsmässiga, ekonomiska och personella konsekvenser....	13
4.1 Verksamhetsmässiga konsekvenser	13
4.2 Ekonomiska konsekvenser	13
4.3 Personella konsekvenser	13

Sammanfattning

Enligt Statens servicecenter är vissa uppgifter inom myndighetens tjänsteområde för ekonomi lämpliga att lokalisera och vidareutveckla i Sollefteå. Detta gäller systemadministrativa uppgifter inom e-handel och produktion av kundfaktura.

Med utgångspunkt i att verksamheten ska fungera effektivt med bibehållen kvalitet måste lokaliseringen genomföras successivt. Inledningsvis flyttas systemadministrativa uppgifterna inom e-handel till Sollefteå. I nästa steg utökas verksamheten till att även omfatta produktion och utveckling av kundfakturatjänster.

Den 1 oktober 2019 omfattar verksamheten fyra medarbetare och en enhetschef. Under 2020 utökas verksamheten med ytterligare cirka 15-20 medarbetare. Den stegvisa lokaliseringen av verksamhet i Sollefteå genomförs utan uppsägning av personal på Statens servicecenters övriga produktionsorter liksom inom myndighetens befintliga ekonomiska ramar.

För att uppnå ekonomiska och verksamhetsmässiga samordningsvinster samlokaliserar Statens servicecenter ovan nämnda verksamhet med myndighetens servicekontor i Sollefteå. Detta servicekontor har fyra medarbetare.

1 Inledning

1.1 Regeringens uppdrag

Regeringen beslutade i december 2017 att ge Statens servicecenter i uppdrag att lokalisera delar av myndighetens verksamhet till Sollefteå. Lokaliseringen ska avse minst 20 årsarbetskrafter och avse administrativa myndighetstjänster. Lokaliseringen ska vara avslutad senast den 30 september 2019.

Enligt regeringen är uppdraget en del av arbetet med att stärka den statliga närvaron i landet. Av uppdraget framgår även att lokaliseringen av viss verksamhet till Sollefteå ska genomföras på ett sådant sätt att myndighetens verksamhet kan fungera effektivt med bibehållen kvalitet på såväl kort som lång sikt. Dessutom ska eventuella merkostnader till följd av lokaliseringen hanteras inom ramen för beslutade krediter och beräknad budget för avgifter för tillhandahållandet av tjänster avseende administrativt stöd åt statliga myndigheter.

1.2 Genomförande och redovisning av uppdraget

Inom Statens servicecenter har regeringsuppdraget genomförts i ett projekt inom Division Myndighetsservice.

Statens servicecenter har haft avstämningar med Regeringskansliet (Finansdepartementet) om hur arbetet med uppdraget har fortskridit.

Inom ramen för uppdraget har Statens servicecenter haft kontakter med Sollefteå kommun om bl.a. frågor rörande kompetensförsörjning för den verksamhet som lokaliseras i Sollefteå.

Föreliggande rapport är disponerad enligt följande:

I kapitel 2 ges en övergripande beskrivning av Statens servicecenters tjänsteområden med fokus på myndighetens administrativa tjänster inom ekonomiområdet.

Kapitel 3 innehåller en kartläggning och analys av den verksamhet som lokaliseras till Sollefteå, inklusive en övergripande tidplan för en stegvis utökning av verksamheten stegvis.

I kapitel 4 redovisas de verksamhetsmässiga, ekonomiska och personella konsekvenserna av lokaliseringen.

2 Statens servicecenters tjänsteområden

I Statens servicecenters uppdrag ingår att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna inom statsförvaltningen. I dagsläget tillhandahåller Statens servicecenter administrativa tjänster inom områdena för lön och ekonomi. Under kommande år kommer också e-arkiv att etableras som ett tjänsteområde.

