



Statens
servicecenter

Vi summerar

////////////////////

2020

Vårt bidrag till en effektiv statsförvaltning



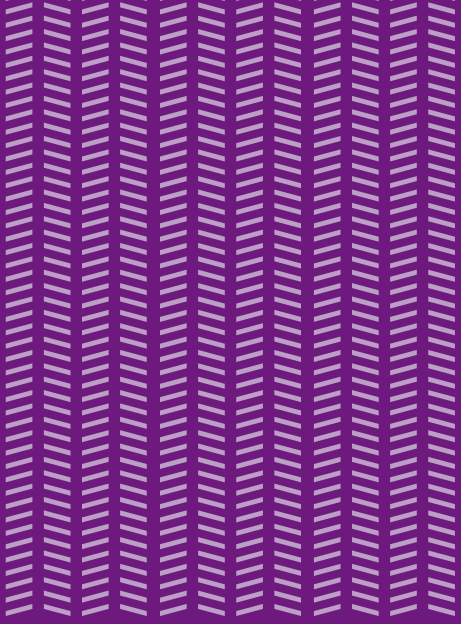
Innehåll

Generaldirektören har ordet	4
Året i korthet	6
Statens servicecenter i siffror	8
Om Statens servicecenter	10
Vår historia	12
Vision och värdegrund	13
Lokal service	14
Myndighetsservice	16
Våra medarbetare	18
Samverkan med andra myndigheter	20
Externa samarbeten	21
Finansiell redovisning	22

I:028. Produktion: Statens servicecenter, Why Communicate.

Foto: Albin Bogren (sid 5), Anders Wiklund/TT (sid 15), Helene Genym (sid 18), Mostphotos. **Form:** Why Communicate.

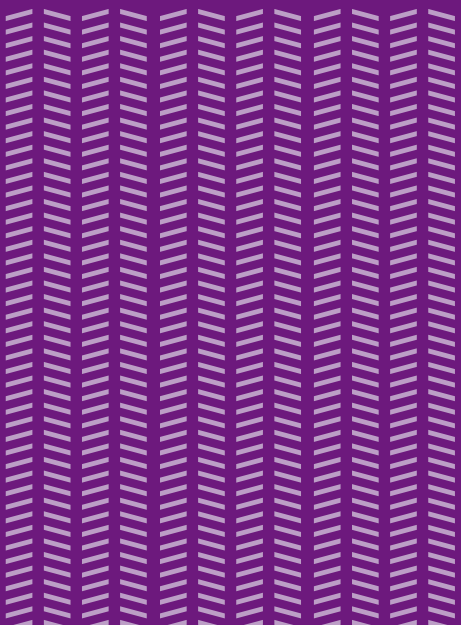
Tryck: Ale tryckteam, tryckt i 300 ex, mars 2021.



Statens servicecenter har två uppdrag.

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.

I både fallen är syftet att göra staten mer tillgänglig och effektiv.



Stärkt statlig närvaro och service i hela landet

2020 blev ett nytt framgångsrikt och händelserikt år i Statens servicecenters historia. Det var fyllt med spännande utmaningar och nya uppdrag.

Våra medarbetare – på myndighetsservice-
sidan, på servicekontoren och inom ledning
och stödfunktioner – har gjort ett fantastiskt
jobb under året, trots den ovanliga och svåra
situationen med coronapandemin.

Vi började i en rejäl uppförsbacke med 80 miljoner i underskott när myndigheten startade 2012. För fjärde året i rad kan vi redovisa ett ekonomiskt överskott i verksamheten. Det uppgick till 26,6 miljoner kronor, vilket är 18,6 miljoner kronor bättre än resultatkravet i regleringsbrevet. Överskottet ska vi använda för att betala tillbaka på vår skuld till statskassan.

Samtidigt som vi redovisar ett ekonomiskt överskott har vi kunnat sänka avgifterna för några av våra tjänster till kundmyndigheterna. Vi kan även påvisa ett bättre resultat i den årliga Nöjd Kund Index-mätningen för

våra administrativa tjänster än tidigare år. Vårt arbete gör skillnad. Genom att samla den statliga administrationen kan vi effektivisera och spara kostnader för staten.

Under 2020 har vi öppnat fler servicekontor och vid årets slut hade vi 117 stycken med totalt cirka 800 servicehandläggare. Under hela året hade vi ungefär 2,4 miljoner besökare. Våra servicekontor är viktiga för att bryta utanförskapet i Sverige. Många av besökarna på servicekontoren befinner sig i ett digitalt utanförskap. Hos oss får människor en närhet till statlig service, där vi kan hjälpa dem in i en språklig och digital gemenskap.

När jag tillträdde som chef 2013 hade vi sju kundmyndigheter. I slutet av 2020 hade vi nästan 160 kundmyndigheter och 117 servicekontor. Då hade verksamheten 130 anställda.



81

servicekontor har fått Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet

Under hela 2020 har vi arbetat med att införa Arbetsförmedlingens kundtorgstjänst på servicekontoren. Vid utgången av året hade kundtorgstjänsten införts på totalt 81 servicekontor. Arbetsförmedlingen och Statens servicecenter har även kommit överens om att vi tar över ansvaret för it-leveransen på alla servicekontor som är samlokaliserade med Arbetsförmedlingen.

