

# Kommittédirektiv



Tilläggsdirektiv till Utredningen  
Ett myndighetsgemensamt servicecenter  
för en effektivare statlig administration  
(Fi 2010:08)

---

**Dir.**  
**2011:99**

Beslut vid regeringssammanträde den 3 november 2011.

## **Sammanfattning**

Regeringen beslutade den 4 november 2010 kommittédirektiv Ett myndighetsgemensamt servicecenter för en effektivare statlig administration (dir 2010:117) med innebörden att en särskild utredare gavs i uppdrag att förbereda bildandet av ett myndighetsgemensamt servicecenter.

Regeringen ger nu utredaren i uppdrag att vidta de åtgärder som krävs för att servicecentret ska kunna inleda sin verksamhet den 1 juni 2012. Servicecentret ska inrättas som en egen myndighet och ha namnet Statens servicecenter. Syftet med bildandet är att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna i statsförvaltningen.

Utredaren ska föreslå instruktion och regleringsbrev för myndigheten och de författningsändringar i övrigt som föranleds av den nya myndigheten. Vidare ska utredaren lämna budgetunderlag och verksamhetsplan. Utredaren ska besluta om myndighetens organisation, ingå nödvändiga avtal för myndighetens räkning samt bemanna myndigheten. Utredaren ska redovisa resultatet av sitt arbete till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 31 maj 2012.

## Bakgrund

### *Servicecenterutredningen (Fi 2010:08)*

Regeringen gav den 4 november 2010 en särskild utredare i uppdrag att förbereda bildandet av ett myndighetsgemensamt servicecenter som ska erbjuda tjänster inom i första hand ekonomi- och personaladministration till statliga myndigheter. Av direktiven (dir. 2010:117) framgår att arbetet ska genomföras i två etapper. I en första etapp skulle utredaren analysera och lämna förslag till vilka verksamheter inom Skatteverkets nuvarande administrativa verksamhetsstöd och, eventuellt, vid andra myndigheter, som är lämpliga att föras över till den nya organisationen, hur servicecentret ska organiseras, vilken avgiftsmodell som bör tillämpas och vilka myndigheter som bör anslutas under år 2012. Utredaren skulle redovisa budgetära konsekvenser av förslagen samt föreslå behövliga författningsändringar. Denna del av uppdraget skulle redovisas senast den 15 april 2011. Av direktiven framgår att avsikten är att regeringen efter den avslutade första etappen ska kunna fatta beslut om att gå vidare med etapp 2, dvs. att genomföra bildandet av servicecentret med målsättningen att detta ska kunna ske den 1 januari 2012.

Utredningen redovisar resultatet av sitt arbete med etapp ett i betänkandet Ett myndighetsgemensamt servicecenter (SOU 2011:38). Utredningen föreslår att servicecentret inrättas som en egen myndighet den 1 januari 2012. Utredningen föreslår vidare att ekonomienheten inom Skatteverkets verksamhetsstöd samt lämpliga delar av Försäkringskassans verksamhetsstöd ska utgöra grund för servicecentret och att servicecentret inledningsvis lokaliseras till Gävle och Östersund. Vidare föreslås att servicecentret ska finansieras med intäkter från anslutande kundmyndigheter och att prismodellen ska baseras på styckeprissättning och full kostnadstäckning. Utredningen föreslår att ca 25 myndigheter (med motsvarande 25 procent av alla statligt anställda) ansluts under perioden 2012–2015. På sikt bör merparten av de statliga myndigheterna anslutas.

