

Yttrande

(Vänsterpartiet, Miljöpartiet)

2021-02-10

Ärende 4.2

Yttrande angående – Remiss från Finansdepartementet – En utvecklad organisation för lokal statlig service - slutredovisning (DS 2020:29)

Yttrandet

Göteborgs stad ska svara på en remiss gällande organisation för lokal statlig service. Förslagen handlar om bland annat om platser för nya kontor och lokalsamverkan med kommuner. För göteborgsområdet föreslås ytterligare servicekontor varav ett föreslås lokaliseras i ett socialt utsatt område. Vi ser givetvis positivt på förslagen om fler servicekontor och ökad samverkan mellan stat och kommun. Samtidigt finner vi det anmärkningsvärt att det ska krävas långa utredningar för att statliga myndigheter, som i många fall fattar avgörande beslut för människors liv, ska öppna kontor på platser där människor bor. Även om ökad närhet till statliga myndigheten är särskilt viktig för grupper med svårigheter gällande kommunikation och mobilitet så är en ökad grad av service och tillgänglighet positivt för alla. Därför borde det vara självklart för statliga myndigheter att i samverkan med kommunerna öppna kontor och ha mobila lösningar så att statlig myndighetsservice når alla personer, oavsett var de bor. Det borde inte krävas flera år av utredningstid för att uppnå det.



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2021-01-08

Diarienummer 1651/20

Handläggare

Magnus Junsäter

Telefon: 031-368 02 27

E-post: magnus.junsater@stadshuset.goteborg.se

Remiss från Finansdepartementet - En utvecklad organisation för lokal statlig service - slutredovisning (DS 2020:29)

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen:

Yttrande över remissen En utvecklad organisation för lokal statlig service - slutredovisning (DS 2020:29), i enlighet med bilaga 2 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, översänds till finansdepartementet.

Sammanfattning

Göteborgs Stad har 2020-12-18 erhållit remissen En utvecklad organisation för lokal statlig service - slutredovisning (DS 2020:29). Yttrandet ska vara Finansdepartementet tillhanda senast 2020-02-26.

Stadsledningskontoret tillstyrker förslagen i utredningen som i huvudsak handlar om en ökad geografisk tillgänglighet och ett utökat serviceutbud för lokal statlig service i form av servicekontor. Stadsledningskontoret har i sitt yttrande valt att kommentera delar i utredningen som berör platser för nya kontor, ansvarsfördelning i beslut om nya platser, mobila lösningar för servicekontorsverksamhet samt lokalsamverkan med kommuner.

I utredningen ges förslag om att upprätta ytterligare servicekontor i Göteborgsområdet. Det anges att det åligger Statens servicecenter att lämna det slutliga avgörandet om placering och storlek på kontor. Utredningen pekar på ytterligare två servicekontor i Göteborgsområdet, varav ett bör lokaliseras i socialt utsatt område. Stadsledningskontoret förhåller sig positivt till detta förslag och det går i linje med tidigare lämnat yttrande avseende remiss från Finansdepartementet - En utvecklad organisation för lokal statlig service - delredovisning avseende lämpliga platser (diarienummer 0695/20). Stadsledningskontoret påpekar i yttrande vikten av tidig dialog med kommunen vid upprättande av nya servicekontor, dels för att säkerställa ändamålsenlighet, dels för lokalförsörjningsprocessen där det kan finnas samverkansmöjligheter. Ärendet behandlades på kommunstyrelsens sammanträde 2020-05-20, § 501.

Utredningen och de förslag som framförs bedöms inte inskränka på det kommunala självstyret eller ge någon direkt ekonomisk konsekvens för Göteborgs Stad.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Stadsledningskontoret bedömer att förslagen i delrapporten inte innebär betydande konsekvenser för det kommunala självstyret. En statlig närvaro på fler platser bedöms

minska belastningen på behovet av kompenserande kommunal service och att de kommunala resurserna kan användas i det kommunala kärnuppdraget, välfärd åt dess kommuninvånarna.

Utredningen belyser möjlighet till lokalsamverkan med kommuner, vilket utifrån rådande lokalbestånd inom Göteborgs Stad kan ge möjligheter till ett samhällsnyttigt och kostnadseffektivt lokalnyttjande i vissa delar av staden. Detta bedöms dock inte ge större ekonomiska effekter för staden i stort.

Bedömning ur ekologisk dimension

Med en ökad och nära statlig myndighetsnärvaro minskas belastningen på miljön genom att behovet av resor i lands- och glesbygd kommer att minska. En väl utbyggd digital service bedöms ha en positiv effekt på den ekologiska dimensionen.

Bedömning ur social dimension

En ökad närhet till den statliga myndighetservice är positiv för de grupper som har svårigheter med kommunikation och mobilitet. Grupper som främst berörs är äldre personer, personer med funktionsnedsättning, personer som bedöms språksvaga samt personer som inte kan tillgodogöra sig den utveckling av digital service som sker. En närmare statlig närvaro och service bibehåller och i vissa fall återupprättar det tilliten och trovärdighet till samhällskontraktet.

