

Servicecenterutredningens betänkande - ett myndighetsgemensamt servicecenter

(SOU 2011:38)

Med anledning av till Kronofogdemyndigheten inkommen remiss om Servicecenterutredningens betänkande, Ett myndighetsgemensamt servicecenter (SOU 2011:38) lämnar myndigheten nedanstående synpunkter på betänkandet.

Sammanfattning

Kronofogdemyndigheten är positiv till betänkandet och inrättandet av ett myndighetsgemensamt servicecenter. Dock bedömer myndigheten att det korta tidsperspektivet försvårar att en ändamålsenlig ledning hinner rekryteras och utföra de analyser och förberedelser som behövs för att servicecentrets tjänsteleverans kan utföras till den kvalitet som kunden erfordrar. Utformningen av det nya servicecentrets tjänstekatalog och därtill hörande SLA (servicenivå) bör ges den uppmärksamhet det förtjänar. Därtill utgör det korta tidsperspektivet en sannolik risk för kvalitetsförsämringar i befintliga kunders tjänsteleverans.

Anslutande myndigheter bör ges möjlighet att i framtiden kunna lämna servicecentret om de förväntade fördelarna med anslutningen inte uppnås.

Risker

Kronofogdemyndigheten ställer sig positiv till utredningens förslag. Vi vill dock särskilt belysa några områden som bör beaktas utifrån ett riskperspektiv.

Den korta tiden till föreslagen implementation är sannolikt en väsentlig risk utifrån flera synvinklar. En av dessa är att befintliga kunder som hanteras hos Skatteverket/Försäkringskassan idag riskerar avvikelser i sin leverans. Det är viktigt att säkerställa att kompetens och handläggning inte försämras för de befintliga kunderna samtidigt som etableringen av det nya servicecentret pågår.

En ändamålsenlig ledning för den nya myndigheten bör rekryteras så fort som möjligt för att kartlägga och omhänderta de risker som etableringen medför. Analys av risker och konsekvenser bör utföras skyndsamt för att säkerställa leveranser för såväl befintliga som tillkommande kundmyndigheter. En framgångsfaktor är att de anslutna myndigheterna erhåller en god service i sina kontakter med servicecentret. Den nya myndigheten bör vara väl förberedd och rustad för kundernas frågor och funderingar. Att utforma det nya servicecentrets organisation och därtill rekrytera nya medarbetare tar sannolikt mer än sex månader.

Mot bakgrund av våra egna erfarenheter som kundmyndighet vill vi lyfta fram vikten av att anslutande myndigheter bygger upp en professionell beställarroll i sin organisation.

Leveransnivåer och ansvarsfördelning

Tjänster inom ekonomi- och personaladministration omfattas av ett strikt regelverk. Därav följer att ansvarsfördelning och gränssnittsfrågor mellan servicecenter och kundmyndighet måste klargöras. Överenskommelser kring tjänsterna bör vara så tydliga att leveransnivå inte kan ifrågasättas. De tjänster som Skatteverket erbjuder/utför idag är inte utarbetade på en sådan nivå att en anslutande kundmyndighet kan vara säker på vad som ingår i tjänsten eller inte.

Övriga synpunkter

En fördel för den enskilda kundmyndigheten är om möjligheter till individuella anpassningar/tillägg erbjuds i syfte att bibehålla den flexibilitet som myndigheten haft då den utfört uppgifterna i egen regi.

Förutom frivillig anslutning vill Kronofogdemyndigheten också lyfta fram möjlighet för anslutna myndigheter att kunna lämna servicecentret om de förväntade fördelarna med anslutningen inte uppnås.

Under uppbyggnad och fram till tiden för start av den nya myndigheten är det viktigt att det tydligt framgår var ansvaret för leverans till befintliga kunder ligger.

Beslut i detta ärende har fattats av undertecknad rikskronofogde. I den slutliga handläggningen har även biträdande rikskronofogden Erica Wass, ekonomidirektör Ola Hågglund och redovisningsansvarig Christel Aronsson, föredragande, deltagit.

Eva Liedström-Adler

Christel Aronsson