Ekonomistyrningsverket (ESV) fick regeringens uppdrag att bistå med stöd åt utredningen [Fi 2010/5047 (delvis)]. I upp-

draget ingick bl.a. att föreslå en uppsättning administrativa nyckeltal och en modell för nytto- och kostnadsbedömning som ska kunna utgöra ett enhetligt beslutsunderlag för att bedöma effektiviseringspotentialen vid en anslutning till servicecentret. ESV redovisar resultatet av regeringsuppdraget i rapporten Metodstöd för enhetlig bedömning av stödverksamheten (ESV 2011:3). ESV föreslår i rapporten en uppsättning nyckeltal inom områdena kostnadseffektivitet, stöd till kärnverksamheten samt regelefterlevnad. Därtill redovisar ESV två vägledningar för lönsamhetsbedömningar, varav en är ämnad för beslutsfattare och en för dem som tar fram beslutsunderlag inför ställningstagande om att utnyttja tjänster från servicecentret eller i egen regi.

#### *Remissinstansernas synpunkter*

Som ett led i regeringens remissförfarande anordnades den 10 maj 2011 ett remissmöte till vilket 128 remissinstanser inbjöds att delta. Vid mötet deltog 82 remissinstanser. 112 remissinstanser inkom den 31 maj med remissvar.

En majoritet av remissinstanserna ställer sig positiva till att bilda ett myndighetsgemensamt servicecenter i form av en egen myndighet och tillstyrker i huvudsak utredningens förslag, däribland Ekonomistyrningsverket, Statskontoret, Datainspektionen, Riksarkivet, Skatteverket, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Lantmäteriet, Kronofogdemyndigheten, Arbetsförmedlingen och Försvarets materialverk. Endast en remissinstans, Konkurrensverket, avstyrker utredningens förslag med hänvisning till att utredningen inte utgör ett tillräckligt bra underlag för beslut. Konkurrensverket anser vidare att det finns en risk att centralisering och förstatligande av administrativa stödfunktioner går i motsatt riktning till regeringens mål att konkurrensutsätta marknader. Fackförbundet ST är tveksamt till att etablera ett myndighetsgemensamt servicecenter, då ST anser att utredningen inte i tillräcklig grad bedömt vilka nackdelar den föreslagna lösningen med ett gemensamt servicecenter kan ha. Det finns även ett antal högskolor och universitet som

menar att utredningens förslag inte ger optimala förutsättningar för högskolor och universitet.

Bland de remissinstanser som är positiva lyfter flera fram vikten av att vissa frågor närmare belyses och beaktas i den fortsatta processen. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) menar att informationssäkerhetsfrågorna behöver belysas ytterligare, bland annat mot bakgrund av att stora mängder känslig information kommer att lagras i samma miljö. Statskontoret pekar bl.a. på att sekretessbestämmelser inte per automatik överförs mellan myndigheter och att frågan om hur sekretessfrågor ska hanteras bör behandlas under de kommande förberedelserna. Ekonomistyrningsverket lyfter bl.a. fram vikten av att skapa forum och processer som tillförsäkrar befintliga och potentiella beställarmyndigheter en tillräckligt stark ställning i förhållande till servicecentret för att utvecklingen ska drivas av den efterfrågan och de behov som finns vid myndigheterna. Arbetsgivarverket anser att förslaget till tjänsteutbud synes rimligt och betonar vikten av att strategiska funktioner inom HR (Human Resource) och ekonomi inte finns med i förslaget. För en effektiv ledning och styrning är det viktigt att frågan om strategisk kompetens finns kvar på kundmyndigheten. Arbetsgivarverket betonar vikten av att det inte ligger i servicemyndighetens uppdrag att göra arbetsgivarpolitiska avtalsstolkningar i fråga om kollektivavtal som slutits mellan parterna inom den statliga sektorn. Arbetsgivarverket anför vidare att det behöver tydliggöras vilket ekonomiskt ansvar servicecentermyndigheten har vid exempelvis felaktiga utbetalningar av förmåner. Andra frågor som lyfts fram som viktiga av många remissinstanserna är att det bör vara frivilligt för myndigheterna att ansluta sig till servicecentret och att det ska vara möjligt att gå ur servicecentret. Vidare lyfter ett antal remissinstanser fram att prismodellen bör ta hänsyn till kundmyndigheternas storlek och antal tjänster som köps, att det är viktigt att tjänsten systemstöd för e-beställningar preciseras samt att processen för intern styrning och kontroll utvecklas och klargörs. Många anser också att tidsplanen för etablering är snäv.

