

Socialdepartementet  
Enheten för statlig förvaltning  
103 33 Stockholm

## **Servicecenterutredningens betänkande Ett myndighetsgemensamt servicecenter (SOU 2011:38)**

### **Sammanfattning**

Transportstyrelsen tillstyrker bildandet av ett myndighetsgemensamt servicecenter. Transportstyrelsen vill betona vikten att servicecentret utformas på ett sådant sätt att den standardisering av tjänsteutbudet, som sannolikt är nödvändigt för att åstadkomma effektivitet i en centraliserad lösning, vägs av mot behovet av upplevd närhet och, i vissa fall, unika anpassningar till aktuell kundmyndighet.

### **Inledning**

Transportstyrelsen bildades den 1 januari 2009 genom en sammanslagning av, i huvudsak, de tidigare Sjöfartsinspektionen, Luftfartsstyrelsen, Järnvägsstyrelsen, Vägtrafikinspektionen och Trafikregistret. Myndighetens uppgift omfattar tillståndsprovning, tillsyn, registerhållning och regelgivning. Verksamheten är avgiftsfinansierad där avgiftsintäkterna bruttoredovisas, det vill säga redovisas på inkomsttitel i statsbudgeten. Myndighetens kostnader finansieras under löpande år av anslag.

Transportstyrelsen har, i samband med bildandet av myndigheten, genomfört en motsvarande process som nu föreslås som modell för den föreslagna nya servicecentermyndigheten. Transportstyrelsens erfarenheter så långt är att det är fullt möjligt att framgångsrikt genomföra en samorganisering av såväl ekonomiadministrativa som personaladministrativa uppgifter, det vill säga av de funktioner som nu föreslås i betänkandet. Transportstyrelsen kan också hävda att samordningseffekter uppstått, till följd av den samorganisering som skett, i form av lägre per-styck-kostnader för transaktioner, att en ökad grad av enhetlighet i hantering av likartade ärendetyper uppkommit samt att kvalitet i hantering av löne- och räkenskapsmaterial och tillämpning av styrande principer av olika slag i vart fall inte minskat.

Det finns alltså egna, empiriska erfarenheter för oss, som gör att vi kan ställa oss bakom tanken på att en samordning av det slag som, åtminstone initialt, tänkts för servicecentret, skulle komma att innebära effektivitetsvinster för såväl staten som för den enskilda myndigheten.

### **Avsnitt 3 Tjänsteutbud**

Baserat på myndighetens erfarenheter från den egna genomförda samordningen, bedöms det som rimligt att servicecentret erbjuder ett antal tjänster som var och en är möjlig att avropa specifikt. Transportstyrelsens erfarenhet är att behoven skiljer sig åt mellan olika organisationer, liksom mognad och incitament mellan olika delar av verksamheten. Transportstyrelsen stöder därför tanken på att skapa möjlighet för viss myndighet att avropa viss tjänst, inte enbart inom utbudet av tilläggstjänster och specialtjänster, utan även vad gäller utbudet av bastjänster.

De tjänster som föreslås tillhandahållas initialt av servicecentret, bedöms av Transportstyrelsen som rimliga. Det är relativt standardiserade tjänster med en ganska stor volym där kravet på kundunika lösningar torde vara mindre. Samtidigt ser Transportstyrelsen det som väsentligt att servicecentret förmår utveckla och organisera kunskap om och en relation till den aktuella kundmyndigheten, så att upplevelsen på kundmyndigheten blir att de funktioner inom servicecentret som kundmyndigheten köper tjänster av, utgör en upplevd del av myndigheten.

Kravet på standardisering av tjänsteutbudet, som sannolikt är nödvändigt för att åstadkomma effektivitet i en centraliserad lösning, behöver därför vägas av mot behovet av upplevd närhet och, i vissa fall, unika anpassningar till aktuell kundmyndighet. I betänkandet framhålls också behovet av verksamhetsunik kunskap inom servicecentret. Transportstyrelsen vill betona vikten av detta och ser också möjligheter till detta, eftersom vägarna till att åstadkomma detta på är ganska många och skiftande till sin karaktär.

### **Avsnitt 4 Produktionsorter och lokalisering**

Transportstyrelsen har inget att invända mot förslaget på de två lokaliseringsorterna, Gävle och Östersund. Samtidigt vill Transportstyrelsen fästa uppmärksamheten på vad som sagts ovan om behovet av relation till kundmyndigheterna. Som konstaterats ovan, kan detta ske på ett flertal sätt. Telefon- och mailkontakter torde vara de mest frekventa kontaktvägarna, men sannolikt kommer också behov av fysiska möten av olika karaktär att uppkomma. Det gör, i det fall en ytterligare produktionsort kommer att övervägas, att en sådan lokalisering bör ske någonstans i landets södra delar, sannolikt inom götalandsområdet.