Expertråd bevakar omvärldsfrågor

Statens servicecenter har under 2020 inrättat ett expertråd knutet till generaldirektören för att höja kompetensen om hur sociala, ekonomiska och tekniska omvärldsfrågor påverkar förutsättningarna för de statliga servicekontoren.



Nyckelsatsning för att ta fram en sammanhållen grundtjänst

Statens servicecenter tar fram en sammanhållen grundtjänst för lön, redovisning och e-handel. Det ger betydligt större möjlighet att uppnå automatiserade rutiner och processer och höja effektiviteten. Under 2020 har bland annat ett antal mindre myndigheter flyttats över till denna tjänst som är under utveckling.

Strategiskt samarbete om lokal statlig service

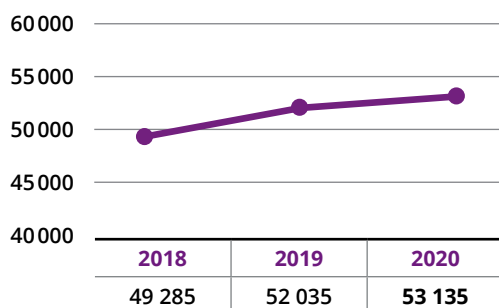
I januari 2020 träffades en överenskommelse med Örebro kommun. Tillsammans med kommunen ska Statens servicecenter öppna ett gemensamt servicecenter. Här ska vi ge en samlad och förenklad personlig och digital service för både statliga och kommunala frågor i en gemensam lokal.

Året i siffror

Förbättrat nyckeltal trots färre fakturor

Till följd av arbetet med ytterligare standardisering och automatisering har nyckeltalen förbättrats. Antalet leverantörsfakturor som har kommit in till oss för hantering har minskat med drygt 20 procent, främst till följd av pandemin. Tack vare att våra medarbetare har hanterat fler leverantörsfakturor i snitt per person jämfört med tidigare har nyckeltalet ändå förbättrats.

Leverantörsfakturor per årsarbetare



Antal kundmyndigheter ökade

159 kundmyndigheter som tillsammans har 115 000 anställda var anslutna. Det motsvarar 47 procent av alla statsanställda. Målet för 2022 är 56 procent av alla statsanställda. Kundmyndigheter kan köpa en eller flera tjänster.

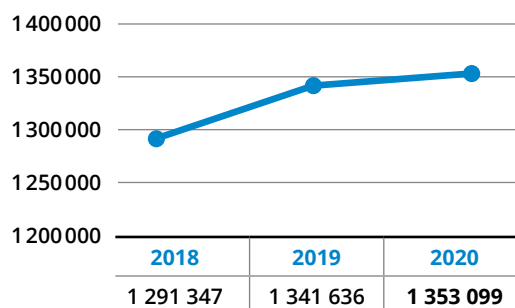
Fördelning av tjänster som köps av kundmyndigheter

Tjänst	2018	2019	2020
Ekonomitjänster	47	48	49
Konsulttjänster	77	73	74
Lönetjänster	122	128	130

Vi hanterade fler löner

Under 2020 hanterades 1 353 099 lönespecifikationer. Det är en ökning med 11 463 lönespecifikationer jämfört med 2019.

Hanterade volymer inom lönetjänster, antal lönespecifikationer

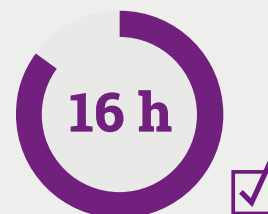


Kundservice mål 2020

Kundservice har klarat de uppsatta målen under 2020.



95 procent av inkomna ärenden ska besvaras inom **4 timmar**.



85 procent av ärenden av mer utredande karaktär ska besvaras inom **16 timmar**.

Totalt antal ärenden inom kundservice 2020:

330 000

Vi hanterade löne- och/eller
ekonomiadministrationen
för cirka

160 myndigheter.

Sammanlagt utförde vi över

1,3 miljoner

löneutbetalningar till statsanställda vid
myndigheter som köper vår lönetjänst.

Servicekontoren tog emot

2,4 miljoner

besökare.

Våra tjänster till myndigheter
täckte in drygt

47 %

av alla statsanställda.

53 66

av

myndigheter som vi gör bokslut
åt fick högsta betyg i Ekonomi-
styrningsverkets EA-värdering.

Närmare

420 000

kundfakturer hanterades. Drygt 400 000
var elektroniska.

Vi hanterade över

600 000

leverantörsfakturer åt myndigheter som
köper vår ekonomitjänst.

Vi hanterade

2,7 miljoner

ärenden på servicekontoren.

Lär känna vår verksamhet

Statens servicecenter ska bidra till en effektiv och tillgänglig statsförvaltning. Vi levererar administrativa tjänster inom lönehantering, ekonomi och HR till andra myndigheter samt ger information och vägledning i myndighetstjänster till privatpersoner och företag.