Bilagor

1. Sammanfattning av remissen från Finansdepartementet - En utvecklad organisation för lokal statlig service - slutredovisning (DS 2020:29)
2. Förslag till Göteborgs Stads yttrande till Finansdepartementet

Ärendet

Göteborgs Stad har 2020-12-18 erhållit remissen En utvecklad organisation för lokal statlig service - slutredovisning (DS 2020:29). Yttrandet ska vara Finansdepartementet tillhanda senast 2020-02-26.

Beskrivning av ärendet

Den 20 december 2019 tilldelades landshövding Sven-Erik Österberg uppdraget att analysera och föreslå hur serviceverksamheten vid de statliga servicekontoren kan utvecklas (Fi 2019:B). Uppdraget består huvudsakligen av två delar:

1. att föreslå hur en ökad geografisk tillgänglighet med nya servicekontor på fler platser i landet kan genomföras
2. att analysera möjligheterna att tillhandahålla ett utökat serviceutbud från ytterligare myndigheter

Avseende punkt 1, en ökad geografisk tillgänglighet, har Göteborgs Stad 2020-05-25 lämnat in yttrande avseende remiss från Finansdepartementet - En utvecklad organisation för lokal statlig service - delredovisning avseende lämpliga platser. Ärendet behandlades på kommunstyrelsens sammanträde 2020-05-20, § 501 Dnr 0695/20. Göteborgs Stad var positiva till utredningens förslag att etablera ytterligare servicekontor inom Göteborgsregionen, samt till inriktningen att etablera servicekontor i socialt utsatta områden.

Beredning av ärendet

Ärendet har beretts av stadsledningskontret. Med anledning av den korta remisstiden har det inte funnits möjligheter att inhämta synpunkter från andra nämnder genom intern remittering.

En utvecklad organisation för lokal statlig service

Utredningens slutredovisning ”En utvecklad organisation för lokal statlig service – slutredovisning (Ds 2020:29)” överlämnades till Finansdepartementet den 16 december 2020. I slutredovisningen ligger fokus på de två huvudsakliga uppdrag som tidigare nämnts avseende ökad geografisk tillgänglighet och ett utökat serviceutbud. I huvudsak kan de förslag som redovisas i utredningen genomföras med stöd av de författningar och de former av överenskommelser som finns idag.

Utredningen ska enligt uppdraget utgå ifrån att verksamheten vid servicekontoren ska finansieras inom den ram som anges i statens budget för 2020, vilket inkluderar en långsiktig nivåhöjning på 108 miljoner kronor per år för etablering av nya servicekontor. I budgetpropositionen för 2021 föreslog regeringen även ett flertal åtgärder för att lyfta socioekonomiskt utsatta områden och stärka integrationen. Detta bland annat genom att stärka samhällsservice i dessa områden.

Bakgrund

Servicekontorsverksamheten är en samorganisering mellan Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten. Den 1 juni 2019 tog Statens servicecenter över ansvaret för de statliga servicekontoren runt om i landet. Från och med 2020 ger Statens servicecenter service avseende Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet.

Servicekontorens övergripande uppgift är att hjälpa och vägleda allmänhet och företag i deras kontakter med berörda statliga myndigheter. Ärendehantering på servicekontoren

sker i respektive myndighets namn och utförs av anställda vid Statens servicecenter på uppdrag av respektive myndighet. Det rättsliga ansvaret för ärendehantering på servicekontoren ligger hos respektive myndighet. På servicekontoret kan besökaren få hjälp med olika frågor som Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten hanterar. Det innebär att servicehandläggare på servicekontoren kan hjälpa besökarna med allt från skatte- och folkbokföringsärenden till socialförsäkrings- och pensionsärenden.

En stor del av tjänsterna vid servicekontoren handlar om allmän information, ge stöd vid självbetjäning, guidning på myndighetens hemsida eller hjälpa kunden att ansluta till e-tjänster med hjälp av bank-id eller mobilt bank-id och kvalitetssäkra att kompletteringar i ärenden eller beslutsunderlag är fullständigt ifyllda etcetera. Om besökaren har ett komplicerat ärende eller en fråga av svårare karaktär ska servicehandläggaren hänvisa besökaren till en specialist, kundvägledare eller handläggare på berörd myndighet.

Servicekontorens målgrupper är de som har behov av ett fysiskt möte för sina kontakter med berörda myndigheter. Enligt regeringen är lokal statlig service särskilt viktigt för de med vissa typer av funktionsnedsättningar, de som är ekonomiskt utsatta och de som har svårigheter med det svenska språket, (prop. 2018/19:47 s. 11). Det finns även många företagare och bolag som inte kan ta del av den service som myndigheterna erbjuder via internet eller andra servicekanaler, de behöver hjälp och stöd vid ett personligt möte.

I dag finns 117 servicekontor fördelade på 110 av landets 290 kommuner, från Kiruna i norr till Trelleborg i söder. Vid servicekontoren sker omkring 3 miljoner kundbesök per år. Kontoren sysselsätter cirka 800 servicehandläggare. I Göteborg finns fem kontor som är belägna i Angered, Hisingen, Nordstan, Rosenlund och Västra Frölunda. Det planeras även att öppnas ytterligare ett servicekontor i Göteborg under 2021.