## Avsnitt 5 Gränssnitt och ansvarsfrågor

Ansvarsfrågorna för informationshanteringen beskrivs översiktligt i utredningen i kapitel 5.2 Ansvar för informationshantering. Transportstyrelsen menar att frågan om hur sekretess myndigheter emellan ska hanteras, bör klargöras ytterligare. För närvarande saknas närmare beskrivning av vilka sekretessbestämmelser som skulle kunna vara aktuella. Eftersom det handlar om skilda myndigheter, servicemyndighet respektive kundmyndighet, gäller ju sekretess även mellan myndigheterna för uppgifter.

Arkivmaterial bedöms fortfarande vara kundmyndighetens, innebärande att kundmyndigheten har ett ansvar enligt offentlighetsprincipen för utlämnande av allmänna handlingar. Materialet avses, såvitt vi förstått, vara digitalt med en läsbehörighet för kundmyndigheten, varför vi bedömer det till viss del blir oklart hur offentlighetsprincipen ska kunna tillgodoses med skyndsamhet om någon vänder sig till kundmyndigheten med en begäran om kopior av handlingar. Transportstyrelsen menar att detta bör klargöras ytterligare.

## Avsnitt 6.4 Anslutningstakt

Myndigheten bedömer att den föreslagna anslutningstakten är rimlig – inte minst för att göra det möjligt för servicecentret att utöka produktutbudet så att fler myndigheter ges möjlighet att ansluta sig till det.

Dock bedömer Transportstyrelsen det vara väsentligt att, vid planering av anslutning av viss myndighet, ta hänsyn till övriga förändringsprocesser som pågår inom myndigheten.

Transportstyrelsen kan för eget vidkommande, konstatera att de förändringar i myndighetens interna organisation som för närvarande genomförs, tar relativt mycket kraft och resurser i anspråk också från de centrala funktionerna. Vår bedömning är att man, i syfte att vidmakthålla en god intern kontroll och styrning, bör fokusera på att få fram förväntade effekter av initierade och pågående organisatoriska förändringar inom kärnverksamheten. Frågan om anslutning eller inte, torde därför komma att även påverkas av kundmyndighetens övriga verksamhetsutvecklande och effektiviserande projekt, där myndigheten har att göra en helhetsbedömning och i denna ta ställning till hur verksamheten totalt sett påverkas av övriga åtgärder.

## Avsnitt 7 Servicecentret ska vara en egen myndighet

Transportstyrelsen instämmer i utredningens bedömning kring lämpligheten att organisera verksamheten i servicecentret som en egen myndighet.

## Avsnitt 8 Prismodell och avgiftsnivå

Den prismodell som föreslås, med en anslutningsavgift samt löpande årsavgift, en gemensam per-styck-baserad transaktionsavgift samt särskilda avgifter för tilläggstjänster och specialtjänster, bedömer Transportstyrelsen som rimlig.

Dock vill Transportstyrelsen fästa uppmärksamhet på att den indikerade årsavgiftens storlek, blir relativt sett hög i det fall kundmyndigheten begränsar sin kundrelation till att omfatta enbart en tjänst.

Vidare vill Transportstyrelsen framhålla att de prisindikationer som ges för viss produkt, antas byggas upp av personalkostnader, systemkostnader, lokaler etc, dvs en självkostnadsbaserad kalkylmodell. Det torde föreligga behov av att också i kundmyndigheten ha tillgång till system, må vara sannolikt av andra moduler än de som används inom servicecentret. Det torde då också vara väsentligt att staten gemensamt söker påverka leverantörer av system, så att deras prissättning av system (köp av moduler, licenser etc) byggs upp på ett sådant sätt att staten, till följd av servicecentret, inte kommer att betala dubbla kostnader för moduler, licenser etc, utan att dessa i sin prissättning också beaktar servicecentrets roll som utförare åt kundmyndigheten. I annat fall riskerar den kostnadsreducerande effekten i kundmyndigheten att inskränkas till en ren marginalkostnadseffekt vilken möter en självkostnadsbaserad prissättning från servicecentret.

----

Detta ärende har beslutats av generaldirektören Staffan Widlert. I den slutliga handläggningen av ärendet deltog redovisningschef Vivi-Anne Karlsson, personaldirektör Carina Larsson och ekonomidirektör Pether Nordin, den senare föredragande

Staffan Widlert