Genom att arbeta tillsammans med andra myndigheter kan vi samordna de övergripande administrativa tjänstebestånden och leverera tjänster som skapar volymfördelar och kostnadseffektivitet inom den svenska statsförvaltningen.

2018 fick vi ett nytt uppdrag av regeringen – att hjälpa privatpersoner och företag att använda tjänster hos andra myndigheter på fysiska servicekontor. Idag ger vi råd kring tjänster från Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Arbetsförmedlingen och

Skatteverket. Vid slutet av 2020 hade vi 117 servicekontor över hela landet.

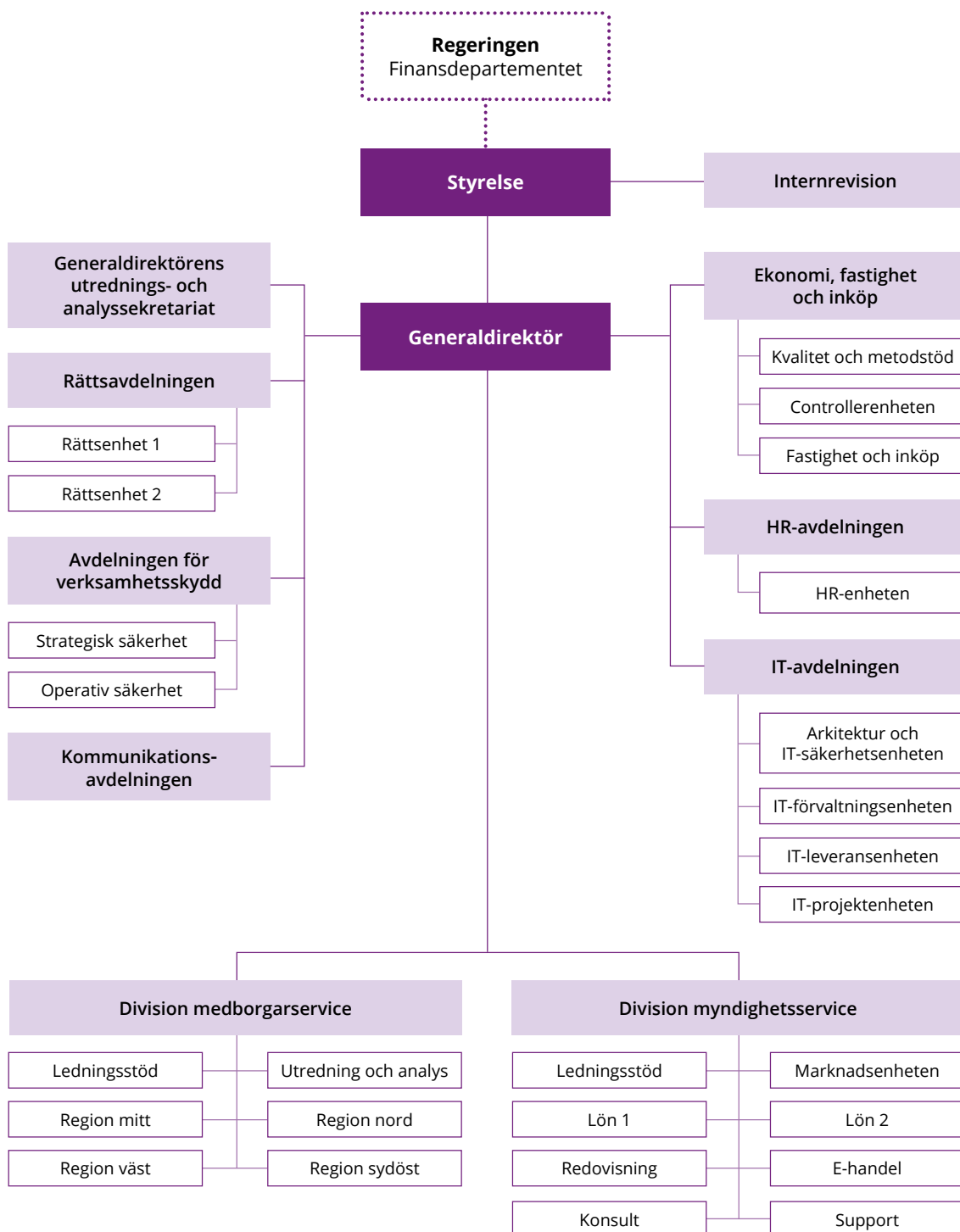
Vår myndighet ligger under Finansdepartementet och vår verksamhet styrs av regeringen genom myndighetens instruktion, regleringsbrev och andra särskilda regeringsbeslut.

Statens servicecenter ska ingå serviceavtal med de myndigheter som regeringen bestämmer om samt bedriva verksamheten vid servicekontor. Statens servicecenter får även ingå serviceavtal med andra myndigheter.

Myndigheten ska hålla en balans mellan kostnads-effektivitet, kvalitet och service och på det sättet bidra till att öka effektiviteten och minska administrations-kostnaderna i statsförvaltningen.