## **Bildandet av Statens servicecenter för en effektivare statlig administration**

### *Utgångspunkter och motiv för bildandet av ett servicecenter*

Med utgångspunkt i utredningens förslag och med beaktande av remissinstansernas synpunkter, ska ett myndighetsgemensamt servicecenter för tjänster inom administrativt stöd inrättas den 1 juni 2012. Syftet är att uppnå sänkta kostnader och en rad kvalitativa nyttor för statsförvaltningen som helhet.

Ett centralt motiv är att minska kostnaderna för statsförvaltningens löpande administrativa verksamhet. Genom att konsolidera och standardisera verksamheten i ett servicecenter uppnås stordriftsfördelar. Servicecenterutredningen har beräknat den årliga effektiviseringspotentialen i statsförvaltningen för 133 myndigheter, motsvarande 85 procent av de anställda i statsförvaltningen, till 295 miljoner kronor årligen inom de tjänster som initialt ska tillhandahållas av servicecentret. Det motsvarar en effektivisering på 33 procent. Ytterligare effektivitet bedöms kunna uppnås genom ständiga förbättringar (lean), ökad automatiseringsgrad i processerna och utkontraktering av delar av verksamheten.

En pådrivande faktor för att stimulera den privata utbudsmarknaden är att servicecentret kommer att kunna tillhandahålla stora volymer och standardiserade processer. Därtill får servicecentret en samlad kompetens på området som ökar förutsättningarna för staten att bli en bra beställare som kan precisera tydliga upphandlingsunderlag. Vidare bedöms servicecentret i kraft av sin storlek kunna upprätthålla konkurrensen genom att använda sig av flera olika leverantörer och därmed undvika ett läge där en leverantör får en monopolliknande ställning.

Genom att myndigheter väljer att ansluta sig som kund till servicecentret genomlyses kostnader och processer, vilket leder till ökad öppenhet och underlättar jämförelser av kostnader över tid och med andra leverantörer.

Vidare kan det bli avsevärt mer kostnadseffektivt om byte och införande av nya systemstöd görs på ett ställe än på varje enskild myndighet. Ett aktuellt exempel är myndigheternas övergång till e-beställningar under 2013. Om införande, drift

och underhåll (inklusive stöd för leverantörsanslutning) görs med stöd av servicecentret bedöms kostnaderna minska. Enligt servicecenterutredningens preliminära beräkningar kan införandekostnaderna minska med 25 procent och drift- och underhållskostnaderna med 50 procent.

Att koncentrera administrativt stöd i ett servicecenter har också flera fördelar av mer kvalitativ karaktär. Myndigheternas fokus på kärnverksamheten ökar, eftersom ledning och resursinsatser kan ägnas åt annat än administrativt stöd. Administrativt stöd blir vidare kärnverksamhet i servicecentret, vilket kan främja effektivitet och kvalitet och rekrytering av kvalificerade medarbetare inom det administrativa området. Koncentration och stordrift möjliggör en jämnare och högre effektivitet och kvalitet på utförda tjänster, och minskar riskerna för kompetensbrist eller personberoende inom kundmyndigheterna. Detta är särskilt centralt mot bakgrund av de pensionsavgångar som väntas inom det administrativa området under de kommande åren. Vidare kan servicecentret enklare anpassa leveransen av administrativa stödtjänster om kundmyndigheternas verksamhet och behov förändras.