2.1 Tjänsteområde lön

Lönetjänsten omfattar löneadministration och systemstöd för rekrytering. Tjänsteområdet har haft en stor tillväxt sedan 2015 då regeringen beslutade om förordningen (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster och ett stort antal myndigheter blev skyldiga att använda sig av Statens servicecenters lönerelaterade tjänster. I samband med att Statens servicecenter har anslutit nya kundmyndigheter har också verksamhet avseende produktion av lönetjänster etablerats på ett antal orter.

2.2 Tjänsteområde ekonomi

Tjänsteområdet ekonomi omfattar beställning till betalning (e-handel), order till inbetalning (kundfaktura), redovisning och bokslut. Tjänsterna produceras idag framförallt i Gävle och Östersund. Tjänsteområdets stora tillväxt skedde under de första av Statens servicecenters verksamhetsår då ett stort antal myndigheter anslöt sig till e-handelstjänsten. Sedan dess har antalet nyanslutningar varit färre. Det finns dock flera omständigheter som talar för en snabb och kostnadseffektiv tillväxt av tjänster rörande e-handel och kundfaktura under de närmast kommande åren. Både kundfaktura och e-handel utgör de stora transaktionella flöden hos myndigheterna som också är sårbara processer. Fakturor och bidrag behöver betalas vissa datum, kundfakturor behöver skickas för att säkerställa ett bra kassaflöde. Dessa tjänster upplevs inte heller av myndigheterna som verksamhetsnära. E-handelstjänsten utgörs av standardiserade processer och det går relativt snabbt att flytta från en myndighet till en annan. Anslutning av en myndighet till e-handelstjänsten tar vanligen endast tre till fyra månader och resursinsatsen är ofta hälften av vad som krävs för en löneanslutning. Kundfakturatjänsten levereras idag i stor utsträckning kundunikt till respektive myndighet som köper tjänsten av Statens servicecenter. Med ett standardiserat flöde och ett

gemensamt systemstöd finns dock stor potential att attrahera flera kunder för dessa tjänster.

2.3 Digitaliseringen påverkar behovet av arbetskraft och kompetens

Liksom inom många andra samhällsområden ökar graden av digitalisering och automatisering även inom tillhandahållande av tjänster gällande löne- och ekonomiadministration. Detta påverkar i sin tur behovet av arbetskraft inom dessa tjänster. Statens servicecenter arbetar för att ytterligare standardisera processerna inom e-handel och kundfaktura och därmed kunna erbjuda ett fåtal processer för hela statsförvaltningen. Genom standardisering ökar möjligheten att nyttja robotiserade processer och artificiell intelligens för att ytterligare effektivisera och minska kostnaderna för tillhandahållandet av administrativa löne- och ekonomitjänster. Digitalisering och automatisering gör att en viss produktionsvolym kan åstadkommas med färre personella resurser. Genom digitalisering förändras dock även vilken typ av kompetens som behövs i produktionen och behovet ökar särskilt vad gäller personal med systemkunskap. Båda dessa aspekter behöver beaktas i samband med lokalisering av en verksamhet på en ort.

3 Verksamhet som lokaliseras i Sollefteå

Statens servicecenter har kartlagt och analyserat vilken verksamhet som ska lokaliseras i Sollefteå. I analysen har stor hänsyn tagits till vikten av sammanhållna produktionsprocesser och digitaliseringens påverkan på kompetensbehovet. Regeringsuppdragets krav på en bibehållen effektivitet och kvalitet i myndighetens verksamhet gör att leverantörsfakturaadministration inte kommer vara möjlig att lokalisera till Sollefteå och denna verksamhet har därför inte analyserats närmare.

Statens servicecenter bedömer att följande tre systemadministrativa uppgifter är lämpliga att lokalisera till Sollefteå:

- Registerhantering av leverantörer och underhåll av leverantörsregistret. Denna uppgift förutsätter ingen geografisk eller organisatorisk närhet till myndighetens övriga leverantörsfakturahantering.
- Hantering av abonnemang och elektroniska beställningar. För att öka de elektroniska flödena behöver en mer koncentrerad verksamhet och kompetens bildas för att utveckla tjänsten i samverkan med kundmyndigheterna.
- Routing av kundfaktura (kundfakturaväxling). Ett nyligen tecknat avtal gällande ett systemstöd gör det lämpligt att lokalisera vissa arbetsuppgifter till en enda ort.