Tidigare kartläggningar och utredningar

Regeringen beslutade den 7 september 2017 (dir. 2017:95) att tillsätta en särskild utredare med uppdrag att analysera och föreslå hur vissa statliga myndigheters lokala serviceverksamheter kan organiseras på ett mer sammanhållet sätt. Utredningen lämnade i maj 2018 sitt slutbetänkande Statliga servicekontor – mer service på fler platser (SOU 2018:43). Där redovisas en analys av servicekontorens tillgänglighet i landet. Utifrån det föreslog utredningen att Statens servicecenter bör öppna 27 nya servicekontor.

Majoriteten av remissinstanserna underströk i sina yttranden över Servicekontorsutredningens slutbetänkande behovet av en stärkt och utökad offentlig service på flera platser i landet. Några bedömde också att nya servicekontor i utsatta områden borde kunna leda till positiva effekter och ökat förtroende.

Frågan om ytterligare servicekontor och lämpliga platser har regeringen behandlat i budgetpropositionen för 2020. I denna föreslog regeringen att antalet servicekontor ska utökas för att förstärka den statliga närvaron i hela landet. I propositionen anges att Servicekontorsutredningens förslag fortsatt ska vara vägledande vid utvecklingen av den lokala statliga serviceorganisationen.

Statens servicecenter tog under vintern 2020 fram ett underlag med fakta och överväganden att ligga till grund för kommande förslag och beslut om var nya servicekontor ska inrättas. I promemorian belystes olika kriterier som skulle kunna ligga till grund för bedömningen av på vilka orter det kan finnas behov av servicekontor, bland

annat befolkningsunderlag, avstånd till närmaste servicekontor, Arbetsförmedlingens närvaro, kommunalt intresse och möjligheter till samlokalisering. Även de orter som föreslogs av Servicekontorsutredningen beaktades. Sett till antal kontor gav promemorian ungefär samma bild av behoven som de Servicekontorsutredningen identifierade.

En ökad geografisk tillgänglighet med nya servicekontor på fler platser i landet

Regeringen har uttalat att det finns behov av att stärka förtroendet för de statliga myndigheterna och samhällets institutioner genom en väl utvecklad lokal statlig närvaro och service för enskilda personer och företag. Utredningen menar att det därför ger en bra grund att i analysen av lämpliga platser för etablering av nya servicekontor att utgå från de behov som kan föreligga i följande områdeskategorier:

1. Gles- och landsbygd
2. Socialt utsatta områden
3. Storstadsområden i övrigt
4. Orter som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet

Den senaste etableringen av nya servicekontor skedde i juni 2020 och avsåg fyra mindre kontor i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele. Regeringen har också – efter förslag i utredningens delrapport från mars 2020 – gett Statens servicecenter i uppdrag att under 2021 öppna fyra nya servicekontor, i Ulricehamn (senast den 1 juni) och Göteborg, Malmö och Stockholm (senast den 1 november).

I utredningen ges följande förslag till platser för nya servicekontor:

- 15 kontor i kommuner i gles- och landsbygd eller som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet. Det bör handla om sju små kontor (i Boden, Finspång, Laholm, Nynäshamn, Stenungsund, Sölvesborg och Östhammar) och åtta flexikontor (i Askersund, Borgholm, Filipstad, Lysekil, Nordmaling, Tingsryd, Ånge och Åre).
- 2–3 ytterligare kontor (av mellanstorlek) i de mer centrala delarna av storstadsområdena Stockholm, **Göteborg** och Malmö. Hur den närmare prioriteringen bör göras mellan de tre städerna bör lämnas till Statens servicecenter att avgöra.
- 11 kontor i socialt utsatta områden (med en blandning av mellanstora och små kontor). Det bör handla om ett kontor vardera dels i de tre storstadsområdena Stockholm (inklusive vissa grannkommuner), **Göteborg** och Malmö, dels i Eskilstuna, Helsingborg, Jönköping, Linköping, Norrköping, Södertälje, Uppsala och Växjö. Det avlastar också befintliga kontor i berörda kommuner, vilka överlag tillhör landets största. De närmare prioriteringarna avseende bland annat utbyggnadstakt och lämpliga kontorsstorlekar, bör lämnas till Statens servicecenter att avgöra. Utgångspunkten ska vara att kontoren ska placeras i de områden som pekats ut av polisen

Enligt utredningen bör Statens servicecenter ges ett mer självständigt mandat vid val av platser för nya servicekontor. Utredningen anger vidare att oavsett hur ansvaret kring beslut om nya servicekontors lokalisering fördelas mellan regeringen och Statens servicecenter är det väsentligt att andra berörda parter ges möjlighet att lämna synpunkter i processen.

I utredningen framkommer även förslag om mobil lösning för servicetjänster. Det skulle innebära en form av servicekontor på hjul, bemannat och drivet av Statens servicecenter, med syfte att öka statens närvaro i landet. Utredningen föreslår att regeringen bör ge Statens servicecenter i uppdrag att testa förutsättningarna för att driva ett sådant mobilt kontor genom en pilotverksamhet i ett lämpligt område under en period.