Ytterligare en fördel är att det skapas en organisatorisk plattform för framtida koncentration och stordrift av andra förvaltningsgemensamma stödtjänster. Utredningen föreslår att hantering av it-stöd, genomförandestöd vid myndighetsspecifika upphandlingar, e-arkiv och digital informationsförvaltning, kontorsstöd samt e-legitimationer bör övervägas som tjänster i servicecentret på längre sikt. Även inom det personaladministrativa området bedömer utredningen att det kan finnas fördelar med en koncentration, såsom de administrativt stödjande delarna av rekryteringsprocessen. När det gäller t.ex. e-arkiv bedömer Riksarkivet i förstudien e-arkiv och e-diarium (2011-01-31) att varje myndighet behöver investera mellan 10 och 15 miljoner kronor för att införa ett e-arkiv. För stora och it-intensiva myndigheter bedöms kostnaden för införande vara betydligt högre. Kostnaderna för utveckling, förvaltning och drift av e-arkiv bedöms minska med 10 till 30 procent om detta i stället görs gemensamt.

*Motiv för bildandet av servicecentret som en egen myndighet*

Servicecentret ska inrättas som en egen myndighet. De argument som talar för en egen myndighet är följande:

- servicecentrets verksamhet renodlas och regeringens möjligheter till en tydlig och långsiktigt hållbar styrning av verksamheten säkerställs,
- kundorientering kommer i första hand för servicecentret,
- att stödverksamhet blir kärnverksamhet främjar effektiviteten i verksamheten och främjar rekryteringen av kvalificerade medarbetare,
- förutsättningarna för ett högt förtroende bland kundmyndigheterna säkerställs genom ökad öppenhet i servicecentrets verksamhet och genom att verksamheten inte har dubbla roller i bemärkelsen såväl beställare som utförare av administrativt stöd.

Servicecentret ska ledas av en styrelse. Skälet är främst att servicecentret får en central roll för statsförvaltningens administration. Verksamheten kommer att bedrivas under affärsliknande förhållanden, vilket talar för styrelseformen. Styrelseformen skapar också förutsättningar för en kompetensmässig bredd i ledningen av servicecentret, vilket är viktigt mot bakgrund av bredden i de frågor servicecentret kommer att hantera.

Servicecentret ska omfattas av internrevisionsförordningen (2006:1228) och förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll, mot bakgrund av att servicecentret kommer att ha stort ansvar för kundmyndigheternas administration samt att många kundmyndigheter omfattas av de aktuella förordningarna.

I syfte att renodla verksamhetsformerna inom statsförvaltningen kommer regeringen att på sikt pröva lämpligheten med att ombilda servicecentret till ett aktiebolag. En sådan prövning kommer bl.a. att göras mot de generella kriterier för bolagisering som regering och riksdag tidigare slagit fast (prop. 1992/93:100 bil. 1, bet. 1992/93:FiU10 och bet. 1992/93:FiU20, rskr. 1992/93:189): verksamheten är av betydande omfattning, verksamheten styrs inte primärt av politiska uppgifter och mål, verksamheten bedrivs under fungerande konkurrensvillkor,

verksamheten har kommersiella förutsättningar och är oberoende av direkta anslagsmedel och verksamheten innebär ingen myndighetsutövning.

### *Den nya myndighetens uppdrag*

Den nya myndighetens uppdrag är att utforma och tillhandahålla tjänster inom området administrativt stöd till statliga myndigheter i syfte att uppnå sänkta kostnader med bibehållen eller ökad kvalitet för staten som helhet. En utgångspunkt för servicecentret ska vara att inte utföra tjänster i egen regi om en privat aktör kan utföra dem mer kostnadseffektivt med bibehållen eller ökad kvalitet. Servicecentret ska därför systematiskt pröva vilka delar i servicecentrets leverans som kan utkontrakteras.

