

Socialdepartementet  
Enheten för statlig förvaltning  
103 33 Stockholm

Er referens  
Karin Edin

Vår handläggare  
Jessica Norlin

## Remissvar gällande betänkandet ett myndighets- gemensamt servicecenter (SOU 2011:38)

### **Sammanfattning**

- Generellt är FOI för åtgärder som ökar effektiviteten i administrationen. Enligt FOI är det viktigt att de alternativa lösningar som ska prövas kan uppvisa kostnadseffektivitet som även beaktar de krav som ställs på kärnverksamheten.
- Betänkandet behandlar inte på ett fullständigt sätt hur servicecentret kommer att hantera säkerhetsfrågor. Säkerhet såsom säkerhetsklassning av anställda, leverantörer och hantering av information samt personuppgifter är grundförutsättningar i Totalförsvarets forskningsinstitut (FOI) verksamhet. Eftersom utredningen inte belyser dessa frågor tillräckligt kan FOI inte ta ställning till om en anslutning till servicecentret är möjlig. FOI är dock tveksamma till att servicecentret på ett betryggande sätt kommer att kunna uppfylla myndighetens krav på säkerhet.
- FOI rekommenderar inte outsourcad IT-drift och förvaltning.
- FOI vill betona vikten av frivillig anslutning. Myndigheten ska ha möjlighet att välja en annan leverantör.
- FOI uppfattar att den föreslagna anslutningstakten är alltför optimistisk.
- Betänkandet redovisar inte om det finns en möjlighet för utträde ur servicecentret. FOI menar att den möjligheten bör finnas.
- Betänkandet redovisar inte hur kostnadseffektivitet i servicecentrets verksamhet kommer att säkerställas över tid.

Datum

2011-05-31

Nr

11-696

- FOI instämmer i att tjänsterna som servicecentret initialt erbjuder bör bygga på transaktionsintensiva processer som inte kräver kunskap om kärnverksamheten som t.ex. löneadministration och leverantörsfakturahantering.
- FOI anser att det finns risker med att driva standardiseringen för långt, vilket inte belyses i betänkandet.

## **Bakgrund**

För att FOI ska kunna överväga en anslutning till servicecentret måste frågor kring säkerhetsskyddet hanteras. FOI är en myndighet som är skyldig att tillse att säkerhetsskyddet uppfyller Försvarmaktens krav då verksamhet som bedrivs innehåller försvarssekretess. Säkerhetsskyddet kontrolleras regelbundet av Försvarmakten/MUST.

Detta ställer särskilda krav på FOI som myndighet och institutets leverantörer. Det är inte möjligt för FOI att delegera ansvaret till annan myndighet. Servicecentret blir därmed skyldigt att följa FOI:s krav. Det innebär bl.a. att servicecentrets personal och leverantörerna till servicecentret som hanterar FOI:s information måste kontrolleras genom registerkontroll hos Säkerhetspolisen. Dessutom ska säkerhetsskyddet säkerställas i särskilt avtal mellan leverantör och FOI. Sådana avtal måste upprättas av FOI.

## **Avsnitt 3 Tjänsteutbud**

Innan FOI kan ta ställning till om någon av de föreslagna tjänsterna kan vara aktuella måste sekretessfrågan utredas.

FOI stödjer förslaget att tjänsterna som servicecentret initialt erbjuder bör bygga på transaktionsintensiva processer som inte kräver kunskap om kärnverksamheten som t.ex. löneadministration och leverantörsfakturahantering. Däremot anser FOI att det för tjänster som kräver myndighetsförståelse eller geografisk närhet till kärnverksamheten finns en risk med att styra in alla myndigheter i en standardiserad process.

Standardiseringen av tjänsterna riskerar att innebära att arbetsuppgifter flyttas från administrativ personal till personal inom kärnverksamheten och då har ingen besparing gjorts. De administrativa kostnaderna sjunker på bekostnad av minskade intäkter i kärnverksamheten.

Datum  
2011-05-31

Nr  
11-696

Myndighetschefens möjligheter att organisera, leda och följa upp verksamheten anpassat efter kärnverksamhetens behov begränsas av standardiseringen drivs för långt med t.ex. standardiserade objektplaner och uppföljningsrapporter.

### **Avsnitt 5 Gränssnitt och ansvarsfrågor**

När det gäller gränssnitt och ansvarsfrågor föreslår utredaren att kundmyndigheterna även fortsättningsvis bär ansvaret för de uppgifter som utförs av servicecentret.

FOI ser utmaningar i hur denna fördelning av ansvar både i praktiken och juridiskt ska hanteras. Det finns en risk i att svara för uppgifter som inte utförs av myndigheten själv gällande utvärdering och uppföljning, vilket innebär att omfattande kontroller måste göras hos kundmyndigheten. Idag ingår sådana kontroller i det dagliga arbetet.

FOI ser utmaningar i upprätthållandet av kompetens gällande strategiska frågeställningar, kravställning och uppföljning av verksamheten. Dessa områden inklusive mer operativa uppgifter sköts idag gemensamt inom den administrativa verksamheten. En personalminskning inom detta område, som en följd av utkontraktering till servicecenter innebär risk att centrala nyckelkompetenser urholkas. Mot bakgrund av att FOI redan har en effektiv centraliserad administration är det tveksamt att en överföring av verksamhet till servicecentret leder till önskad effektivisering hos FOI.