Ett utökat serviceutbud från ytterligare myndigheter

I utredningens uppdrag har ingått att analysera om servicekontorens verksamhet bör utvidgas med tjänster från vissa utpekade myndigheter. Enligt uppdragsbeskrivningen ska analysen omfatta Kronofogdemyndigheten, Lantmäteriet (endast lokalsamverkan), Polismyndigheten (exklusive den brottsbekämpande verksamheten) samt, om det bedöms lämpligt, en vidareutveckling av de förslag avseende Centrala studiestödsnämnden (CSN) och Trafikverket som redovisades i Servicekontorsutredningens slutbetänkande (SOU 2018:43). Vad gäller de utpekade myndigheterna lämnar utredningen följande förslag:

- Samverkan bör initieras avseende viss allmän service mellan Statens servicecenter och CSN respektive Kronofogdemyndigheten.
- Förutsättningarna för lokalsamverkan mellan Statens servicecenter och Trafikverkets förarprovsverksamhet bör närmare prövas (eventuellt kan även allmän körkortsinformation ges på servicekontoren)

När det gäller Polismyndigheten bedömer utredningen att servicesamverkan med Statens servicecenter vore en önskvärd åtgärd. Lämpligheten i en eventuell servicesamverkan mellan de två myndigheterna kan dock bedömas närmare först efter att de redovisat resultaten av en pågående, gemensam kartläggning av förutsättningarna för samverkan, det vill säga våren 2021. Med hänsyn till detta lämnar utredningen inget förslag avseende Polismyndigheten. Utredningen bedömer att det inte finns skäl för regeringen att gå vidare med idén om eventuell lokalsamverkan mellan servicekontoren och Lantmäteriets lokalkontor, eftersom behov av lokaler skiljer sig mycket åt.

Utredningen har även hanterat fråga gällande lokalsamverkan med kommuner, och gör bedömningen att lokalsamverkan mellan statliga myndigheter och kommuner är fullt möjlig idag enligt befintliga bestämmelser. Utredningen ser därmed inte några behov av författningsändringar för att ytterligare underlätta lokalsamverkan.

Stadsledningskontorets bedömning

Stadsledningskontoret tillstyrker förslagen i utredningen som i huvudsak handlar om en ökad geografisk tillgänglighet och ett utökat serviceutbud för lokal statlig service i form av servicekontor. Nedanstående delar och förslag i betänkandet anser stadsledningskontoret bör uppmärksammas i yttrandet till Finansdepartementet.

Platser för nya kontor

Stadsledningskontoret bedömer att en ökad närhet till den statliga myndighetsservice är positiv för de grupper som har svårigheter med kommunikation och mobilitet. En närmare statlig närvaro och service bibehåller och i vissa fall återupprättar tillit och trovärdighet till samhällskontraktet. En statlig närvaro och service på fler platser minskar även belastningen på behovet av kompenserande kommunal service och de kommunala resurserna snarare kan användas i kärnuppdraget, välfärd åt dess invånare.

Det förslag som ligger i utredningen, där bland annat Göteborg föreslås tillföras ytterligare kontor, ser stadsledningskontoret som positivt och i linje med Göteborg Stads

ytrande avseende remiss från Finansdepartementet - En utvecklad organisation för lokal statlig service - delredovisning avseende lämpliga platser. Remissen behandlades på kommunstyrelsens sammanträde 2020-05-20, § 501.

Ansvarsfördelning i beslut om nya platser

Stadsledningskontoret instämmer i utredningens bedömning att Statens servicecenter som myndighet ska ha ett mer självständigt mandat i frågor som rör servicekontorens lokalisering. Likt utredningens bedömning ser stadsledningskontoret det som angeläget att berörda parter ges möjlighet att lämna synpunkter i processen. Med berörda parter bör inte enbart befintliga samverkansmyndigheter avses, utan även den kommun där ett eller flera servicekontor ska upprättas. En tidig involvering av kommunen kan bidra till att uppnå en ändamålsenlig lokal närvaro samt de rätta lokalmässiga förutsättningarna. En tidig dialog kan också bidra till ett effektivare lokalförsörjningsarbete med möjligheter till samlokalisering där det bedöms lämpligt.

Lokalsamverkan med kommuner

I utredningen görs bedömning att lokalsamverkan mellan statliga myndigheter och kommuner är fullt möjligt redan idag. I utredningen avses sådan lokalsamverkan där statliga myndigheter och kommuner genom särskild överenskommelse samutnyttjar lokaler vari statlig och kommunal myndighet parallellt bedriver verksamhet. Stadsledningskontoret ser, likt utredningen, ett värde i att medborgare kan erbjudas sammanhållen service från offentliga förvaltningar på en och samma plats. Det kan leda till synergier i form av utveckling av informationskanaler samt högre grad av servicesamverkan.

Stadsledningskontoret vill även belysa möjligheten att nyttja det befintliga lokalbeståndet inom Göteborg Stad, där det utifrån ny nämndorganisation har genomförts förflyttningar av personal och det kan finnas möjligheter att samlokalisera kommunal verksamhet i samma lokaler som servicekontor.