Myndigheten ska arbeta utifrån följande övergripande riktlinjer:

- Skapa en servicekultur som bygger på en kontinuerlig och formaliserad dialog med representanter för kundmyndigheterna, i syfte att utveckla tjänsternas utformning och innehåll.
- Säkerställa att balansen mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service upprätthålls.
- Effektivisera verksamheten genom ett strukturerat arbetssätt för kontinuerligt förbättringsarbete (lean).
- Kontinuerligt följa och jämföra sig med marknaden för ekonomi- och personaladministrativa tjänster.
- Vara en pådrivande kraft för att skapa en konkurrensutsatt marknad för statliga administrativa tjänster.
- Systematiskt pröva vilka delar i servicecentrets leverans som kan utkontrakteras i syfte att uppnå sänkta kostnader med bibehållen eller ökad kvalitet.
- Utveckla medarbetarnas kompetens samt skapa en god arbetsmiljö.



### *Den nya myndighetens verksamhet, organisation och lokalisering*

Ekonomienheten inom Skatteverkets verksamhetsstöd samt lämpliga delar av Försäkringskassans verksamhetsstöd ska utgöra grunden för servicecentret. Anledningen till att även delar av Försäkringskassans verksamhetsstöd ska utgöra bas i servicecentret är att tjänsteutbudet kompletterar Skatteverkets tjänsteutbud, att verksamheten är koncentrerad till en ort samt uppvisar en hög effektivitet och stabilitet. Med anledning av den nya myndighetens verksamhet avser regeringen att ge Skatteverket respektive Försäkringskassan i uppdrag att i samverkan med utredningen förbereda en överföring av berörda verksamheter från respektive myndighet. I uppdraget till Försäkringskassan kommer det också att ingå att utreda hur gränssnittet mellan ekonomiadministrationen och myndighetens kärnverksamhet ska se ut med målet att frikoppling av lämpliga delar av ekonomiadministrationen kan ske under 2012.

Servicecentrets produktion ska inledningsvis ha två produktionsorter och lokaliseras där verksamheten är lokaliserad i dag, det vill säga till Gävle och Östersund. Motivet är att tillvarata befintlig kompetens och minimera omställningskostnader. Regeringen bedömer vidare att det finns stora fördelar med att ha två produktionsorter. Sårbarheten för exempelvis tekniska störningar minskar om produktionen är förlagd på två orter. Kompetensförsörjningen kan också underlättas och bli mindre sårbar. Två produktionsorter öppnar dessutom för ett potentiellt högre effektiviseringsstryck och en förbättrad verksamhetsuppföljning, eftersom produktionsorterna kan jämföras med varandra. På längre sikt, i takt med att servicecentrets verksamhet expanderar, kommer fördelarna med att lokalisera verksamhet vid servicecentret på en tredje produktionsort att prövas. I samband med en sådan prövning är det viktigt att tillämpa de principer om statliga myndigheters lokalisering som regeringen slagit fast i prop. 2011/12:1 utgiftsområde 19 gällande Samordnad och effektiv förvaltningsstruktur.

När det gäller Kammarkollegiets administrativa stödverksamhet för mindre myndigheter, bedömer regeringen att denna

verksamhet initialt inte ska integreras med servicecentrets verksamhet. Inom ett par år, efter det att servicecentret är etablerat och visat sig fungera effektivt, bör det prövas om Kammarkollegiets administrativa stödverksamhet bör tillföras servicecentret i syfte att uppnå synergier och skapa största möjliga nytta för staten som helhet.

Servicecentret ska organiseras på ett sätt som gör verksamheten flexibel, så att servicecentret kan anpassa sin verksamhet till omfattningen av såväl kundmyndigheter som tjänsteutbud.

#### *Den nya myndighetens tjänsteutbud*

Servicecentrets initiala tjänsteutbud bör inledningsvis omfatta löneadministration, rese- och utläggsadministration, besluts-skrivning avseende personalfrågor, tjänstepensionsadministration, kundfakturerering och kundreskontra, leverantörsreskontra, anläggningsredovisning, löpande redovisning och bokslut, tidredovisning samt stöd för e-beställningar. När det gäller tjänstepensionsadministrationen ska servicecentret tillhandahålla anslutning till Statens tjänstepensionsverks tjänster. Även om utgångspunkten ska vara standardiserade tjänster, ska tjänsteutbudet också kunna tillgodose enskilda myndigheters särskilda behov i syfte att skapa optimala förutsättningar för statsförvaltningen som helhet.

