



REMISSVAR

2011-05-30 2011-110-4164

2011-04-15 S2011/4964

Socialdepartementet

103 33 STOCKHOLM

Ett myndighetsgemensamt servicecenter (SOU 2011:38)

Sammanfattning

- CSN tillstyrker utredningens förslag om servicecentrets tjänsteutbud. En förutsättning för att servicecentret ska kunna hantera redovisning som är en del av kärnverksamheten hos kundmyndigheten är att servicecentret har den kompetensen. CSN förutsätter vidare att någon av bastjänsterna för tidredovisning medger aktivitets- och tidredovisning med direktkoppling till utbetalad lön *eller* att kundmyndigheterna kan använda sina egna aktivitets- och tidredovisningssystem, inklusive trepartssystem, under hela avtalsperioden.
- CSN tillstyrker utredningens förslag att initialt ha två produktionsorter och lokaliseringen av dessa. I ett separat remissvar framför CSN och några andra myndigheter att ytterligare ett myndighetsgemensamt verksamhetsstöd lämpligen kan förläggas i Sundsvallsregionen.
- CSN tillstyrker utredningens förslag och delar utredningens bedömningar om gränssnitt och ansvarsfrågor men föreslår samtidigt att frågorna om ansvar för informationshantering utreds ytterligare.
- CSN tillstyrker utredningens förslag om kundmyndigheter.
- CSN tillstyrker utredningens förslag om att servicecentret ska vara en egen myndighet och att den bedrivs under affärsmässiga förhållanden.
- CSN avstyrker utredningens förslag att prismodellen ska innehålla en anslutningsavgift och föreslår att dessa kostnader i stället ska ingå i transaktionsavgifterna för bastjänsterna. CSN avstyrker vidare att styckprissättningen görs på ett sådant sätt att det uppstår risk för underfinansiering. CSN tillstyrker i övrigt förslagen om prismodell och avgiftsnivå.
- CSN tillstyrker utredningens förslag om kundservice och kommunikation.
- CSN tillstyrker utredningens förslag om IT-modell. CSN förutsätter att någon av bastjänsterna för tidredovisning medger aktivitets- och tidredovisning med direktkoppling till utbetalad lön *eller* att kundmyndigheterna kan använda sina egna aktivitets- och tidredovisningssystem, inklusive trepartssystem, under hela avtalsperioden.

2011-05-30

3 Tjänsteutbud

CSN tillstyrker utredningens förslag om servicecentrets tjänsteutbud.

En förutsättning för att servicecentret ska kunna hantera redovisning som är en del av kärnverksamheten hos kundmyndigheten är att servicecentret har den kompetensen.

CSN förutsätter vidare att någon av bastjänsterna för tidredovisning medger aktivitets- och tidredovisning med direktkoppling till utbetalad lön *eller* att kundmyndigheterna kan använda sina egna aktivitets- och tidredovisningssystem, inklusive trepartssystem, under hela avtalsperioden. Se också CSN:s synpunkter under avsnitt 13.4.

3.3 Vilka tjänster bör servicecentret erbjuda?

I myndigheter där sakanslagen för kärnverksamheten uppgår till betydande belopp och där utbetalning och avstämningen av redovisningen utgör en del av kärnverksamheten som också säkerställer att betalningsflödet är korrekt, anser CSN att kundmyndigheterna måste säkerställa att motsvarande kompetens som i dag finns hos kundmyndigheten finns hos servicecentret, innan bokföringen kan läggas över till servicecentret.

3.3.1 Indelning i bastjänster, tilläggstjänster och specialtjänster och 3.3.2 Förslag på tjänsteutbud

Det är viktigt att tydligt definiera vad som ingår i respektive bas-, tilläggs- och specialtjänst. I annat fall riskerar kundmyndigheterna kostnader som inte gått att förutse.