Mobila lösningar för servicekontorsverksamhet

Utredningen föreslår att regeringen bör ge Statens servicecenter i uppdrag att testa förutsättningarna för att driva ett mobilt kontor genom en pilotverksamhet i ett lämpligt område under en period. I utredningen framgår inte tydligt i vilken områdeskategori som en mobil servicekontorsverksamhet skulle vara lämplig.

Stadsledningskontoret ser inte att ett mobilt servicekontor ska rikta sig gentemot storstadsområde eller socialt utsatt område. Detta utifrån att kundunderlaget, utifrån utredningens bedömning, är stort i dessa områdeskategorier, och därav ser stadsledningskontoret det som angeläget med en tydlig fysisk plats för servicekontor inom dessa två områdeskategorier. En mobil lösning för servicekontorsverksamhet bör primärt riktas gentemot övriga områdeskategorier, det vill säga gles- och landsbygd samt orter som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet, där en mobil servicekontorsverksamhet troligen kan bidra till en godare tillgänglighet jämfört med en fast fysisk lokal.

Jonas Kinnander

Eva Hessman

Direktör Ärende och utredning

Stadsdirektör

Sammanfattning

Utredningens uppdrag är att analysera och föreslå hur serviceverksamheten vid de statliga servicekontoren kan utvecklas. Det handlar främst om på vilka orter nya servicekontor bör etableras och om fler myndigheter bör knytas till servicesamverkan.

Dagens verksamhet vid de lokala servicekontoren

År 2008 började Försäkringskassan och Skatteverket samarbeta om lokal service i gemensamma servicekontor. Även Pensionsmyndigheten deltar i samverkan sedan sitt bildande 2010. Statens servicecenter tog över ansvaret för de lokala servicekontoren den 1 juni 2019. Statens servicecenter ansvarar för en samlad organisation för lokal statlig service som tillhandahåller service avseende de tre nämnda myndigheterna och från 2020 även avseende Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet.

I dag finns 117 servicekontor fördelade på 110 av landets 290 kommuner, från Kiruna i norr till Trelleborg i söder. Vid servicekontoren sker omkring 3 miljoner kundbesök per år. Kontoren sysselsätter cirka 800 servicehandläggare.

Den senaste etableringen av nya servicekontor skedde i juni 2020 och avsåg fyra mindre kontor i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele. Regeringen har också – efter förslag i utredningens delrapport från mars 2020 – gett Statens servicecenter i uppdrag att under 2021 öppna fyra nya servicekontor, i Ulricehamn (senast den 1 juni) och Göteborg, Malmö och Stockholm (senast den 1 november).

Servicekontorens övergripande uppgift är att hjälpa och vägleda allmänheten och företag i deras kontakter med berörda statliga myndigheter. Personalen vid kontoren är anställd vid Statens servicecenter, men arbetet utförs för samverkansmyndigheternas räkning och

i deras namn. Myndigheten som ansvarar för en viss förvaltningsuppgift har det rättsliga ansvaret för sina ärenden.

Nya platser för servicekontor

Lokal statlig närvaro i hela landet är viktigt för att hålla ihop samhället och upprätthålla legitimitet och förtroende för de statliga myndigheterna. Enligt regeringen behöver förtroendet för de statliga myndigheterna och samhällets institutioner stärkas genom en väl utvecklad lokal statlig närvaro och service. Enskilda och företag behöver fortsatt kunna möta företrädare för myndigheter och få grundläggande statlig service, trots att utvecklingen går mot allt fler digitala tjänster. Lokal statlig service är särskilt viktigt för de som har svårigheter med det svenska språket, har vissa typer av funktionsnedsättningar eller är ekonomiskt utsatta.

Enligt utredningen bör strävan efter lokal statlig närvaro i hela landet genomföras på ett effektivt sätt. Förutsättningarna varierar mellan olika delar av landet, i bland annat geografiskt och demografiskt hänseende. Det är inte praktiskt möjligt att myndigheter skulle kunna erbjuda samma omfattning på service överallt i hela landet. I valet av lämpliga orter för nya servicekontor måste därför beaktas vad som i olika delar av landet kan ses som rimlig tillgänglighet och närhet till service. Hänsyn behöver också tas till att servicekontoren ska kunna bedriva sin verksamhet på ett ändamålsenligt sätt, med avseende på bland annat kompetens- och lokalförsörjning.

För att beakta de demografiska och geografiska variationerna har utredningen analyserat lämpliga platser för nya servicekontor utifrån behoven i fyra olika områdeskategorier. Det handlar om gles- och landsbygd, orter som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet, storstadsområden samt socialt utsatta områden. Enligt utredningen finns goda skäl att etablera nya servicekontor inom samtliga fyra kategorier. Den fortsatta utbyggnaden av nätet av servicekontor bör därför ske genom en balanserad avvägning mellan behoven i olika typer av områden. De huvudsakliga problem som nya servicekontor kan förväntas hantera ser dock olika ut i de olika kategorierna: i storstadsområdena kapacitetsproblem hos befintliga servicekontor, i socialt utsatta områden behov av ökat förtroende för staten, och i båda de övriga två kategorierna långa avstånd till service

(på grund av den likartade problembilden har dessa två kategorier behandlats tillsammans i analysen). När det gäller utmaningen med långa avstånd till service föreslår utredningen för övrigt att mobila kontor kan inrättas efter en period med pilotverksamhet.