Så snart servicecentrets etablering är tryggad och centrets initiala verksamhet och tjänsteutbud fungerar effektivt, bör andra tjänsteområden bli aktuella för koncentration i servicecentret. Ett prioriterat tjänsteområde är koncerngemensamma stödtjänster inom e-förvaltningsområdet som t.ex. e-arkiv och digital informationsförvaltning. Regeringen avser att utreda lämplighet och tidpunkt för en koncentration av dessa tjänster och andra förvaltningsgemensamma stödtjänster i servicecentret.

#### *Finansiering av den nya myndigheten*

Servicecentrets kostnader för uppstart, löpande verksamhet och investeringar ska finansieras med avgifter från kundmyndigheterna. Målsättningen är full kostnadstäckning på sikt. Fram

till dess att servicecentret är självfinansierande är avsikten att verksamheten ska finansieras genom utnyttjad kredit på räntekonto i Riksgäldskontoret. Investeringar i materiella och immateriella anläggningstillgångar ska finansieras via lån i Riksgäldskontoret.

#### *Anslutning av kundmyndigheter*

Såsom angavs i kommittédirektiven (dir. 2010:117) till utredningen, ska myndigheters anslutning till servicecentret i första hand ske på frivillig basis. Om det skulle dröja med en bred anslutning av myndigheter på frivillig basis samtidigt som servicecentrets verksamhet och lönsamhetskalkylerna för de anslutna myndigheterna visar på tydliga effektivitetsvinster, avser regeringen dock att skärpa det generella förändringstrycket. En utgångspunkt kommer då att vara att myndigheter som inte vill ansluta sig ska kunna visa att den aktuella verksamheten sköts minst lika effektivt i egen regi eller på annat sätt. I syfte att skapa jämförbarhet är det viktigt att myndigheterna och servicecentret mäter och redovisar sina kostnader på samma sätt. Den av Ekonomistyrningsverket framtagna rapporten Metodstöd för enhetlig bedömning av stödverksamheten (ESV 2011:3) bör vara ett underlag för myndigheternas mätningar och bedömningar. Regeringen avser att följa upp hur myndighetsledningarna hanterar denna fråga, bl.a. i samband med myndighetsdialogerna.

Myndigheterna får själva bestämma vilka tjänster de vill köpa av servicecentret. Myndigheterna förbinder sig att köpa tjänster i enlighet med den överenskommelse som finns mellan servicecentret och respektive kundmyndighet och har därefter möjlighet att gå ur servicecentret om det skulle visa sig att det finns andra sätt att sköta verksamheten på som är effektivare. Den närmare utformningen av ett sådant utträde kommer att preciseras i överenskommelsen mellan servicecentret och respektive myndighet.

*Uppföljning och utvärdering av bildandet av servicecentret*

Regeringen avser att kontinuerligt följa upp och efter en tid utvärdera effekterna av bildandet av servicecentret. En utvärdering ska belysa vilka effekter på kostnadseffektivitet och kvalitet som reformen resulterat i för såväl kundmyndigheterna som statsförvaltningen som helhet samt hur den privata utbudsmarknaden har påverkats. Avsikten är att ge Statskontoret ett sådant uppdrag.

**Uppdraget**

Utredaren ska vidta de åtgärder som krävs för att servicecentret ska kunna inleda sin verksamhet den 1 juni 2012. Uppdragets olika delar anges närmare nedan.

*Föreslå instruktion, författningsändringar och regleringsbrev*

Utredaren ska lämna förslag till verksamhetsmål, instruktion och regleringsbrev för myndigheten. Utredaren ska föreslå de övriga författningsändringar som krävs. I samband med detta ska utredaren analysera om myndigheten bör omfattas av det särskilda ansvaret enligt 11 § förordningen (2006:942) om krisberedskap och höjd beredskap. Förslag till instruktion och regleringsbrev ska lämnas senast den 15 mars 2012.

