



Statens
servicecenter

Vi summerar



2022

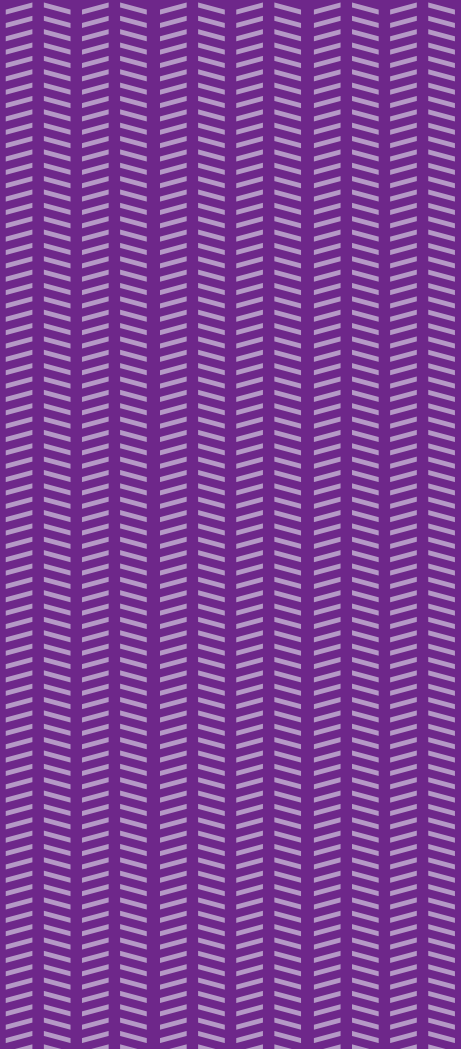
Vårt bidrag till en effektiv statsförvaltning





**Statens servicecenters uppdrag är att göra
staten mer tillgänglig och effektiv.**

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



Tillsammans rustar vi för ett kraftfullare Sverige

AR 2022 har präglats av betydande förändringar i vår omvärld. Säkerhetsläget i Sverige är det allvarligaste på över 40 år och hotbilden mot Sverige är både bred och komplex. Det ställer stora krav på att vi tillsammans med andra myndigheter bedriver ett aktivt arbete för att säkerställa att vi har säkra och robusta tjänster i staten. Med gemensamma medel investerar Statens servicecenter i statsförvaltningen och nyttjar vår samlade kompetens inom flera områden för att utveckla tjänster och säkerställa administrativa leveranser och system som håller även i kristider.

Som generaldirektör för Statens servicecenter kan jag med stolthet se tillbaka på 2022. Under året öppnade vi elva nya servicekontor och vid årsskiftet bedrevs verksamhet vid sammanlagt 129 statliga servicekontor. Genom att samla flera myndigheter på ett och samma ställe förenklar vi vardagen för många människor. På servicekontoren erbjuder vi service till företagare och privatpersoner i ärenden som rör Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och E-hälsomyndigheten.

Under året har även samarbetet med Migrationsverket fördjupats. Införandet av Migrationsverkets tjänster på fler servicekontor runt om i landet påbörjades och kommer att fortsätta under 2023.

Vi har även landat i ett samverkansprojekt med Domstolsverket som gör det möjligt för personer att delta digitalt vid rättsliga förhandlingar. Att använda de statliga servicekontoren för att digitalt kunna delta i vittnesförhör i en trygg miljö med bra teknik, är ett led i att ge människor samma förutsättningar oavsett var i landet man bor samtidigt som vi hushåller med statens resurser.

Ett gott resultat av vårt arbete är att besökarna fortsätter att vara mycket nöjda med vår service. Enligt vår senaste kundundersökning anser hela 96 procent av servicekontorens 2,6 miljoner besökare att de får den hjälp de behöver.

Även inom vårt verksamhetsområde myndighets-service har vi sett goda resultat. Vi har fortsatt vårt arbete med att effektivisera de administrativa tjänsterna till våra kundmyndigheter. Vid utgången av förra året hade Statens servicecenter 166 anslutna



Foto: Anders Wiklund/TT

myndigheter som tillsammans hade 116 400 anställda. Det motsvarar 47 procent av det totala antalet anställda i staten. Nyanslutningstakten var under 2022 högre än föregående år med fem helt nya kunder.

Sedan den 1 oktober förra året är Statens servicecenter en beredskapsmyndighet inom sektorn för ekonomisk säkerhet. Det innebär att vi ska bidra till att stärka landets civila försvar och krisberedskap och står väl rustade inför uppdraget.