Statens servicecenters organisation 2020



Allt började 2012

2012

Statens servicecenter startade den första juni 2012 som en statlig myndighet under Finansdepartementet. Vårt uppdrag var att producera tjänster inom ekonomi- och löneadministration för myndigheter. Från starten stöttade vi sju myndigheter och 130 personer arbetade hos oss.

2017

Vi växte stadigt varje år och 2017 hade 154 myndigheter anslutit sig och vi skötte löner för närmare 100 000 anställda inom staten.

2018

Vi fick ett nytt uppdrag av regeringen, att ge lokal statlig service på 113 servicekontor till medborgare och företag i hela landet.

2019

Vi tog över ansvaret för servicekontorsverksamheten från Försäkringskassan och Skatteverket.

2020

Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet börjar flytta in på våra servicekontor. 81 kontor erbjöd denna service vid slutet av 2020. Restande servicekontor kommer kunna erbjuda servicen under 2021.

Vår verksamhet idag

Vi sköter administration åt cirka 160 statliga myndigheter med fokus på administrativa tjänster och konsultstöd inom ekonomi, lön och HR. Genom att anlita oss kan myndigheterna fokusera på sin kärnverksamhet.

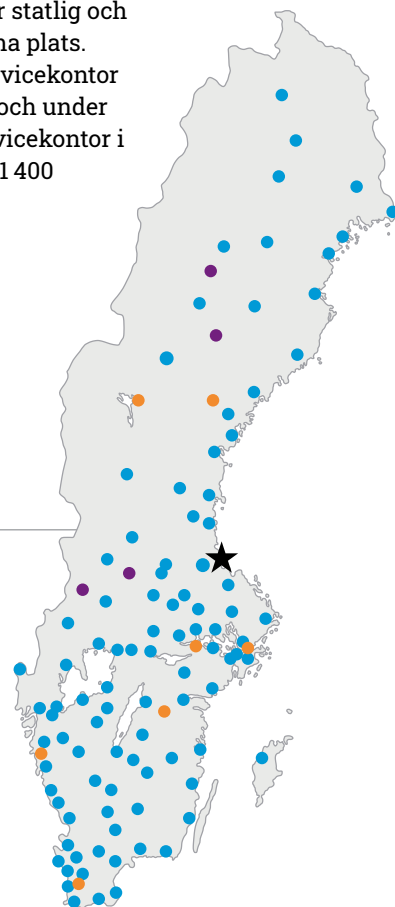
Vi ger även information och vägledning i myndighetstjänster på våra servicekontor. I slutet av 2020 hade vi 117 servicekontor runt om i landet. Här kan både privatpersoner och företag få hjälp i tjänster från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Mycket av vårt arbete på servicekontoren handlar om att hjälpa besökarna att använda myndigheternas e-tjänster.

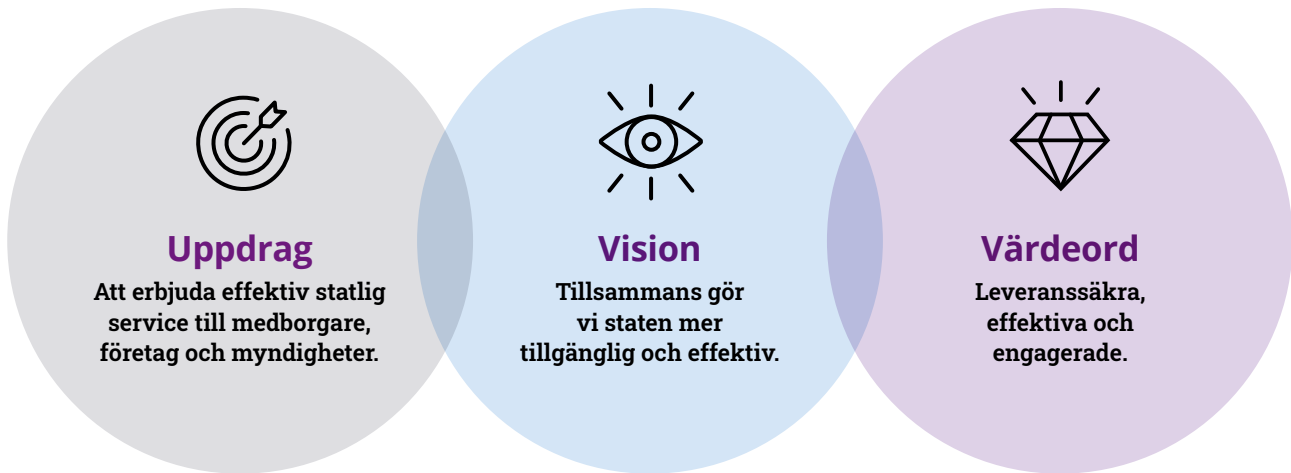
Vi har även vidgat samarbetet med kommunerna i landet. Ett exempel är Malmö stad och vårt servicekontor i Rosengård. Här har vi inlett ett samarbete som innebär att medborgarna får statlig och kommunal service på samma plats.

Under 2020 hade våra servicekontor cirka 2,4 miljoner besökare och under 2021 ska vi ha totalt 120 servicekontor i hela landet. Idag är vi cirka 1 400 anställda.