Det är otydligt vad som ingår i bastjänsterna för tidredovisning. CSN använder i dag och har även i framtiden ett behov av en och samma tjänst för aktivitets- och tidredovisning som från en och samma datarapporteringskälla kan ta fram löneunderlag, tid per närvaro- respektive frånvaroaktivitet och flexsaldo. Tjänsten innebär att CSN har en källa för all tidredovisning. När tid rapporteras på flera ställen finns en risk att uppgifterna inte stämmer med varandra. CSN:s tjänst innebär att den risken inte längre finns. Den tid som behöver läggas på tidrapportering och uppföljning minskar också betydligt.

CSN förutsätter därför att någon av bastjänsterna för tidredovisning medger aktivitets- och tidredovisning på detta sätt *eller* att kundmyndigheterna kan använda sina egna aktivitets- och tidredovisningssystem, inklusive trepartssystem, under hela avtalsperioden. CSN har inte något intresse av att byta till ett tidredovisningssystem som ger sämre kvalitet på informationen och som kräver mer arbete än det system myndigheten har i dag. CSN utvecklar resonemanget under avsnitt 13.4.

CSN anser att det måste vara fritt för kundmyndigheterna att välja vilka bastjänster man vill ansluta sig till.

2011-05-30

CSN befarar att kostnaderna för att införa e-beställningar kommer att bli onödigt höga för staten. Myndigheterna är redan nu ålagda att införa system för e-beställningar och kommer sannolikt att skaffa olika systemlösningar. Dessa nedlagda kostnader kan visa sig vara onödiga när myndigheten ansluter sig till servicecentrets bastjänst e-beställningar.

4 Produktionsorter och lokalisering

CSN tillstyrker utredningens förslag att initialt ha två produktionsorter och lokaliseringen av dessa.

I ett separat remissvar framför CSN och några andra myndigheter att ytterligare ett myndighetsgemensamt verksamhetsstöd lämpligen kan förläggas i Sundsvallsregionen.

4.4 Skatteverket och Försäkringskassan ska utgöra grund för servicecentret

CSN anser att det är lämpligt att Skatteverkets och Försäkringskassans personal- och ekonomiadministration bildar grunden för det nya servicecentret. CSN ser samtidigt en risk i att dessa mycket stora myndigheter får en särställning när servicecentret ska utveckla tjänsterna och bedöma hur de ska utformas. Det är viktigt att servicecentret har ett så stort och brett utbud att det kan passa alla myndigheter. Är tjänsterna inte attraktiva för det stora flertalet myndigheter kommer de inte att vilja ansluta sig till servicecentret på frivillig väg.

5 Gränssnitt och ansvarsfrågor

CSN tillstyrker utredningens förslag och delar utredningens bedömningar om gränssnitt och ansvarsfrågor men föreslår samtidigt att frågorna om ansvar för informationshantering utreds ytterligare.

5.1 Roll- och ansvarsfördelning mellan servicecentret och kundmyndigheterna

CSN anser att det är viktigt att servicecentret utvecklar en roll som utförare som sätter alla kundmyndigheters behov i fokus. Det är av vikt att servicecentret inte får göra några arbetsgivarpolitiska avtalstolkningar rörande lokala eller centrala kollektivavtal.

I avtal mellan myndigheter och externa leverantörer finns SLA (Service Level Agreement) med tillhörande viteskrav om inte överenskomna kvalitetsnivåer hålls. CSN anser att respektive kundmyndighet måste kunna ställa motsvarande krav på servicecentret. Det måste också gå att utkräva ansvar, inte minst ekonomiskt, vid felaktig hantering/utbetalning. CSN förutsätter att avtalen mellan kundmyndigheterna och servicecentret kommer att få ett sådant innehåll. Avtal och SLA bör omfatta tydliga definitioner för uppsägning om servicecentret inte uppfyller avtalskraven. Avtalslängd samt uppsägningstider måste vara tydligt definierade.

2011-05-30

CSN förutsätter vidare att det kommer att vara möjligt för myndigheterna att lämna servicecentret (exit-möjlighet) och i stället köpa tjänster av en annan aktör om det är mer fördelaktigt.

Kundmyndigheterna ska, enligt CSN:s mening, kunna genomföra internrevision hos servicecentret.

