

Vi gör studier möjligt.

**CSN** – Så gör vi för  
att klara vårt uppdrag

**csn**

## Vi har ett viktigt uppdrag

Sverige har ett av världens mest generösa studiestöds-system. Alla i Sverige kan studera med ekonomiskt stöd oavsett social, ekonomisk och geografisk bakgrund.

Studiestödet gör det möjligt för fler att nå sina drömmar och mål. Men det gör inte bara skillnad för våra kunder utan även för samhället i stort. Tillsammans bidrar studiestödet och CSN till en god samhällsekonomi och att Sverige växer som kunskapsnation.

CSN är den myndighet i Sverige som prövar rätten till samt betalar ut studiestöd. Vi hanterar också återbetalningen av studielån, hemutrustningslån och körkortslån. CSN är även ansvarig myndighet för den officiella statistiken inom studiestödsområdet.

För att kommande generationer ska få samma möjligheter är det viktigt att stöden som CSN ansvarar för, betalas ut korrekt och går till de som har rätt till dem. Det är också avgörande för systemets hållbarhet att våra kunder betalar tillbaka sina studielån.





## Vi finns till för våra kunder

Närmare en fjärdedel av Sveriges befolkning är i dag kunder hos CSN, om vi slår ihop studerande med studiestöd och återbetalare. Sammanlagt får cirka en miljon kunder olika stöd från CSN, i form av bidrag och lån.

Bakom siffrorna finns Alma som kommit in på sitt förstaval på gymnasiet och Saeed som har påbörjat sin lärarutbildning på universitetet. Här finns Annika som gör en omställning mitt i yrkeslivet eftersom hon söker bättre framtidsutsikter på arbetsmarknaden. Sedan har vi Ove som gjort sin sista inbetalning och är tacksam för möjligheterna som studiestödet gett honom.





# CSN-huset hjälper oss att göra vårt jobb

CSN-huset är vårt förhållningssätt och beskriver kulturen som myndigheten står för. Det ger oss stöd i hur vi tänker och agerar när vi utför vårt uppdrag och är en ledstång i vardagen. I grunden finns den statliga värdegrunden. De övriga delarna anser vi vara särskilt viktiga för goda resultat.

Att förstå och leva CSN-huset är grundläggande för alla medarbetare och vi har dialog om vad de olika delarna betyder i vardagen. På så sätt håller vi förhållningssättet levande, lär av varandra och förstärker beteenden som leder till bättre resultat och nytta för samhället, våra kunder och medarbetarna på CSN.



Vi arbetar tillsammans  
med helhetssyn

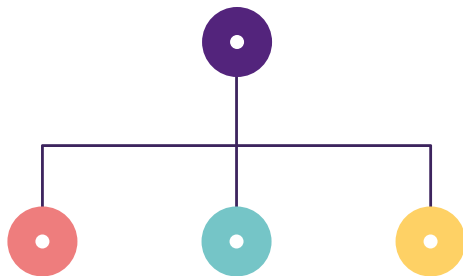
Vi har kundens perspektiv

Vi visar tillit

Vi tar ansvar

Vi reflekterar och förbättrar

**Statliga värdegrunden**



## Strukturen skapar förutsättningar för oss

Vår struktur handlar om alltifrån CSN:s styrmodell, rutiner och riktlinjer till verksamhetsplanering och uppföljning. Den omfattar också hur vi är organiserade och hur vi samverkar med andra.

Strukturen ska vara värdeskapande och ändamålsenlig på alla nivåer. Den sätter även ramarna för hur vi i rollen som medledare kan använda vårt professionella omdöme.

Vi utvecklar strukturen löpande genom att reflektera över hur den fungerar. Vi förbättrar långs vägen, bland annat genom att behålla delarna som ger värde och ta bort sådant som hindrar oss.





## Systematiken gör oss medvetna om våra arbetssätt

Genom bra arbetssätt följer goda resultat. Systematiken skapar medvetenhet kring våra arbetssätt och lyfter fram tre viktiga frågor: **Har vi överenskomna arbetssätt, följer vi dem** och **leder de till rätt effekt?**

Att arbeta systematiskt är centralt för oss i flera olika perspektiv. Systematiken är viktig när vi analyserar och följer upp hur CSN klarar uppdraget utifrån ett helhetsperspektiv. Men den är lika betydelsefull i vår egen arbetsvardag och i skapandet av goda förutsättningar på jobbet.



# Långsiktig riktning visar vart vi ska

Samhället präglas av hög förändringstakt och våra kunder ställer allt högre krav på snabb service, digitala tjänster, och större samverkan inom staten. För att CSN som myndighet även i framtiden ska vara relevant, hållbar och ha förmågan att lösa uppdraget har vi en gemensam långsiktig riktning. Den beskriver de viktigaste förändringarna som CSN behöver göra på sikt och vilka effekter som ska uppnås. Vår långsiktiga riktning ger samsyn och guidar oss när vi prioriterar, planerar och följer upp verksamheten.

## Effekter

- › **Enklare** för kunden
  - › **Effektivare** verksamhet
  - › **Tillgängligare** för kunden
  - › **Attraktivare** arbetsgivare
- 