Tillsammans med mina medarbetare ser jag fram emot att fortsätta vårt viktiga arbete och utveckla verksamheten med siktet inställt mot framtiden. För vårt uppdrag är viktigare än någonsin.

Åsa Lindh
Generaldirektör



Fotomontage: Aleksandr Davydov/Mostphotos (t.v.), Björn Larsson Rosvall/TT (t.h.)

Tjänster för en smidigare vardag

S **TATENS SERVICECENTER** ska bidra till en effektiv och tillgänglig statsförvaltning. Vi sköter administrationen åt närmare 170 statliga myndigheter med fokus på administrativa tjänster och konsultstöd inom ekonomi, lön och e-handel. På så sätt gör vi det möjligt för de myndigheter som anlitar oss att optimera sina resurser i kärnverksamheten.

Vi gör det enklare för myndigheter

Tillsammans med andra myndigheter samordnar vi de övergripande administrativa tjänstebehoven, levererar tjänster som skapar volymfördelar och kostnadseffektivitet inom den svenska statsförvaltningen. Vi investerar med gemensamma medel i statsförvaltningen för god service, säkra betalningsflöden och ett tryggare Sverige.

Vägledning som gör skillnad

På våra servicekontor kan privatpersoner och företag få information, vägledning och hjälp i tjänster som rör Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensions-

myndigheten, Skatteverket och E-hälsomyndigheten. I slutet av 2022 hade vi 129 servicekontor runt om i landet och under 2023 planerar vi att öppna ytterligare 14 servicekontor. Under 2022 hade våra kontor cirka 2,6 miljoner besökare, en ökning med 400 000 besökare jämfört med 2021.

Regeringen är vår uppdragsgivare

Statens servicecenter har drygt 1 600 anställda med huvudkontor i Gävle. Vår myndighet ligger under Finansdepartementet och verksamheten styrs av regeringen genom myndighetens instruktion, regleringsbrev och andra särskilda regeringsbeslut.

Vi värnar om skattebetalarnas pengar

Myndigheten ska hålla en balans mellan kostnads-effektivitet, kvalitet och service. På det sättet bidrar vi till att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna i statsförvaltningen.

Vi förbättrar, förenklar och utvecklar svensk statsförvaltning

VÅRT UPPDRAG inom statsförvaltningen är att göra vardagen enklare för både medborgare och myndigheter. På våra servicekontor erbjuder vi unik kompetens och vägledning till privatpersoner och företag i ärenden som rör några av landets största myndigheter. Mycket av servicehandläggarnas arbete handlar om att hjälpa besökare att själva använda myndigheternas e-tjänster och därmed bredda sin digitala kompetens för framtida behov. Att få hjälp i ärenden från flera stora myndigheter samlade på ett enda ställe underlättar inte bara för den enskilde medborgaren utan bidrar även till att vi kan erbjuda en mer samlad statlig service på ett kostnadseffektivt sätt.

Vi hjälper myndigheter att arbeta smartare

Genom att anlita Statens servicecenter kan statliga myndigheter sänka sina kostnader och trygga sin kompetensförsörjning i tider av pensionsavgångar och höjda krav på effektivitet och kvalitet. Vi möjliggör dessutom för myndigheter att fokusera på den egna kärnverksamheten när vi tar hand om den interna administrationen.

Vårt uppdrag är att ge andra myndigheter effektiva, robusta och säkra tjänster inom det administrativa området. Vi nyttjar vår samlade kompetens inom flera områden för att utveckla tjänster och säkerställa de administrativa leveranserna. Eftersom vi är en beredskapsmyndighet är vår uppgift att se till att betalningsflöden fungerar och att löner till statsanställda betalas ut även i tider av kris och oro.

Det självklara valet

Ett av Statens servicecenters strategiska mål är att vara det självklara valet för administrativa tjänster och lokal statlig service. I slutet av förra året fattade ledningen för Statens servicecenter beslut om en ny organisation. Den ska ge oss bättre förutsättningar att genomföra vårt uppdrag att tillsammans med andra myndigheter göra statsförvaltningen mer effektiv, tillgänglig och robust.