5.2 Ansvar för informationshantering

Det är av avgörande betydelse för ett väl fungerande samarbete mellan kundmyndigheterna och servicecentret att ansvaret för informationshanteringen är väl utformat, tydligt för båda parter och förenligt med gällande bestämmelser.

Några frågor av juridisk karaktär berörs inte alls eller mycket kortfattat av utredningen och behöver utredas ytterligare. Det gäller exempelvis:

- Den juridiska grunden för kundmyndigheternas utlämnande av uppgifter och handlingar till servicecentret. Bland annat behöver frågan om servicecentrets arbete på kundmyndigheternas uppdrag kan vara ett led i en teknisk bearbetning enligt 2 kap. 10 § tryckfrihetsförordningen utredas.
- Frågan om servicecentret kommer att upprätta handlingar och hur de i så fall ska hanteras behöver utredas.
- Vilka sekretessbestämmelser som kommer att vara tillämpliga i servicecentrets verksamhet behöver beskrivas.

CSN anser att kundmyndigheterna själva ska bestämma i vilka fall handlingar som omfattas av servicecentrets uppdrag ska lämnas ut enligt offentlighetsprincipen.

6 Kundmyndigheter

CSN tillstyrker utredningens förslag om kundmyndigheter.
--

6.3 Anslutningsform

CSN anser att anslutningen bör grundas på att servicecentret har ett så attraktivt erbjudande att en anslutning är en självklarhet för myndigheterna. För att servicecentret ska ha goda incitament att kontinuerligt utveckla sina tjänster så att de tillgodoser samtliga kundmyndigheters behov bör därför frivilliga anslutningar eftersträvas.

6.4 Anslutningstakt

Det är också av vikt att det sker en stegvis anslutning av kundmyndigheter och att utvecklingen av tjänsterna baseras på vunna erfarenheter. Utvecklingen måste ske i samverkan mellan servicecentret och kundmyndigheterna.

2011-05-30

7 Servicecentret ska vara en egen myndighet

CSN tillstyrker utredningens förslag om att servicecentret ska vara en egen myndighet och att den bedrivs under affärsmässiga förhållanden.

7.3.1 Servicecentret ska vara en styrelsemyndighet

Affärsmässigheten är viktig för att verksamheten ska bedrivas på ett strategiskt långsiktigt, effektiviserande och utvecklande sätt för att motsvara kundmyndigheternas framtida behov.

8 Prismodell och avgiftsnivå

CSN avstyrker utredningens förslag att prismodellen ska innehålla en anslutningsavgift och föreslår att dessa kostnader i stället ska ingå i transaktionsavgifterna för bastjänsterna. CSN avstyrker vidare att styckprissättningen görs på ett sådant sätt att det uppstår risk för underfinansiering. CSN tillstyrker i övrigt förslagen om prismodell och avgiftsnivå.

8.3.5 Anslutningsavgift för merkostnader i servicecentret

Anslutningsavgifter kan verka hämmande för nya myndigheter som vill ansluta sig till servicecentret. Servicecentret måste vara så attraktivt för potentiella kundmyndigheter, trots att kostnaderna läggs på transaktionsavgifterna, att någon anslutningsavgift inte behövs.

8.4 Pedagogiska dilemman vid jämförelser

CSN anser att kundmyndigheterna vid en jämförelse av egna kostnader och kostnader hos servicecentret även ska ta hänsyn till de omställningskostnader som tillkommer vid en anslutning till servicecentret.

CSN har uppmärksammat att ESV:s kalkylmodell för beräkning av kostnader/besparingar (se ESV:s rapport 2011:3 Metodstöd för enhetlig bedömning av stödverksamheten. Servicecenteruppdraget) inte stämmer överens med utredningens beskrivning av föreslagna bastjänster. CSN förutsätter att kalkylmodellen kommer att arbetas om när servicecentrets tjänsteinnehåll har beslutats.

8.5 Hantering av risk i prissättningen

Som CSN förstår det bär servicentren för Skatteverket och Försäkringskassan sina kostnader i dag. CSN anser att den vidare utbyggnaden av servicecentret måste gå i takt med anslutningarna av nya kundmyndigheter på så sätt att servicecentret inte drar på sig kostnader förrän intäkterna har säkrats.