Utredningen ska enligt uppdraget utgå från att verksamheten vid servicekontoren ska finansieras inom den ram som anges i statens budget för 2020. Det inkluderar en långsiktig nivåhöjning på 108 miljoner kronor per år för etablering av nya servicekontor. Denna ram finansierar de fyra servicekontor som öppnades i juni 2020 och kommer även att finansiera de ytterligare fyra kontor som regeringen har beslutat ska öppna under 2021. Därefter återstår cirka 50 miljoner kronor per år av dessa medel. Därutöver har regeringen i budgetpropositionen för 2021 föreslagit ett flertal åtgärder för att lyfta socioekonomiskt utsatta områden och stärka integrationen, bland annat att samhällsservicen behöver stärkas i sådana områden. En del i detta är en satsning för att öppna nya servicekontor i socioekonomiskt utsatta områden, som innebär en långsiktig nivåhöjning på 75 miljoner kronor per år. Regeringens förslag bygger på en överenskommelse mellan regeringspartierna, Centerpartiet och Liberalerna.

Utredningen föreslår följande användning av de medel som därmed finns tillgängliga för att öppna nya servicekontor¹:

- 15 kontor i kommuner i gles- och landsbygd eller som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet. Det bör handla om sju små kontor (i Boden, Finspång, Laholm, Nynäshamn, Stenungsund, Sölvesborg och Östhammar) och åtta flexikontor (i Askersund, Borgholm, Filipstad, Lysekil, Nordmaling, Tingsryd, Ånge och Åre).
- 2–3 ytterligare kontor (av mellanstorlek) i de mer centrala delarna av storstadsområdena Stockholm, Göteborg och Malmö. Hur den närmare prioriteringen bör göras mellan de tre städerna bör lämnas till Statens servicecenter att avgöra.
- 11 kontor i socialt utsatta områden (med en blandning av mellanstora och små kontor). Det bör handla om ett kontor vardera

¹ Benämningen på kontorstyperna följer här Statens servicecenters indelning i kontorsstorlek utifrån antal anställda per kontor: stora kontor (fler än 20 anställda), mellanstora kontor (6–20 anställda), små kontor (1–5 anställda) samt flexikontor (dessa saknar egna anställda, i stället reser personalen dit från servicekontor på andra orter de dagar kontoret har öppet).

dels i de tre storstadsområdena Stockholm (inklusive vissa grannkommuner), Göteborg och Malmö, dels i Eskilstuna, Helsingborg, Jönköping, Linköping, Norrköping, Södertälje, Uppsala och Växjö. Det avlastar också befintliga kontor i berörda kommuner, vilka överlag tillhör landets största. De närmare prioriteringarna avseende bland annat utbyggnadstakt och lämpliga kontorsstorlekar, bör lämnas till Statens servicecenter att avgöra. Men utgångspunkten ska vara att kontoren ska placeras i de områden som pekats ut av polisen.²

Samverkan med fler myndigheter

Utredningen ser goda skäl att eftersträva att fler myndigheter inleder servicesamverkan med Statens servicecenter. Ett är att medborgare och företag ges en mer samlad service om fler myndigheters fysiska möten med kunder sker på ett och samma ställe. Vidare ökar möjligheten att uppnå stordriftsfördelar och kostnadseffektiva lösningar i servicekontorsverksamheten om fler myndigheter ingår i samverkan. En ökad omfattning på servicekontorens verksamhet ger också bättre bärkraft.

I utredningens uppdrag har ingått att analysera om servicekontorens verksamhet bör utvidgas med tjänster från vissa utpekade myndigheter. Enligt uppdragsbeskrivningen ska analysen omfatta Kronofogdemyndigheten, Lantmäteriet (endast lokalsamverkan), Polismyndigheten (exklusive den brottsbekämpande verksamheten) samt, om det bedöms lämpligt, en vidareutveckling av de förslag avseende Centrala studiestödsnämnden (CSN) och Trafikverket som redovisades i Servicekontorsutredningens slutbetänkande (SOU 2018:43).

Vad gäller de utpekade myndigheterna lämnar utredningen följande förslag:

- Samverkan bör initieras avseende viss allmän service mellan Statens servicecenter och CSN respektive Kronofogdemyndigheten.
- Förutsättningarna för lokalsamverkan mellan Statens servicecenter och Trafikverkets förarprovsverksamhet bör närmare prövas

² Polisens aktuella bedömning av utsatta områden framgår av rapporten Polisen (2019) Kriminell påverkan i lokalsamhället – En lägesbild för utvecklingen i utsatta områden.

(eventuellt kan även allmän körkortsinformation ges på servicekontoren).

Även beträffande Polismyndigheten bedömer utredningen att servicesamverkan med Statens servicecenter vore en önskvärd åtgärd. Lämpligheten i en eventuell servicesamverkan mellan de två myndigheterna kan dock bedömas närmare först efter att de redovisat resultaten av en pågående, gemensam kartläggning av förutsättningarna för samverkan, det vill säga våren 2021. Med hänsyn till detta lämnar utredningen inget förslag avseende Polismyndigheten.