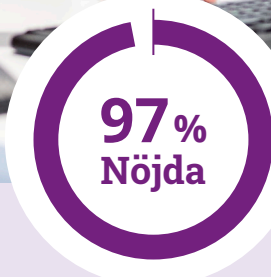


Foto: Andrey Popov/Mostphotos

Året i korthet



Foto: Johan Nilsson/TT



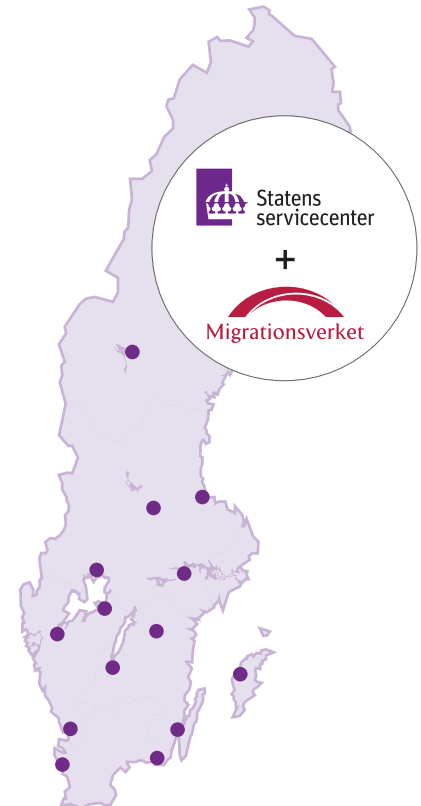
Ökat antal besökare till servicekontoren

Resultat från våra kundundersökningar under året visar att servicekontorens besökare är fortsatt nöjda med vår service. Hela 97 procent av de tillfrågade uppgav att de fick den hjälp de behövde.

Under 2022 tog servicekontoren emot 2,6 miljoner besök. Det är en ökning med 400 000 besökare från 2021 då

antal besök uppgick till 2,2 miljoner.

En förklaring till de ökade besöken är bland annat de borttagna restriktionerna i samhället i samband med pandemin. 2022 var också det första året som samtliga servicekontor i landet erbjöd Arbetsförmedlingens digitala tjänster.



Migrationsverkets tjänster på fler servicekontor

Under året har vårt samarbete med Migrationsverket fördjupats. Införandet av Migrationsverkets tjänster på fler servicekontor runt om i landet inleddes och kommer att fortsätta under 2023.

För närvarande erbjuder 14 servicekontor Migrationsverkets tjänster. De orterna är Borlänge, Eskilstuna, Gävle, Halmstad, Helsingborg, Jönköping, Kalmar, Karlskrona, Karlstad, Linköping, Mariestad, Trollhättan, Visby och Östersund.

Samarbete med Domstolsverket för ökad service

I slutet av 2022 landade Statens servicecenter i ett samarbetsprojekt med Domstolsverket. Samarbetet som inleds under 2023 erbjuder medborgarna att via videolänk delta vid rättegång. Syftet är att säkerställa en likvärdig, effektiv och tillgänglig service till medborgare i hela landet samt leda till färre inställda förhandlingar.



Foto: Carl Johan Erikson/Domstolsverket



Foto: Aleksandr Davydov/Mostphotos

Nya utvecklade tjänster i Heroma

Ett omfattande utvecklingsarbete har under året bedrivits inom lönesystemet Heroma för att utveckla befintliga och nya tjänster inom lön och HR-området samt e-handel. Arbetet har skett i samarbete med våra kundmyndigheter, bland annat genom referensgrupper och intervjuer. Tjänsterna som har utvecklats är inom rekrytering, rehabilitering, bemanningsplanering, tid och projekt, kompetens- och utbildningsadministration.

Nytt regeringsuppdrag för ökad digitalisering

Statens servicecenter fick i slutet av 2022 ett nytt regeringsuppdrag för ökad digitalisering. Uppdraget innebär att redovisa hur ökad digitalisering och automatisering inom myndighetens administrativa tjänsteproduktion kan påverka verksamhetens effektivitet och tjänsternas kvalitet. Uppdraget ska redovisas under våren 2023.

91 myndigheter på Samverkansdagen 2022

Statens servicecenter anordnar en årlig samverkansdag där befintliga och potentiella kunder bjuds in för information, dialog och inspiration kring våra administrativa tjänster. Samverkansdagen arrangerades för sjätte året och samlade närmare 180 deltagare från 91 olika statliga myndigheter.

Drygt

122 000

folkbokföringsärenden om flytt till Sverige hanterades på servicekontoren.

Sammanlagt utförde vi cirka

1,4 miljoner

löneutbetalningar till statsanställda vid myndigheter som köper vår lönetjänst.

Servicekontoren hanterade drygt

3 miljoner

ärenden åt närmare 2,6 miljoner besökare.

Vi utförde

75 bokslut

åt andra myndigheter.

Våra tjänster till myndigheter täckte in drygt

47 %

av alla statsanställda.

