

Datum  
2021-02-23

Diarienummer  
Dnr Af-2020/0074 1142

Avsändarens referens  
Fi2020/05128

Finansdepartementet  
Regeringskansliet  
103 33 Stockholm

## Remissyttrande: DS 2020:29 En utvecklad organisation för lokal statlig service - slutredovisning

### Sammanfattning

Här sammanfattas Arbetsförmedlingens ställningstaganden rörande utredningens förslag, bedömningar och avväganden.

- Arbetsförmedlingen tillstyrker de författningsförslag som framgår av kapitel 1.
- Arbetsförmedlingen delar utredningens övergripande bedömning om de rättsliga förutsättningar som framgår av kapitel 5.
- Arbetsförmedlingen tillstyrker vidare utredningens överväganden och förslag rörande platser för nya servicekontor som närmare redogörs för i kapitel 6. Myndigheten ser utredningens förslag som en strävan efter ökad statlig lokal närvaro, vilket är positivt.

Samtidigt konstaterar myndigheten att målbilden för Statens servicecenters lokala närvaro och service inte är lika omfattande som den målbild som uttalat gäller för Arbetsförmedlingen avseende till exempel lokal närvaro. Arbetsförmedlingen skickar därför särskilt med några resonemang i frågan rörande framför allt kategorin gles- och landsbygdskommuner.

- Arbetsförmedlingens tillstyrker även utredningens förslag rörande reglering i Arbetsförmedlingens instruktion samt bedömningen rörande anslagsöverföring mellan Arbetsförmedlingen och Statens servicecenter, se kapitel 7.

Arbetsförmedlingen konstaterar dock, precis som utredningen, att vad som är lämpligt att vidareutveckla i servicesamverkan mellan Statens servicecenter och Arbetsförmedlingen bör hanteras och klargöras inom ramen för myndigheternas

Datum  
2021-02-23

Diarienummer  
Dnr Af-2020/0074 1142

gemensamma och pågående arbete kring att införa så kallad kundtorgstjänst vid servicekontoren.

Arbetsförmedlingens utgångspunkt är i dagsläget att servicesamverkan myndigheterna emellan avser allmän service och inte fördjupad service som kräver tillgång till Arbetsförmedlingens verksamhetssystem.

- Arbetsförmedlingen har i övrigt inga synpunkter på utredningens förslag, i kapitel 7, rörande ytterligare myndigheter att ta med i servicesamverkan. Här konstateras att samverkan föreslås öka och detta är myndigheten positiv till.

Myndigheten betonar dock vikten av att befintliga samverkansmyndigheter tidigt involveras i processen då ytterligare myndigheter tillkommer, vilket utredningen också berör under kapitel 8.

Arbetsförmedlingen betonar därvidlag, precis som i tidigare remissvar<sup>1</sup> betydelsen av ett antal viktiga fungerande delar rörande infrastruktur vid en utvecklad statlig servicesamverkan. Dessa bör beaktas framöver. Myndigheten betonar särskilt vikten av att det beträffande lokalsamverkan tydliggörs, med fördel i form av uppdrag till Statens servicecenter, att servicekontor ska tillhandahålla möjlighet för andra myndigheter att boka yta/besöksrum för egna förbokade personliga möten vid behov.

- Arbetsförmedlingen tillstyrker i övrigt utredningens förslag, i kapitel 8, rörande att övriga myndigheter som redan ingått ett serviceavtal ska ges möjlighet att yttra sig innan ett nytt serviceavtal undertecknas av Statens servicecenter.

Precis som utredningen gör också Arbetsförmedlingen bedömningen att nödvändiga variationer måste tillåtas med hänsyn till myndigheters olika förutsättningar även om enhetliga lösningar och enhetliga regler bör eftersträvas och tillämpas i servicesamverkan generellt.

- Arbetsförmedlingen delar utredningens uppfattning rörande modell för finansiering, se kapitel 8. Det är positivt att utredningen förtydligat att anslagsfinansiering utgör huvudmodell för finansiering.
- Avslutningsvis så tillstyrker Arbetsförmedlingen utredningens förslag rörande mobila lösningar för servicekontorsverksamhet, se kapitel 9.

---

<sup>1</sup> Se Remissyttrande: Utredningen utvecklad organisation för lokal statlig service - delredovisning avseende lämpliga platser, Fi 2019:B, Dnr Af-2020/00159158

## Arbetsförmedlingens ställningstaganden

Här följer en mer utförlig presentation av Arbetsförmedlingens ställningstaganden rörande ett antal kapitel, förslag och bedömningar.

### Kapitel 1 Författningsförslag

Arbetsförmedlingen tillstyrker författningsförslag, som framgår av kapitel 1, rörande såväl ändring i förordningen (2012:208) med instruktion för Statens servicecenter som ändring i förordningen (2007:1030) med instruktion för Arbetsförmedlingen.

### Kapitel 5 Rättsliga förutsättningar

Arbetsförmedlingen delar utredningens övergripande bedömning om att de förslag som redovisas i slutredovisningen i huvudsak kan genomföras med stöd av de rättsliga förutsättningar, avseende till exempel författningar och de former av överenskommelser, som redan finns i dag och som närmare redogörs för i kapitel 5.