#### **Avsnitt 5.2 Ansvar för informationshantering**

FOI ser en risk för att servicecentret inte kommer att kunna garantera myndighetens krav på säkerhet. FOI anser att frågan om informationssäkerhet behöver utredas vidare. FOI vill vidare förtydliga att Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps (MSB) föreskrifter om statliga myndigheters informationssäkerhet, enligt MSBFS 2009:10, 2 §, inte gäller för FOI. FOI omfattas istället av ISO/IEC 27001: Ledningssystem för informationssäkerhet och lyder under Försvarsmaktens bestämmelser, FFS. I denna föreskrift framgår det tydligt att Försvarsmakten/MUST är kontrollmyndighet för FOI:s säkerhetsskydd.

FOI ser en allvarlig risk för fel om servicecentret ska hantera olika föreskrifter för respektive kundmyndighet. Klassificeringen av informationen blir närmast omöjlig eftersom flera myndigheter med olika syn på sekretesskrav ska samlas inom en och samma verksamhet.

##### **Avsnitt 5.2.1 Handlingars offentlighet**

Det faktum att servicecentret ska hantera allmänna handlingar som tillhör FOI och därmed hantera utlämnandet av allmän handling är inte en rekommenderad

Datum  
2011-05-31

Nr  
11-696

lösning. FOI ser det som allvarligt om myndighetens bedömningar om att skydda/sekretessbelägga handlingar ska kunna omprövas av annan verksamhet vars huvudsyfte inte är att skydda information.

I betänkandet står det dock att servicecentret kan inhämta synpunkter från kundmyndigheten eller samråda med andra myndigheter vid en sekretessprövning, men detta får inte leda till att ett ärende om utlämnande fördröjs. Att detta inte skulle fördröja ärendet verkar orealistiskt. Speciellt i de fall där det krävs sakkunskap för att utlämningen ska kunna bedömas på ett korrekt sätt.

### ***Avsnitt 6 Kundmyndigheter - Anslutningsform, anslutningstakt och utträde ur Servicecentret***

FOI stödjer förslaget om frivillig anslutning.

Den bedömda anslutningstakten anser FOI är för hög – både ur servicecentrets och ur kundmyndighetens perspektiv. Osäkerheten i att få 25 myndigheter att ansluta sig ställer krav på att en åtgärdsplan utformas och kommuniceras på sikt. FOI anser att servicecentret riskerar att inte kunna garantera leveranssäkerhet och god kvalitet i sina processer på grund av det snäva tidsperspektivet. Tidsperspektivet är även av betydelse för oss som kundmyndighet.

Inför ett inrättande av ett servicecenter måste även villkoren för ett utträde ur servicecentret belysas. Kundmyndigheterna måste kunna vända sig till en annan leverantör eller återta verksamheten i egen regi om myndigheten är missnöjd med servicecentrets leveranser eller om verksamheten kan bedrivas effektivare på annat sätt. Om detta inte är ett alternativ anser FOI inte att servicecentret har incitament för att effektivisera verksamheten, behålla en god kvalitet och vara kundorienterade.

FOI saknar även en beskrivning av hur uppföljning av att servicecentret är den mest kostnadseffektiva lösningen för kundmyndigheten ska ske över tid.

### ***Avsnitt 7 Servicecentret ska vara en egen myndighet***

FOI instämmer i förslaget att servicecentret inrättas som en styrelsemyndighet. I likhet med utredningen anser FOI att det är viktigt att ledamöterna i styrelsen inte representerar en kundmyndighet. Detta för att myndigheten ska upplevas som affärsmässig, vara transparent både vad gäller kostnader men även de interna processerna samt ha fokus på den administrativa verksamheten och kunderna.

Datum  
2011-05-31

Nr  
11-696

### ***Avsnitt 8 Prismodell och avgiftsnivå***

FOI har inga synpunkter på prismodellen som baseras på styckprissättning och fullkostnadstäckning. Däremot vill vi påpeka att det är viktigt att de priser som myndigheten jämför med bygger på realistiska antaganden för att kostnadsjämförelsen mellan att driva verksamheten i egen regi, anlita annan leverantör eller ansluta till servicecentret ska bli jämförbara.

### ***Avsnitt 13 IT-modell***

FOI vill återigen påtala vikten av att frågor kring säkerhetsskyddet utreds vidare då FOI är en försvarsmyndighet vars verksamhet innehåller försvarssekretess.

FOI anser inte att servicecentrets IT-modell som går ut på att drift och förvaltning av IT inte kommer att ske i egen regi är en säker modell. Skälet till det är att FOI:s verksamhet kan kartläggas mycket detaljerat om system med register m.m. hamnar i orätta händer. FOI anser det därför inte vara säkert att lägga ut detta hos en outsourcad leverantör som FOI inte har kontroll över.

Detta remissvar har beslutats av generaldirektör Jan-Olof Lind efter föredragning av kanslichef Jessica Norlin.

För FOI,

Jan-Olof Lind

Jessica Norlin