Cirka

470 000

kundfakturer hanterades. Av dessa var 96 procent elektroniska.

Vi hanterade över

790 000

leverantörsfakturer åt myndigheter som köper vår ekonomitjänst.

Under 2022 öppnade

11 nya

servicekontor i landet.



Foto: Statens servicecenter



Vi planerar nu för att vår verksamhet,
våra system och tjänster ska fungera i fred,
under kriser men ytterst även under krig

Lars Grundström är säkerhetschef inom avdelningen verksamhetsskydd på Statens servicecenter.



Foto: Jörgen Wikström



**Automatisering och digitalisering
är viktiga faktorer för att öka
effektiviteten i verksamheten**

Åsa Gradén Lundqvist är chef för enheten ledningsstöd inom verksamhetsområdet IT och utveckling.

“Förbättringsarbetet sker ihop med användarna”

IT är en central möjliggörare för att kunna bedriva förändring, förbättring och utveckling. Majoriteten av Statens servicecenters verksamhetsutveckling involverar det nya verksamhetsområdet IT och utveckling.

I **NOM SAMTLIGA VERKSAMHETSOMRÅDEN** är IT en viktig byggsten i en stor del av den utveckling som sker inom Statens servicecenter. Inte minst har IT och utveckling en central roll när det gäller de administrativa tjänsteleveranserna till andra myndigheter. Under 2022 höjde Statens servicecenter sin ambitionsnivå för att leverera ännu bättre tjänster till myndigheterna.

– Innovativ tjänsteutveckling är en viktig del i Statens servicecenters strategiska inriktning. Den ska säkerställa att vi ständigt arbetar med att öka funktionaliteten och effektiviteten i våra administrativa tjänster i linje med kundernas och samverkanspartners behov och förväntningar, säger Åsa Gradén Lundqvist, enhetschef för ledningsstöd IT och utveckling.

Ökad digitalisering och automation

Statens servicecenter har fått ett regeringsuppdrag att redovisa hur ökad digitalisering och automatisering inom myndighetens administrativa tjänsteproduktion kan påverka verksamhetens effektivitet och tjänsternas kvalitet.

– Automatisering och digitalisering är viktiga framgångsfaktorer. Vi jobbar kontinuerligt tillsammans med verksamheten för att hitta hur ny teknik kan öka både effektiviteten men också säkerheten i våra tjänster. Det handlar om allt från robotisering av manuella steg till mobil hantering och inloggning, säger Åsa.

Vässade arbetsätt genom ny teknik

När nya servicekontor öppnar är i högsta grad IT-avdelningen involverad i arbetet, nya kontor behöver teknik och datorer. På servicekontoren kan servicehandläggarna genom en teknisk tjänst jämna ut kundflöden och via distansservice stötta andra kontor som är högt belastade. Det är ett sätt att nyttja myndighetens resurser optimalt och ta till vara på

skattebetalarnas pengar. Genom att använda ny teknik och utveckla arbetssätten kan servicehandläggarnas arbete effektiviseras och myndighetens resurser användas på bästa sätt.

Trygga IT-system även i kristider

I oroliga tider är IT-säkerheten av fundamental betydelse. Även under höjd beredskap behöver våra system vara säkra så att vi kan upprätthålla vår tjänsteleverans och säkerställa att löner till statsanställda betalas ut.

– Som ett led i detta arbete deltar IT-avdelningen i den myndighetsövergripande beredskapsplaneringen, ett tvärfunktionellt arbete som involverar hela myndigheten. Ett viktigt men också spännande uppdrag där vi tillsammans inom myndigheten säkrar vår verksamhet och tjänstleverans om vi i framtiden tvingas höja vår beredskap, säger Åsa.



**Peter, servicehandläggare
Malmö**



**Maud, HR-specialist
Stockholm**



**Niclas, servicehandläggare
Eskilstuna**



**Naderesh, servicehandläggare
Biskopsgården**



**Taina, verksamhetsutvecklare
Stockholm**



**Bader, lönekonsult
Gävle**



**Anwar, servicehandläggare
Hallunda**



**Krister, inköpare
Gävle**



**Armin systemadministratör
Östersund**



**Linda, förvaltningsledare
Stockholm**



**Martin, säkerhetsspecialist
Östersund**



**Sofia, kundansvarig
Gävle**



Statens
servicecenter

www.statenssc.se

0771-451 000

Tryck: Kalmar kuvert, tryckt i 200 ex, mars 2023.

Form: Statens servicecenter.

ISBN: 978-91-88631-39-8 (tryck)

978-91-88631-40-4 (pdf)