117
servicekontor

- ★ Huvudkontor
 - Administrativa tjänster
 - Servicekontor
 - Servicekontor
- öppnat 2020





Regeringen är vår uppdragsgivare

Vision

Statens servicecenters vision är att skapa "En effektiv och tillgänglig statsförvaltning". Detta arbetar vi mot genom att sätta tydliga mål, mätetal och genomföra aktiviteter som följs upp.

Värdegrund

Alla statsanställda har en gemensam värdegrund som bygger på sex principer, vilka är:

- demokrati
- legalitet
- objektivitet, saklighet och likabehandling
- fri åsiktsbildning
- respekt
- effektivitet och service.

Utöver den statliga värdegrunden som gäller alla statligt anställda har Statens servicecenters chefer och medarbetare tagit fram tre värdeord för Statens servicecenter.



Leveranssäkra. Människor förväntar sig att vi är leveranssäkra och håller vad vi lovar.

Både myndigheter som köper våra administrativa tjänster och medborgare som besöker våra servicekontor. Detta arbetar vi för att uppnå varje dag.

Effektiva. Det här värdeordet beskriver vad Statens servicecenter vill åstadkomma. Att vi är effektiva och arbetar smart är en del av vårt uppdrag. Dessutom ingår värdeordet i principen om effektivitet och service i den gemensamma värdegrunden för alla statsanställda.

Engagerade. Att vara engagerade är en nödvändig förutsättning för att vi ska vara leveranssäkra och effektiva. Utan ett engagemang för vår verksamhet och för våra kunder utvecklas vi inte i önskad riktning.

Vi stärker den lokala statliga servicen

Under 2020 utökade vi vår verksamhet och vi gav vid årets slut lokal statlig service på 117 servicekontor runt om i hela landet.

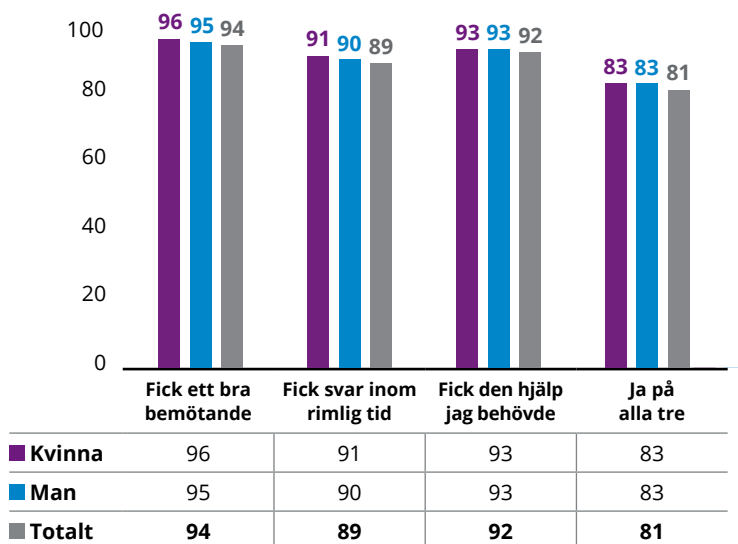
Samhällsnyttan är stor när medborgare och företagare kan få vägledning i tjänster från flera myndigheter på en och samma plats. Under året kunde besökarna få hjälp i tjänster från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. I en utredning som genomfördes under 2020 föreslås fler myndigheter vara lämpliga att ansluta sig på sikt.

Till servicekontoren kommer personer som vill eller behöver träffa en servicehandläggare för att få personlig vägledning. Många är människor som av olika skäl inte använder digitala kanaler för att lösa sina ärenden via myndigheternas e-tjänster. Det kan vara någon som inte har tillräckliga språkkunskaper, inte har tillgång till dator eller har svårt att förstå digitala tjänster.

Servicekontoren tog emot 2,4 miljoner besökare under 2020. Totalt hanterades 2,7 miljoner ärenden. Antalet besök ligger cirka 25 procent lägre än föregående år. Förklaringar till det minskade antalet besök vid servicekontoren kan vara den pågående coronapandemin, där människor inte rör sig lika mycket ute samt att e-tjänsterna har utvecklats och blivit enklare att använda. 41 procent av alla besökare är mellan 25 och 44 år.

Under 2020 genomförde vi kundundersökningar vid två tillfällen. Frågorna som ställdes handlade om bemötande, om besökaren fick den hjälp hen behövde och om besökaren fick svar inom rimlig tid. Resultatet visar att myndigheten lyckats bibehålla höga omdömen även med de restriktioner som har kommit med pandemin.

Kundnöjdhet – nedbrutet på kön, %



Källa: SIFO kundundersökning hösten 2020

**Servicekontoren
tog emot
2,4
miljoner besökare**

Totalt hanterades
2,7
miljoner ärenden



Vi gör staten mer effektiv

Vid årets slut skötte vi administration åt 159 av 220 statliga myndigheter som har möjlighet att ansluta sig till våra tjänster. Ju fler myndigheter som väljer att ansluta sig till oss, desto större volymfördelar och kostnadseffektivitet kan vi skapa tillsammans.