*Besluta om organisation, arbetsformer och stödfunktioner*

Utredaren ska besluta om myndighetens organisation och ta fram en arbetsordning för myndigheten. Servicecentrets produktion är i huvudsak redan etablerad inom Skatteverket och Försäkringskassan, men funktioner för ledning, internt stöd, kundservice och kommunikation behöver skapas.

Utredaren ska förbereda anslutningen av den nya myndigheten till det statliga redovisningssystemet och lägga upp redovisningsplaner.

### *Besluta om bemanning*

Utredaren ska bedöma vilken kompetens som är nödvändig för myndighetens verksamhet och säkerställa att nödvändig beställar- och upphandlingskompetens finns inom myndigheten.

Utredaren ska fatta beslut om bemanning och även i övrigt utöva arbetsgivarens befogenheter. Den nya myndigheten ska bemannas med beaktande av reglerna om övergång av verksamhet i 6 b § lagen (1982:80) om anställningsskydd. Utredaren ska fullgöra de åtgärder som krävs enligt lagen (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet.

### *Beakta krav på informationssäkerhet*

I arbetet med att utforma myndighetens verksamhet, organisation och it-system ska utredaren särskilt belysa och tillgodose kundmyndigheters krav på informationssäkerhet. Syftet är att säkerställa att servicecentret har en god säkerhetsarkitektur enligt etablerade standarder för informationssäkerhet som tillgodoser både kundmyndigheters och servicecentrets behov. I denna fråga ska utredaren samråda med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

### *Ta fram en riskanalys och åtgärdsplan för sårbarhetshantering*

Utredaren ska göra en riskanalys och lämna en åtgärdsplan kopplat till den eventuellt ökade sårbarhet som följer av en koncentration av statens administration.

### *Belysa påverkan på offentlighet och sekretess*

Utredaren ska belysa hur den nya myndighetens verksamhet kommer att förhålla sig till regelverket om offentlighet och sekretess och i förekommande fall lämna de författningsförslag som krävs. I detta ingår att, för det fall utredaren kan förutse att det kan komma i fråga att uppgifter som omfattas av sekretess hos kundmyndigheten ingår i ett uppdrag till servicecentret, analysera hur detta förhåller sig till offentlighets- och sekretesslagens (2009:400) bestämmelser samt vid behov föreslå författningsändringar.

*Ingå nödvändiga avtal*

Utredaren ska ingå nödvändiga avtal för myndighetens verksamhet. I detta ingår särskilt avtal i syfte att införa it-stöd för servicecentrets egna behov, produktion samt kundservice och kommunikation.

*Föreslå verksamhetsplan, resursfördelning och budgetunderlag*

Utredaren ska lämna förslag till resursfördelning och verksamhetsplan för tiden 1 juni till 31 december 2012. I verksamhetsplanen ska det också ingå en plan för kundanslutning för perioden 2013–2015 med målsättningen att omkring 25 myndigheter eller motsvarande 25 procent av alla statligt anställda ansluts till servicecentrets ekonomi- och personaladministrativa tjänster t.o.m. 2015. En särskild plan för kundanslutning till tjänster knutna till e-beställningar för perioden 2012–2013 ska utarbetas. Utredaren ska ta fram en strategi för utkontraktering som inkluderar en plan för hur servicecentret kan vara en pådrivande kraft för att skapa en konkurrensutsatt marknad. Utredaren ska vidare lämna budgetunderlag i enlighet med förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag för perioden 2012–2014. Budgetunderlaget ska lämnas senast den 31 januari 2012. I budgetunderlaget ska det även finnas prognostiserade avgiftsnivåer för 2012. I anslutning till detta ska utredaren fastställa servicecentrets prismodell. Avgiftsnivåer för 2012 ska fastställas senast den 15 mars.