Enligt Statens servicecenter uppnås en verksamhetslokalisering i Sollefteå, bestående av 20 årsarbetskrafter, genom en fortsatt utveckling av myndighetens tjänster gällande e-handel och kundfaktura samt genom ett gemensamt leverantörsregister. Detta redovisas närmare nedan.

3.1 Underhåll av gemensamt leverantörsregister

För att nyttja de stordriftsfördelar som finns med att tillhandahålla en gemensam tjänst till ett antal myndigheter använder Statens servicecenter ett gemensamt register för alla de leverantörer som kundmyndigheterna nyttjar. I praktiken innebär detta att en viss leverantör bara behöver registreras i ett register för alla 120 kundmyndigheter istället för i varje kundmyndighets e-handelssystem.

Flera kunder innebär fler leverantörer och i takt med att nya myndigheter ansluter sig till tjänsten så ökar behovet av personalresurser för att underhålla och utveckla leverantörregistret. En eventuell förordningsanslutning av ett antal myndigheter till Statens servicecenters e-handelstjänst innebär därmed att behovet av antal årsarbetare i Sollefteå också kommer att öka.

3.2 Utveckling av e-handelstjänsten

Myndigheten för digital förvaltning följer regelbundet upp de statliga myndigheternas utveckling inom e-handel. Myndighetens uppföljning för 2018 visar att många myndigheter behöver fortsätta förbättra sitt e-handelsarbete ytterligare för att kunna realisera de effektiviseringsvinster som e-handel möjliggör för statsförvaltningen. Regeringen skärpte också under 2019 kravet att hantera fakturor till och från offentliga förvaltning elektroniskt. Sammantaget bidrar detta till ett ökat behov och efterfrågan på stöd från Statens servicecenter gällande e-handel. Ett sådant stöd omfattar renodlade konsultuppdrag till en specifik kundmyndighet men också insatser för att utveckla och bredda befintlig tjänster som tillhandahålls inom e-handel. Genom en lokalisering i Sollefteå skapas en koncentration av systemadministrativ kompetens för att förbättra tjänst och processer inom e-handel.

3.3 Kundfakturatjänst

Uppgifter rörande routing av kundfaktura kommer att utföras i Sollefteå efter den 1 oktober 2019. Däremot behöver en utökning av kundfakturatjänsten och att ansluta kunder till en sådan tjänst påbörjas efter den 1 oktober 2019. Det förklaras av att hantering och administration av kundfaktura i stor utsträckning är kundunik och olika myndigheter har valt olika lösningar. Exempelvis har museer och universitet en stor andel privatpersoner som kunder för vilka vissa betalningslösningar är lämpliga. Andra myndigheter som endast handlar med andra statliga myndigheter skapar i stället elektroniska fakturor i ett redovisningssystem i ett och samma flöde. I dagsläget hanterar Statens servicecenter i stor utsträckning kundfakturan i kundmyndighetens egna system. För de kunder som köper hela ekonomitjänsten inklusive systemstöd från Statens servicecenter produceras fakturorna i ekonomisystemet Agresso. Tjänsten kundfaktura tillhandahålls idag till cirka 35 myndigheter vilket kan jämföras med e-beställnings- och leverantörsfakturatjänsten som levereras till drygt 120 kundmyndigheter. Kundfaktura inklusive routing har hittills inte erbjudits in någon större omfattning som en separat tjänst utan endast som del i redovisningstjänsten. Genom att

mer aktivt erbjuda och producera denna tjänst till flera myndigheter kan fler arbetstillfällen skapas för dessa tjänster. En eventuell förordningsstyrning även för kundfaktura ökar också efterfrågan och produktion av denna tjänst. Redan idag har Statens servicecenter skrivit överenskommelser med ett antal myndigheter som ska lämna över sin kundfakturering till Statens servicecenter. Sammantaget skapar det goda förutsättningar för att samla kompetens och bygga upp produktion av kundfaktura i Sollefteå.