Utredningen bedömer att det inte finns skäl för regeringen att gå vidare med idén om eventuell lokalsamverkan mellan servicekontoren och Lantmäteriets lokalkontor, eftersom deras behov av lokaler skiljer sig mycket åt.

De närmare detaljerna för den föreslagna utvidgningen av servicekontorens verksamhet bör utformas genom bilaterala diskussioner mellan Statens servicecenter och respektive berörd myndighet. Utredningen föreslår att regeringen ger de berörda myndigheterna – det vill säga Statens servicecenter, CSN, Kronofogdemyndigheten och Trafikverket (i det fallet bör även Transportstyrelsen delta) – i uppdrag att utreda hur den konkreta samverkan bör utformas. Uppdraget bör ta sin utgångspunkt i utredningens analys.

Från och med 2020 ges service avseende Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet vid servicekontor. Det bygger på en frivillig överenskommelse mellan myndigheterna, men regeringen har också gett styrsignaler som visar att samverkan är önskvärd. Utredningen föreslår därför att samverkan regleras i Arbetsförmedlingens instruktion.

Om Statens servicecenter utför verksamhet åt en annan myndighet vid servicekontor, och denna samverkan av regeringen bedömts önskvärd att bedriva på permanent basis, föreslår utredningen att det i normalfallet bör regleras i samverkansmyndighetens instruktion. I ett initialt skede, medan parterna utformar en sådan långsiktig samverkansrelation, bör dock regeringen eventuella styrning av detta i normalfallet ske genom ett uppdrag till myndigheterna.

Utredningen anser att anslagsfinansiering av servicekontorsverksamheten i grunden är en lämplig modell. Detta gäller i synnerhet för verksamhet som av regeringen bedömts lämplig att långsiktigt ingå i serviceorganisationen. När en ny myndighet ska introduceras

i samverkan kan det dock vara lämpligt att övergångsvis använda avgiftsfinansiering. Avgiftsförordningen ger Statens servicecenter stöd för att ta ut avgifter för servicesamverkan, men utredningen föreslår att regeringen förtydligar denna rätt.

Den tillkommande verksamhet som Statens servicecenter genom utredningens förslag förväntas utföra för nya myndigheter bedöms för flertalet av de myndigheter som pekas ut i uppdraget kunna finansieras inom befintlig ram hos Statens servicecenter. Det förutsätter dock att den berörda verksamheten är av begränsad omfattning, vilket får sägas gälla avseende Kronofogden, CSN och eventuell körkortsinformation åt Trafikverket. Det förutsätter också att den aktuella verksamheten inte kräver särskilda anpassningar eller investeringar hos Statens servicecenter.

Situationen lär bli en annan ifall Polismyndigheten och Statens servicecenter skulle inleda samverkan och den skulle inkludera handläggning av pass- och nationella ID-kortsärenden. Detta skulle nämligen medföra en kraftig ökning av servicekontorens verksamhetsvolym. En sådan förändring torde därför kräva någon form av finansieringslösning som innebär att Statens servicecenter tillförs medel för att täcka kostnaderna. Hur stort detta behov kan bli är dock svårt att bedöma i dagsläget.

Andra former av samverkan

Utredningen ska även analysera andra sätt, än att utöka nätet av servicekontor, för att utvidga den statliga servicen till fler platser i hela landet. Analysen har omfattat de alternativ som anges i uppdraget.

Ett sådant alternativ är att tillhandahålla statlig service genom tjänstesamverkan med kommuner och via så kallade servicepunkter. Sedan flera decennier finns det dock regler som möjliggör för statliga myndigheter att genom avtal låta kommuner utföra vissa uppgifter för myndighetens räkning, och vice versa. Utredningen ser därför inte skäl för regeringen att för närvarande vidta några särskilda åtgärder för att öka möjligheterna att erbjuda statlig service på detta sätt. Sannolikt skulle förutsättningarna för samverkan avseende service mellan statsförvaltningen och kommuner, och även gentemot servicepunkter, underlättas om Statens servicecenter kunde agera mellanhand i dessa relationer. Att eventuellt införa en sådan ordning

skulle dock kräva mer omfattande överväganden som ligger utanför utredningens uppdrag.

Ett annat alternativ är lokalsamverkan mellan kommuner och statliga myndigheter, såsom Statens servicecenters servicekontor. Utredningen ser positivt på sådan lokalsamverkan, bland annat då det kan bidra till att medborgarna erbjuds en mer samlad service från den offentliga förvaltningen, oavsett om det handlar om kommunala eller statliga ärenden. Något behov av särskilda åtgärder från regeringens sida för att underlätta lokalsamverkan mellan statliga myndigheter och kommuner bedöms dock inte föreligga. En sådan samverkan är nämligen fullt möjlig redan i dag enligt befintliga bestämmelser.

Ett tredje alternativ är en mobil lösning för servicetjänster, vilket kan vara en lämplig metod för att öka statens närvaro i landet. Utredningen har analyserat en modell som i princip skulle utgöra ett ambulerande servicekontor på hjul, bemannat och drivet av Statens servicecenter. En sådan mobil lösning – som i huvudsak skulle motsvara de mobila poliskontor som Polismyndigheten använder – bör vara möjlig att införa och utredningen ser positivt på detta.