*Förbereda och genomföra anslutning av kundmyndigheter*

Utgångspunkten är att de myndigheter som i dag köper berörda tjänster av Skatteverkets verksamhetsstöd även ska vara initiala kundmyndigheter till Statens servicecenter. Utredaren ska därför för servicecentrets räkning träffa överenskommelser med Skatteverket, Kronofogdemyndigheten och Lantmäteriet som innebär att de fr.o.m. den 1 juni 2012 blir kunder hos servicecentret. Därutöver ska utredaren träffa överenskommelser med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten för anslutning

under 2012 samt med ytterligare tre till fem nya kundmyndigheter för anslutning under 2012 eller första kvartalet 2013.

Utgångspunkten ska vara att det inte ska kosta mer för Skatteverket och Försäkringskassan att köpa tjänster av servicecentret jämfört med att utföra dem i egen regi såsom i dag.

Att träffa överenskommelser med kundmyndigheterna fordrar att utredaren preciserar och genomför den överenskommelse- och anslutningsprocess som Servicecenterutredningen föreslagit i sitt betänkande. Nyckelfrågor är att i överenskommelserna fastställa tydliga gränssnitt och klar ansvarsfördelning mellan servicecentret och kundmyndigheterna. En viktig fråga att fastställa i överenskommelsen är rutiner för att säkerställa en effektiv hantering av eventuella felaktigheter i underlag och utbetalningar. Överenskommelserna ska vidare klargöra bl.a. vilken information som servicecentret ska hantera, hur behandlingen av personuppgifter ska ske, kundmyndigheternas insyn och medverkan i servicecentrets arbete med informationssäkerhet och kundmyndigheternas tillgång till de handlingar som arkiveras hos servicecentret.

#### *Precisera tjänsteutbudet gällande e-beställningar*

Utredaren ska precisera tjänsteutbudet när det gäller tjänster för beställnings- leverans- och fakturahanteringsprocesserna. Utgångspunkten ska vara att tjänsteutbudet när det gäller e-beställningar ska kunna tillgodose samtliga myndigheters behov av stöd i syfte att kunna hantera en övergång till e-beställningar under 2013. Ett preliminärt tjänsteutbud och en avgiftsmodell ska vara fastställd och kunna kommuniceras till myndigheterna senast den 15 december 2011. I denna del ska utredaren samverka med Ekonomistyrningsverket som har regeringens uppdrag att leda och samordna införandet av e-beställningar i staten samt samråda med Kammarkollegiet.

#### *Övrigt*

Utredaren ska i övrigt lämna de förslag och vidta de åtgärder som krävs för att den nya myndigheten ska kunna inleda sin verksamhet den 1 juni 2012.

### **Uppdragets genomförande och tidsplan**

Uppdraget ska genomföras i nära dialog med Regeringskansliet (Socialdepartementet). Utredaren ska vidare samråda med Skatteverket, Försäkringskassan, Ekonomistyrningsverket, Arbetsgivarverket Statens tjänstepensionsverk, Kammarkollegiet, E-delegationen, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap och Datainspektionen. I den mån andra myndigheters och kommittéers arbete berörs ska samråd ske med dessa.

Utredaren ska hålla berörda centrala arbetstagarorganisationer informerade och ge dem tillfälle att framföra synpunkter. Utredaren ska beakta behovet av att hålla personalen vid berörda myndigheter informerad.

Utredaren ska

- senast den 31 januari 2012 dels lämna budgetunderlag för perioden 2012–2014, dels lämna förslag till resursfördelning och verksamhetsplan, inklusive plan för kundanslutning för perioden 2013–2015.
- senast den 15 mars 2012 lämna förslag till instruktion och till eventuella författningsändringar i övrigt samt underlag till regleringsbrev för myndigheten,

Utredaren ska slutligt redovisa resultatet av sitt arbete till regeringen (Socialdepartementet) senast den 31 maj 2012.

(Socialdepartementet)