3.4 Stegvis utökning av verksamheten

Med utgångspunkt i regeringsuppdragets krav på att verksamheten ska fungera effektivt med bibehållen kvalitet behöver lokaliseringen av verksamhet till Sollefteå genomföras successivt.

Den 1 oktober 2019 omfattar verksamheten i Sollefteå fyra medarbetare och en enhetschef. Under 2020 utökas verksamheten med cirka 15-20 medarbetare. Det gör att verksamheten i slutet av nästa år beräknas omfatta minst 20 årsarbetskrafter.

Verksamheten kommer inledningsvis att bestå av systemadministrativa uppgifter. Verksamheten kommer därefter att stegvis även omfatta produktion av tjänster rörande kundfaktura.

I sammanhanget bör påpekas att Statens servicecenter även har ett servicekontor i Sollefteå som ger lokal statlig service. Vid detta servicekontor finns fyra medarbetare.

3.5 Kompetensförsörjning

Enligt Statens servicecenter finns det även goda möjligheter att kompetensförsörja en verksamhet i Sollefteå. Denna bedömning grundar sig på de erfarenheter som vunnits vid den första rekryteringsinsatsen av systemadministratörer som gjordes under våren och sommaren 2019. Totalt inkom 36 ansökningar till fyra tjänster. Det genomfördes tio intervjuer som alla motsvarade de kompetenskrav som ställts.

För att skapa ett långsiktigt hållbart kontor och öka förmågan att upprätthålla kompetens har ett första steg tagits för att etablera ett samarbete med Sollefteå kommun och centrum för vuxnas lärande och utveckling.

4 Verksamhetsmässiga, ekonomiska och personella konsekvenser

4.1 Verksamhetsmässiga konsekvenser

Enligt Statens servicecenters kommer pågående leverans av tjänsten och produktion av e-handelstjänsten inte att påverkas negativt då lokaliseringen i Sollefteå genomförs successivt. Kvalitet och effektivitet i verksamheten kommer därmed att bibehållas.

Lokaliseringen av verksamheten ska ske strukturerat och stegvist. I den första fasen, lokaliseras främst systemadministrativa arbetsuppgifter. Detta sker utan uppsägning av personal på övriga orter. Lokalisering av uppgifter rörande kundfaktura under 2020 möjliggörs inom befintliga ekonomiska ramar genom ökade produktionsvolymerna till följd av anslutning av nya kunder.

4.2 Ekonomiska konsekvenser

I ett första skede innebär lokalisering av verksamhet i Sollefteå ökade kostnader som på kort sikt inte kan mötas upp med ökade intäkter. Direkta kostnader som lokaler och annan infrastruktur ökar liksom kostnad för personal under en upplärningsperiod medan verksamhet flyttas från befintliga produktionsorter till Sollefteå och produktiviteten under denna period kan minska något. Då kostnader varit kända så har omprioriteringar inom befintlig kostnadsram varit möjlig att göra. För att bedriva verksamheten med bibehållen effektivitet och inom befintliga ekonomiska ramarna så byggs verksamheten upp successivt.

För att minska effekten av de ökade lokalkostnaderna kommer Statens servicecenter att samlokalisera den aktuella verksamheten med myndighetens servicekontor i Sollefteå. Samlokaliseringen av de två verksamheterna ger både ekonomiska och verksamhetsmässiga synergier.

4.3 Personella konsekvenser

Lokalisering av verksamhet på en för myndigheten ny produktionsort gör att antalet arbetstillfällen minskar på befintliga produktionsorter Gävle, Östersund och Stockholm.

I ett första skede kommer personalbehovet att minska med cirka fem årsarbetskrafter i Gävle och Östersund. Detta bedöms dock kunna

hanteras inom ramen för den normala personalrörligheten via exempelvis pensionsavgångar. Ett antal planerade nyanslutningar inom e-handelsområdet under åren 2020 och 2021 innebär istället ett behov av att rekrytera personal.