

Avdelningen för tillväxt och samhällsbyggnad
Sektionen för lokal och regional utveckling
Gustaf Rehnström

Finansdepartementet
10333 STOCKHOLM

Statliga Servicekontor – mer service på fler platser - SOU 2018:43

Sammanfattning (SKL:s sammanfattande synpunkter)

Sveriges Kommuner och Landsting

- Välkomnar utredningens förslag, vilka kommer öka den statliga närvaron i hela Sverige.
- Ser positivt på förslaget att samlokalisera Trafikverkets förarprov med statliga servicekontor, där så är möjligt.
- Delar utredningens resonemang gällande Migrationsverkets framtida koppling till den statliga serviceorganisationen, där en begränsad samverkan föreslås.
- Ser positivt på utredningens förslag om att de statliga servicekontoren ska ge service avseende Arbetsförmedlingens verksamhet, då det stärker den lokala statliga närvaron i hela landet.
- Ställer sig bakom förslaget att öppna 27 nya servicekontor och välkomnar det faktum att utredningen valt att fullfölja de förslag som lades fram av den parlamentariska landsbygdskommittén, där staten föreslås finnas representerad i samtliga FA-regioner i landet.
- Ställer sig frågande till den geografiska indelningen av servicekontor som föreslås i utredningen. Förbundet anser att det lämpligt att följa indelningskommitténs slutbetänkande avseende den statliga organiseringen på regional nivå.
- Ser positivt på utredningens förslag att skapa en gemensam videotjänst för statliga myndigheter, vilket ökar tillgängligheten till fler myndigheter för medborgare och företag
- Saknar en analys bakom slutsatsen att samverkan mellan den statliga serviceorganisationen och kommuner bör vara begränsad. Förbundet ser att en sådan samverkan skulle vara ett bra komplement till en utökad statlig serviceorganisation, speciellt på landsbygden.
- Välkomnar att projektet *Mötesplatser och information* lyfts som ett bra exempel på samverkan. Förbundet anser att regeringen ska ge ett tydligt mandat till myndigheterna att samverkan inom ramen för *Mötesplatser och information* ska fortsätta efter att det nuvarande regeringsuppdraget tar slut vid årsskiftet.

Förarprovsverksamheten vid Trafikverket

Utredningen föreslår att Statens servicecenter och Trafikverket ska få i uppdrag av regeringen att i samverkan analysera på vilka platser förarprovskontor och

servicekontor kan samlokaliseras, samt utarbeta en plan för en sådan samlokalisering. Analysen och planen ska rapporteras till regeringen senast 31 december 2019.

Förbundet tillstyrker förslaget och instämmer därtill i den synpunkt som Statens servicecenter lämnat gällande att samlokaliseringar på sikt kan överstiga de 12-15 mottagningsorter som i dagsläget finns identifierade. En ökad tillgänglighet till förarprovskontor ger invånare i hela landet en bättre service och kan även på sikt underlätta för fler att ta körkort, då tillgängligheten ökar och avståndet till förarprovssamhet minskar.

Migrationsverket

Utredningen föreslår att Migrationsverket i samverkan med Statens servicecenter från och med 1 januari 2020 ska erbjuda en videomötestjänst för enskilda på servicekontor. Videomötestjänsten ska initialt användas när myndigheten bokar möte för utredningar. Migrationsverket ska senast under 2021 ges i uppdrag att i samverkan med Statens servicecenter även se över möjligheten för enskilda att själva boka videomöten med Migrationsverket. Under 2020 ska Migrationsverket i samverkan med Statens servicecenter, på minst två orter där Migrationsverket inte erbjuder lokal service idag, utföra en pilotverksamhet där Migrationsverket hyr in sig i besöksrum på servicekontor.