En samlad plats för kompetens och styrka

Genom att erbjuda landets största samlade kompetens inom statlig löneadministration och redovisning kan vi frigöra tid och resurser för våra kundmyndigheter så att de kan fokusera på sina huvuduppgifter.

Vi erbjuder tjänster inom lön, redovisning, e-handel och HR. Vår kundservice hjälper våra kundmyndigheter och deras anställda att få svar på sina frågor.

Sänkta avgifter för kundmyndigheterna

Vi har under 2020 fortsatt arbetet med att effektivisera de administrativa tjänsterna. Det har gjort det möjligt att för första gången sänka avgifterna för lönerelaterade tjänster från halvårsskiftet.

Under året har ytterligare myndigheter anslutit sig till den standardiserade grundtjänsten inom lön, redovisning och e-handel. Förutom kostnadsbesparingar ger standardisering betydligt större möjligheter för oss att skapa automatiserade rutiner och därmed utrymme för snabbare utveckling.

Digitaliseringsfrågor är viktiga för oss. Ett exempel på det är att vi har lyckats öka andelen e-fakturor markant. Arbetet bygger på en aktiv dialog med kundmyndigheterna och deras leverantörer.

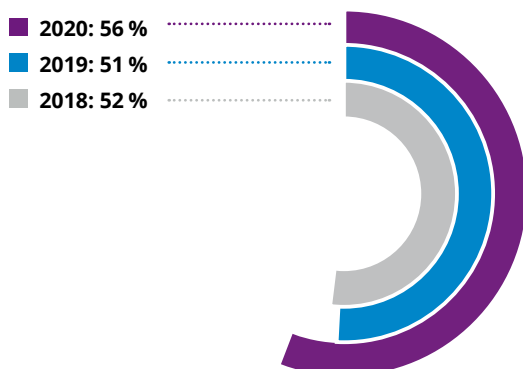
Vidare har vi hanterat närmare 420 000 kundfakturer under 2020. Majoriteten av dessa, drygt 400 000, är elektroniska vilket är en ökning med 34,7 procent jämfört med föregående år.

Hanterade volymer	2018	2019	2020
Antal kundfakturor (elektroniska)	238 607	299 356	403 366
Antal kundfakturor (manuella)	12 548	15 187	15 331