2011-05-30

11 Kundservice och kommunikation

CSN tillstyrker utredningens förslag om kundservice och kommunikation.

11.3.2 Enhetlig samverkansmodell

CSN vill särskilt betona vikten av att servicecentret utvecklas i dialog med kundmyndigheterna för att centret ska uppfylla de krav som kundmyndigheterna kommer att ställa bland annat på snabb åtkomst och hög tillgänglighet av data.

13 IT-modell

CSN tillstyrker utredningens förslag om IT-modell. CSN förutsätter att någon av bastjänsterna för tidredovisning medger aktivitets- och tidredovisning med direktkoppling till utbetalad lön *eller* att kundmyndigheterna kan använda sina egna aktivitets- och tidredovisningssystem, inklusive trepartssystem, under hela avtalsperioden.

13.4 Servicecentrets behov av IT-stöd

CSN anser att det är en framgångsfaktor för servicecentret att det är väl fungerande från start för att vara attraktivt för potentiella kundmyndigheter. Det förutsätter bland annat väl genomförda upphandlingar och tillräckligt med tid för systemintegration och systemtester.

CSN bedömer att det inte är realistiskt att räkna med att upphandlingar av IT-stöd kan bli klara så att systemen är i drift den 1 januari 2012. CSN:s erfarenhet är att det krävs mycket arbete för att göra en väl genomförd upphandling som ger den vara eller tjänst som behövs till ett rimligt pris. Antalet tjänster som bygger på tekniska lösningar, exempelvis lönespecifikationer via appar eller sms, växer snabbt. Arbetet med integration med andra system, systemtester med mera tar också tid. Det gäller såväl mellan servicecentrets egna system som mellan servicecentrets och kundmyndigheternas system.

13.5.2 Servicentrets system används

För att det ska vara attraktivt för kundmyndigheterna att ansluta sig måste de erbjudas tjänster som är betydligt bättre än de som myndigheterna har i dag. CSN förutsätter att tjänsterna kommer att tillgodose högt ställda krav hos kundmyndigheterna. De system som servicecentret erbjuder måste därför vara moderna, enkla och självinstruerande. Exempelvis måste kundmyndigheternas rapportering av löner förenklas vilket innebär att Palasso knappast kan vara det enda system som erbjuds för lönehantering.

Ett alternativ till servicecentrets system – om de inte kan tillgodose dessa höga krav – är att det är möjligt för kundmyndigheterna att fortsätta att använda sina befintliga

2011-05-30

system för personal- och ekonomiadministration om de anser att det är lämpligt. Det gäller även trepartsprodukter som exempelvis Flexpay och Clarity. Detta måste vara möjligt under hela avtalsperioden och inte enbart under en övergångsperiod. CSN förutsätter att de standardiserade och harmoniserade gränssnitt för åtkomst och integration mellan kundmyndigheternas och servicecentrets system följer omvärldens krav på utveckling och därmed kan användas på ett modernt och automatiskt sätt. Oberoende av vilken typ av system som kundmyndigheterna använder måste det vara möjligt för kundmyndigheterna att skicka informationen från de interna systemen till servicecentret elektroniskt via fil. Servicecentret måste ha tillgång till så kallad application programming interface för att kunna ta emot och ”översätta” mottagna uppgifter och därefter bearbeta dem vidare i sina system.

CSN förutsätter vidare att kundmyndigheterna får direkt tillgång till sina uppgifter i servicecentrets system.

Beslut om detta remissvar har fattats av generaldirektören Christina Gellerbrant Hagberg efter föredragning av HR-chefen Christina Falhammar och ekonomichefen Jan Söderholm i närvaro av verksjuristen Anna Sjöstrand och system-/löneprocessansvarige Lars-Erik Palmgren, som även deltagit i arbetet med remissvaret, samt chefsjuristen Åke Svensson. I arbetet med remissvaret har även redovisningsansvarige Eva-Lisa Lindström deltagit.

Christina Gellerbrant Hagberg

Christina Falhammar

Jan Söderholm