Förbundet ställer sig bakom förslaget och dess motivering. Såväl samlokalisering som överflyttning av service kring utvalda delar av verksamheten riskerar att ge individen sämre service och komplicera processen genom parallella strukturer. Migrationsverket har dessutom behov att snabbt kunna utöka servicelokaler personal beroende på osäkerheter kring hur stort Sveriges asylmottagande blir. En samlokalisering med servicekontor skulle påverka dessa möjligheter negativt. Samverkan bör därmed begränsas till områden där den gör nytta för individens möjligheter till service och myndigheternas förutsättningar att ge service på ett korrekt och ändamålsenligt sätt. Möjlighet till inhyrning i servicekontor på orter med hög efterfrågan såväl som utvecklandet av en videotjänst möter dessa kriterier.

SKL är enig med utredningen i att servicekontoren skulle kunna ges ett begränsat uppdrag kopplat till utfärdande av främlingspass, resedokument och provisoriska pass på de 27 orter som idag fattar beslut om ID-kort för folkbokförda i Sverige, vilket är ett förslag som bör återaktualiseras efter slutbetänkandet *2017-års ID- kortsutredning (2017:90)* överlämnats till regeringen.

Arbetsförmedlingen

Utredningen föreslår att servicekontoren ska ge service av både allmän och fördjupad karaktär avseende Arbetsförmedlingen. Servicen ska ges av servicehandläggare och dessa ska ha tillgång till Arbetsförmedlingens verksamhetssystem. Vidare föreslås att

Arbetsförmedlingen och Statens servicecenter snarast ska få i uppdrag av regeringen att under 2018-2020 etablera former för samverkan gällande utformning och utveckling av lokal statlig service avseende Arbetsförmedlingen. Under 2018-2020 ska Arbetsförmedlingen även inrätta centrala funktioner för samverkan med Statens servicecenter.

Förbundet tillstyrker utredningens förslag. Arbetsförmedlingen tillsammans med Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket är myndigheter som både individer och företag har regelbunden kontakt med. Att dessa myndigheter tillhandahåller en lokal service anpassad efter målgruppernas behov är därmed av stor vikt, vilket på sikt även kan stärka förtroendet för samhällsliga institutioner i hela landet.

Förbundet avstår från att vidare yttra sig kring utredningens synpunkter rörande hur Arbetsförmedlingens verksamhet ska inrättas i statens servicecenters organisation, samt vilken verksamhet som ska erbjudas inom ramen för densamma. Förbundet avser att återkomma i frågan när den pågående *Arbetsmarknadsutredningen (2016:03)* lägger fram sitt betänkande avseende myndighetens uppdrag och arbetsformer.

Stärkt lokal service och närvaro

Utredningen föreslår att Statens servicecenter får i uppdrag att öppna 27 nya servicekontor senast den 31 december 2020. Besökare på de nya servicekontoren ska kunna få en allmän och fördjupad service från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. För att besökare på servicekontoren ska kunna få service avseende Arbetsförmedlingen ska uppdraget också ges till Arbetsförmedlingen. För att underlätta och förbereda för en utökad serviceorganisation med service avseende Arbetsförmedlingen ska tre av de nya servicekontoren i storstäderna öppna i Arbetsförmedlingens nuvarande lokaler senast den 31 december 2019.

Förbundet tillstyrker förslaget om ett utökat antal servicekontor runt om i landet. Vidare ser SKL positivt på att utredningen väljer att fullfölja det förslag som den parlamentariska landsbygdskommittén lade fram i sitt slutbetänkande, att det bör finnas ett servicekontor i varje FA-region för att säkerställa tillgången till lokal statlig service i hela landet. Det betyder att nya servicekontor föreslås öppnas i de fyra FA-regioner som idag saknar kontor: Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele.

Utöver kapacitetsförstärkningen av 12 nya servicekontor i Malmö. Göteborg och Stockholm föreslår utredningen 11 nya servicekontor i eller nära utsatta områden i

större städer.¹ Förbundet välkomnar även detta då en ökad statlig närvaro i utsatta områden kan bidra till att stärka tilliten till samhällets institutioner.

SKL ställer sig dock frågande till utredningens förslag om att servicekontoren bör organiseras geografiskt i fyra regioner (Norr, Mitt, Sydöst och Väst).