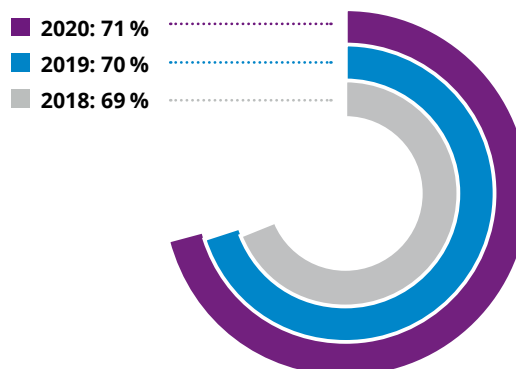
Betyget från kunderna ökar

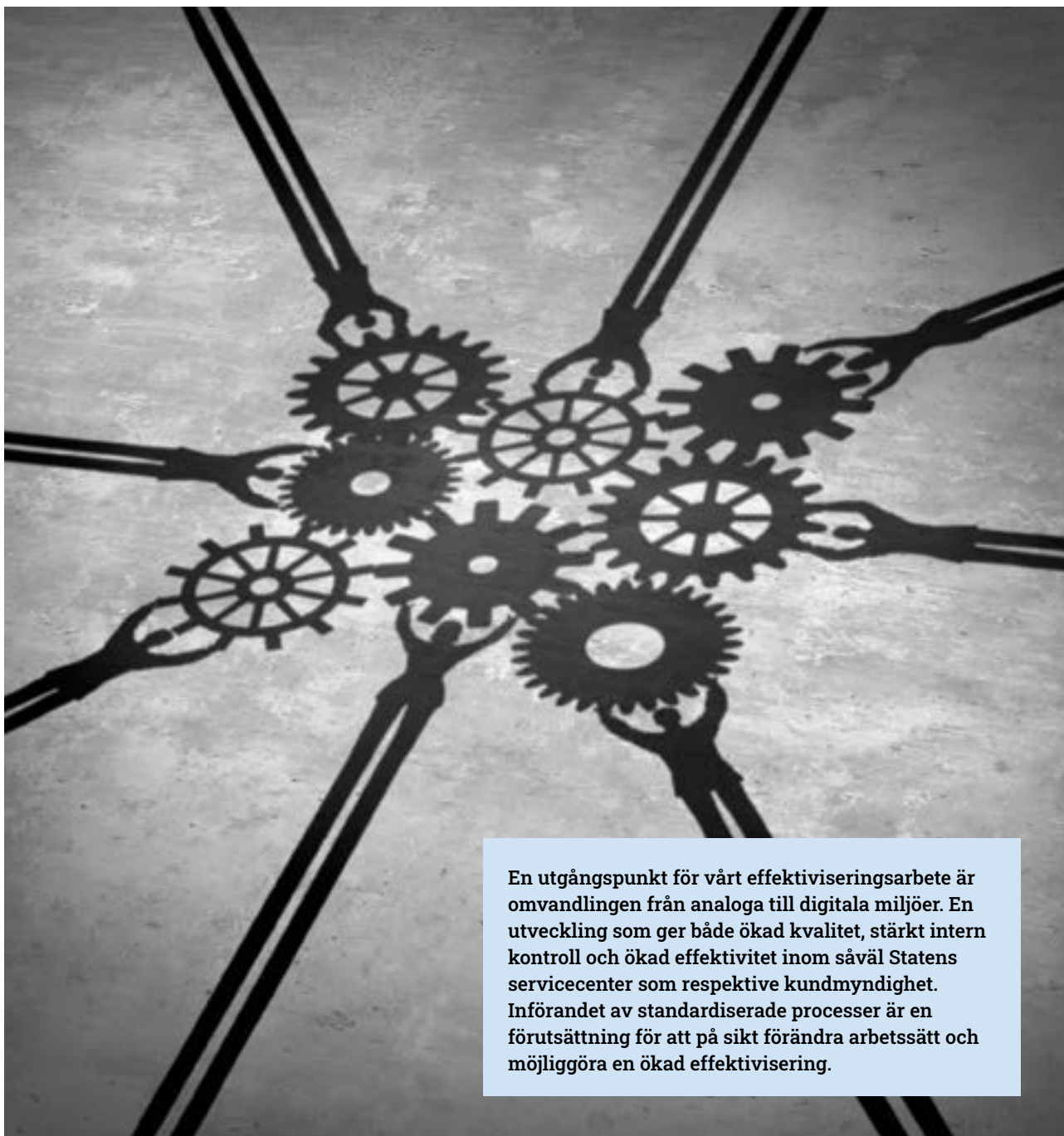
Vi mäter årligen kundnöjdheten bland de myndigheter som är kund hos oss. NKI (Nöjd-Kund-Index) är ett sammanställt värde mellan 1 och 100 som räknar ihop kundernas svar från ett antal frågekategorier. Resultatet från vår senaste kundundersökning visar förbättringar inom samtliga områden jämfört med tidigare år. NKI-värdet för användarna av våra tjänster ökade något och kundnöjdheten hos våra kontaktpersoner ökade med fem enheter jämfört med 2019.

NKI för kontaktpersoner till myndigheter 2018-2020. %



NKI för användare hos myndigheter 2018-2020. %







Specialister på statlig service

Det händer alltid mycket på Statens servicecenter. Vi är en ung myndighet som startade 2012 med att erbjuda tjänster inom ekonomi- och löneadministration till andra myndigheter och vi har vuxit snabbt sedan starten.

Inom administrativa tjänster erbjuder vi landets största samlade kompetens inom statlig löneadministration och redovisning. Hos oss finns lönekonsulter, ekonomikonsulter, systemadministratörer, projektledare och it-arkitekter. Vi har även experter inom exempelvis it- och informationssäkerhet, juridik, verksamhetsskydd, kommunikation, lokalförsörjning, inköp och HR.

Våra medarbetare på servicekontoren har bred yrkesmässig kompetens och är väl insatta i tjänsterna hos de myndigheter vi samverkar med.

Vårt uppdrag är att skapa en effektiv och tillgänglig statsförvaltning. Våra värdeord är leveranssäkra, effektiva och engagerade. Viktiga ord som berättar vilka vi är och vill vara.

- Vårt **engagemang** märks i vår entreprenörsanda, laganda och vårt kundfokus.
- Vi är **leveranssäkra** genom att vi håller det vi lovar.
- Genom smarta arbetssätt och gemensamma mål bidrar vi till att vi är **effektiva**.

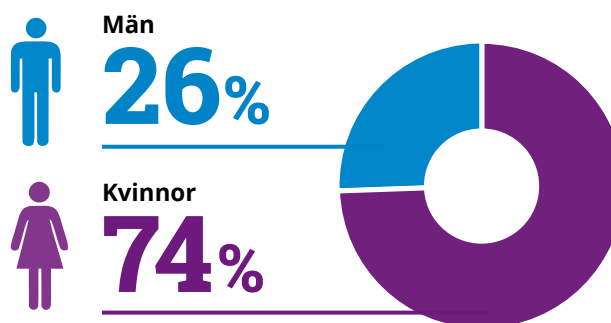
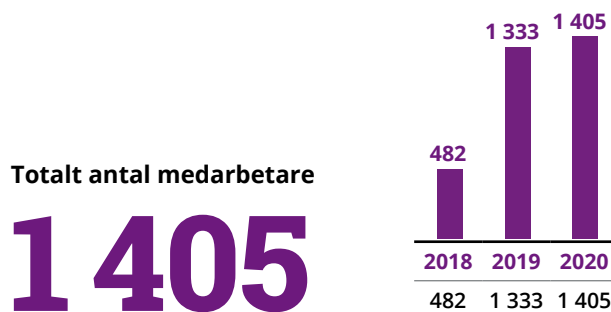
Vi mäter för att bli en bättre arbetsgivare

Vi genomför regelbundet medarbetarundersökningar för att se vad vi kan förändra så vi hela tiden utvecklas som arbetsgivare. I slutet av april 2020 genomfördes en medarbetarundersökning där totalt 90 procent av respondenterna valde att svara. Motiverande Medarbetar Index (MMI) tas fram genom en sammanvägning av svar på frågor som rör arbetssituationen, hur motiverad medarbetaren upplever sig vara, hur väl arbetssituationen uppfyller medarbetarens förväntningar samt vilket betyg man ger arbetsgivaren.