Innan mobila lösningar introduceras i större omfattning i servicekontorsverksamheten bör konceptet först testas i mindre skala. Utredningen föreslår att regeringen ger Statens servicecenter i uppdrag att genomföra ett sådant test i form av en pilotverksamhet med ett ambulerande, mobilt kontor i ett lämpligt område under en period.

Nuvarande regelverk räcker i stort

Utredningens övergripande bedömning är att de förslag som redovisas i huvudsak kan genomföras med stöd av de författningar och de former av överenskommelser som finns i dag. För de myndigheter som föreslås ingå serviceavtal med Statens servicecenter handlar det då framför allt om bestämmelser i lagen och förordningen om viss gemensam offentlig service. Vissa mindre författningsändringar krävs dock till följd av utredningens förslag.

Bilaga 2

Datum 2020-02-10
Diarienummer 1651/20

Till Finansdepartementet
fi.remissvar@regeringskansliet.se
fi.ofa.sfo@regeringskansliet.se
Finansdepartementets diarienummer:
Fi2020/05128

Göteborgs Stads yttrande gällande remiss av promemorian En utvecklad organisation för lokal statlig service – slutredovisning (Ds 2020:29)

Göteborgs Stad tillstyrker förslagen i utredningen som i huvudsak handlar om en ökad geografisk tillgänglighet och ett utökat serviceutbud för lokal statlig service i form av servicekontor. Nedanstående delar och förslag i betänkandet anser Göteborgs Stad bör uppmärksammas till Finansdepartementet.

Platser för nya kontor

Göteborgs Stad bedömer att en ökad närhet till den statliga myndighetservice är positiv för de grupper som har svårigheter med kommunikation och mobilitet. En närmare statlig närvaro och service bibehåller och i vissa fall återupprättar tillit och trovärdighet till samhällskontraktet. En statlig närvaro och service på fler platser minskar även belastningen på behovet av kompensering kommunal service och de kommunala resurserna snarare kan användas i kärnuppdraget, välfärd åt dess invånare.

Det förslag som ligger i utredningen, där bland annat Göteborg föreslås tillföras ytterligare kontor, ser Göteborgs Stad som positivt och i linje med Göteborgs Stads yttrande avseende remiss från Finansdepartementet - En utvecklad organisation för lokal statlig service - delredovisning avseende lämpliga platser.

Ansvarsfördelning i beslut om nya platser

Göteborgs Stad instämmer i utredningens bedömning att Statens servicecenter som myndighet ska ha ett mer självständigt mandat i frågor som rör servicekontorens lokalisering. Likt utredningens bedömning ser Göteborgs Stad det som angeläget att berörda parter ges möjlighet att lämna synpunkter i processen. Med berörda parter bör inte enbart befintliga samverkansmyndigheter avses, utan även den kommun där ett eller flera servicekontor ska upprättas. En tidig involvering av kommunen kan bidra till att uppnå en ändamålsenlig lokal närvaro samt de rätta lokalmässiga förutsättningarna. En tidig dialog kan också bidra till ett effektivare lokalförsörjningsarbete med möjligheter till samlokalisering där det bedöms lämpligt.

Lokalsamverkan med kommuner

I utredningen görs bedömning att lokalsamverkan mellan statliga myndigheter och kommuner är fullt möjligt redan idag. I utredningens avses sådan lokalsamverkan där statliga myndigheter och kommuner genom särskild överenskommelse samutnyttjar lokaler vari statlig och kommunal myndighet parallellt bedriver verksamhet. Göteborgs Stad ser, liksom utredningen, ett värde i att medborgare kan erbjudas sammanhållen service från offentliga förvaltningar på en och samma plats. Det kan leda till synergier i form av utveckling av informationskanaler samt högre grad av servicesamverkan.

Göteborgs Stad vill även belysa möjligheten att nyttja det befintliga lokalbeståndet inom Göteborg Stad, där det utifrån ny nämndorganisation har genomförts förflyttningar av personal och det kan finnas möjligheter att samlokalisera kommunal verksamhet i samma lokaler som servicekontor.

Mobila lösningar för servicekontorsverksamhet

Utredningen föreslår att regeringen bör ge Statens servicecenter i uppdrag att testa förutsättningarna för att driva ett mobilt kontor genom en pilotverksamhet i ett lämpligt område under en period. I utredningen framgår inte tydligt i vilken områdeskategori som en mobil servicekontorsverksamhet skulle vara lämplig.

Göteborgs Stad ser inte att ett mobilt servicekontor ska rikta sig gentemot storstadsområde eller socialt utsatt område. Detta utifrån att kundunderlaget, utifrån utredningens bedömning, är stort i dessa områdeskategorier, och därav ser Göteborgs Stad det som angeläget med en tydlig fysisk plats för servicekontor inom dessa två områdeskategorier. En mobil lösning för servicekontorsverksamhet bör primärt riktas gentemot övriga områdeskategorier, det vill säga gles- och landsbygd samt orter som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet, där en mobil servicekontorsverksamhet troligen kan bidra till en godare tillgänglighet jämfört med en fast fysisk lokal.

För Göteborgs kommunstyrelse