Indelningskommittén (SOU 2018:10) har i sitt slutbetänkande föreslagit en regional indelning av statliga myndigheter i sex geografiska regioner. Huruvida kommitténs förslag beaktats framgår inte av utredningens slutbetänkande. Organisationen för Statens servicecenter bör rimligen indelas i samma sätt som övriga statliga myndigheter, för att på så vis underlätta för verksamheten.

Utredningen föreslår även att senast den 31 december 2020 ska Statens servicecenter på alla servicekontor tillhandahålla en videomötestjänst som kan användas av statliga myndigheter för möte med medborgare och företag.

Förbundet tillstyrker förslaget och ser det som ett positivt steg som ger ökad tillgänglighet till fler myndigheter än de som är representerade inom den föreslagna serviceorganisationen.

Andra former för att tillhandahålla statlig service

Utredningen undersöker i ett avsnitt (8.7) andra sätt att utvidga den statliga servicen till fler platser, bland annat genom samverkan med kommuner. En sådan service skulle kunna innebära att kommunala tjänstemän ger viss service avseende statliga myndigheter, att videomötesrum inrättas i bibliotek där besökare kan få tala med handläggare vid ett servicekontor eller att servicehandläggare en gång i veckan finns på plats på kommunala medborgarkontor för att svara på frågor från medborgare eller företag. Utredningen gör dock bedömningen besökarantalet ”med all sannolikhet” skulle bli lågt på de platser där sådana alternativ skulle vara aktuella, varvid man anser att det varken finns ett stort behov eller att det tillför tillräcklig nytta.

Förbundet ställer sig frågande till denna slutsats och menar att en utökad samverkan mellan statens servicecenter och kommuner gällande till exempel besök av myndigheter på kommunala medborgarkontor eller möjligheten att boka ett videomöte med statliga myndigheter via ett bibliotek skulle kunna vara ett bra komplement till den föreslagna serviceorganisationen. Utredningen saknar en analys av nuvarande samverkan med kommuner som understödjer slutsatsen, vilket gör att slutsatsen kan ifrågasättas.

Vidare lyfter utredningen fram att det kan finnas viss service som kan vara aktuell för staten att tillhandahålla i samverkan med kommuner. Här lyfts projektet *Mötesplatser och information* fram som ett sådant exempel.

¹ Borås, Eskilstuna, Helsingborg, Jönköping, Landskrona, Linköping, Norrköping, Södertälje, Uppsala, Västerås och Växjö.

SKL instämmer i utredningens kommentar om att samverkan är viktigt, vilket projektet *Mötesplatser och information* är ett tydligt bevis på. Inom ramen för projektet har fem myndigheter i samverkan med aktuella kommuner lyckats korta tiden för nyanlända i deras initiala kontakt med myndigheter, från 3 - 4 veckor till 3 - 4 timmar. Projektet bedrivs på 27 orter, men omfattar nyanlända i cirka 90 kommuner. Berörda myndigheter och kommuner har vittnat om ett antal positiva bieffekter av projektet, såsom ökad förståelse och kunskap om varandras uppdrag samt ökad samverkan även utanför uppdraget.

Projektet har varit ett regeringsuppdrag sedan sommaren 2016 och sträcker sig till 31 december 2018. Med anledning av att regeringsuppdraget nu går mot sitt slut anser SKL att regeringen ska ge ett tydligt mandat till myndigheterna att samverka inom ramen för *Mötesplatser och information* även fortsättningsvis ska bedrivas. SKL vill framhålla vikten av att hänsyn tas till lokala förutsättningar även i en sådan framtida verksamhet.

Projektet *Mötesplatser och information* riskerar att få ett uppehåll i samband med den verksamhetsflytt som utredningen föreslår. Ett tydligt mandat från regeringen om hur verksamheten ska bedrivas i framtiden skulle stimulera bland annat en digital utveckling av projektet som tar höjd för ett fluktuerande mottagande samt möjliggöra för en spridning så att alla nyanlända skulle komma att omfattas av ett mer effektivt mottagande.

Sveriges Kommuner och Landsting

Lena Micko
Ordförande