Resultatet visade ett MMI på 62 (på en 100-gradig skala), vilket är ett bra värde och i nivå med andra organisationer. Målet för året var ett MMI på 63, vilket innebär att organisationen i stort sett uppnått förväntad nivå.

Antal medarbetare ökar

Antalet medarbetare på Statens servicecenter har fortsatt att öka under 2020. Myndigheten har fortsatt en förhållandevis stor andel kvinnor. Andelen kvinnor under 2020 var fortsatt högre i de båda divisionerna jämfört med myndighetens stöd- och ledningsverksamheter.



Antal medarbetare fördelade per verksamhet och kön, 2020

Division	Kvinnor	Män	Totalt	Andel kvinnor
Medborgarservice	642	220	862	74,5 %
Myndighetsservice	335	75	410	81,7 %
Stöd och ledning	69	64	133	51,7 %
Totalt:	1 046	359	1 405	74,4 %

Samverkansforum som inkluderar och effektiviserar

Statens servicecenter medverkar i en rad forum som på olika sätt bidrar till en effektivare statsförvaltning och inkluderande samhällsutveckling.



Statens servicecenters intäkter och kostnader

Statens servicecenters intäkter fördelas på avgiftsfinansierad verksamhet och anslagsfinansierad verksamhet. Våra administrativa tjänster finansieras genom avgifter från de myndigheter som köper dem. Servicekontoren finansieras genom anslag från regeringen. Övriga intäkter är bidrag och finansiella intäkter.

För fjärde året i rad kan vi redovisa ett ekonomiskt överskott i verksamheten. Det uppgick till 26,6 miljoner kronor, vilket är 18,6 miljoner kronor bättre än resultatkravet i regleringsbrevet. Överskottet ska vi använda för att betala tillbaka på vår skuld till statskassan.

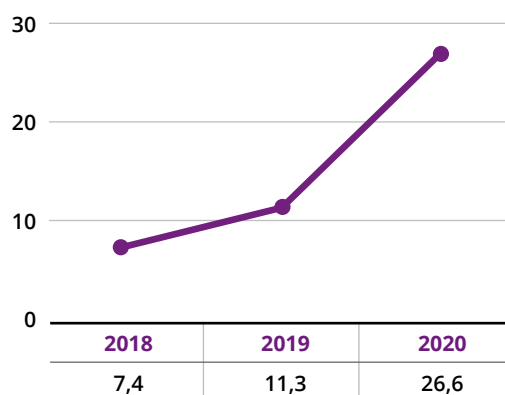
Intäkter

Omsättningen 2020 var totalt 1 211,7 miljoner kronor. Det är en ökning med 362,8 miljoner kronor (43 procent) jämfört med föregående verksamhetsår. Verksamheten lokal statlig service tillkom den 1 juni 2019 och genererade intäkter endast för sju månader under 2019. Denna verksamhet har bedrivits under hela 2020, vilket är en förklaring till de ökade intäkterna.

Kostnader

De totala kostnaderna uppgick 2020 till 1 185,1 miljoner kronor, vilket är en ökning med 347,6 miljoner kronor (42 procent) jämfört med 2019. Vi har blivit fler under året och personalkostnader är vår största kostnad. Därefter kommer lokalkostnader och övriga driftkostnader.

Lokal statlig service tillkom den 1 juni 2019 och genererade kostnader endast för sju månader 2019. Helårseffekten innebär att samtliga kostnadsposter har ökat under 2020.

Resultat, millioner kroner

Resultaträkning (tkr)

Verksamhetens intäkter	2020	2019
Intäkter av anslag	642 036	326 293
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	560 705	520 543
Intäkter av bidrag	8 963	1 353
Finansiella intäkter	14	688
Summa	1 211 718	848 877

Verksamhetens kostnader	2020	2019
Kostnader för personal	-803 577	-556 145
Kostnader för lokaler	-108 185	-65 645
Övriga driftkostnader	-247 915	-192 864
Finansiella kostnader	-38	-53
Avskrivningar och nedskrivningar	-25 394	-22 844
Summa	-1 185 109	-837 552

Verksamhetsutfall	2020	2019
Verksamhetsutfall	26 609	11 325

Årets kapitalförändring	2020	2019
Årets kapitalförändring	26 609	11 325

Vi hoppas att vår
summering av 2020 har gett dig
en god uppfattning om varför vi finns
och vad vi gjort under året för att
skapa en effektiv statsförvaltning.

Om du vill veta mer om oss
kan du gå in på vår webbplats,
statenssc.se

Du når oss även på
telefon **0771-451 000**