### Kapitel 6 Fördjupad analys av nya platser för servicekontor

Arbetsförmedlingen tillstyrker utredningens överväganden och förslag rörande platser för nya servicekontor.

Myndigheten har förståelse för att förslaget på fortsatt utbyggnad av fler servicekontor baseras på en balanserad avvägning mellan behoven i de fyra kategorierna (gles- och landsbygd, orter som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet, storstadsområden samt socialt utsatta områden) som varit föremål för utredningens fördjupade analys. Det finns goda skäl att etablera nya servicekontor inom samtliga fyra kategorier.

Samtidigt konstaterar myndigheten att målbilden för Statens servicecenters lokala närvaro och service inte är lika omfattande som den målbild som regeringen uttalat för Arbetsförmedlingen avseende till exempel lokal närvaro. Det kan tyckas motstridigt och inkonsekvent. Det är i sammanhanget därför positivt att utredningen lyfter problematiken med att det saknas riktlinjer och styrning för hur medborgarens rätt till statlig service ska vägas mot en kostnadseffektiv statlig verksamhet.

Arbetsförmedlingen vill i sammanhanget skicka med några resonemang i frågan enligt följande:

- Utifrån regeringens uttalanden om behovet av en utökad statlig närvaro i gles- och landsbygd hade Arbetsförmedlingen förväntat sig att utredningens förslag skulle omfatta fler platser inom just denna kategori. Servicekontorens servicesamverkan kommer att innefatta fler myndigheter på sikt och torde därmed ha underlag för en utökad geografisk spridning i landet i förhållande till vad enskilda myndigheter ensamt kan förmå att upprätthålla. En varaktig

Datum  
2021-02-23Diarienummer  
Dnr Af-2020/0074 1142

servicesamverkan med Arbetsförmedlingen torde också ha stor betydelse för möjligheten till en utökad geografisk spridning.

- Arbetsförmedlingen är dock utifrån sitt eget omställningsarbete väl medveten om de avväganden som måste göras avseende ett kontorsnät. En strävan efter lokal närvaro i hela landet behöver genomföras på ett effektivt sätt. Även en statlig service som omfattar flera samverkansmyndigheters tjänster, som i fallet statliga servicekontor, behöver, liksom Arbetsförmedlingen som enskild myndighet, ta hänsyn till geografiska och demografiska förhållanden, konsekvenser av budgetramar, vad som kan ses som en rimlig tillgänglighet och närhet till service samt hur verksamheten kan bedrivas på ett ändamålsenligt och kostnadseffektivt sätt, inte minst utifrån digitaliseringens möjligheter.
- Det torde dock vara möjligt att ställa större krav på servicekontorens tillgänglighet och öppethållande i och med att servicesamverkan utökas med fler myndigheter och då servicesamverkan med Arbetsförmedlingen sker på fler och fler platser. Statens servicecenter behöver säkerställa ett stabilare öppethållande även på små kontor framöver. Sårbarheter, såsom att små servicekontor med liten bemanning med kort varsel behöver stänga vid till exempel sjukdom, bör kunna undanröjas framöver då samverkan utökas.

I övrigt delar Arbetsförmedlingen utredningens uppfattning om att oavsett hur ansvaret kring beslut om nya servicekontors lokalisering fördelas mellan regeringen och Statens servicecenter så är det väsentligt att andra berörda parter ges möjlighet att lämna synpunkter i processen. Detta bör gälla vid såväl nyetablering av servicekontor som vid eventuell avveckling av servicekontor (inklusive servicepunkter och/eller mobila lösningar).

### **Kapitel 7 Förutsättningar för att ta med ytterligare myndigheter**

Arbetsförmedlingen tillstyrker utredningens förslag rörande att samverkan mellan Statens servicecenter och Arbetsförmedlingen bör regleras i Arbetsförmedlingens instruktion samt utredningens bedömning kring att det kan finnas skäl att överväga om det bör ske en anslagsöverföring mellan Arbetsförmedlingen och Statens servicecenter.

Myndigheten ser ovanstående som en naturlig följd av att Arbetsförmedlingen och Statens servicecenter under 2019 ingick avtal om frivillig samverkan rörande Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet samt att införandet av kundtorgstjänst vid servicekontor pågår 2020 - 2021.

Även om utredningen på flera ställen förklarar att den i enlighet med sitt uppdrag inte ska analysera förutsättningarna för samverkan mellan Arbetsförmedlingen och Statens servicecenter lyfter utredningen ändå

fram (se sidan 156-157, kapitel 7) att de erfarenheter som Statens servicecenter och Arbetsförmedlingen förmedlat om hur samverkan hittills fungerat talar för att det sannolikt finns skäl att vidareutveckla och eventuellt fördjupa innehållet i de tjänster som Statens servicecenter utför åt Arbetsförmedlingen.

Arbetsförmedlingen konstaterar, precis som utredningen, att vad som i detta avseende är lämpligt att vidareutveckla i servicesamverkan myndigheterna emellan bör hanteras och klargöras inom ramen för myndigheternas gemensamma och pågående arbete kring att införa så kallad kundtorgstjänst vid de statliga servicekontoren. Arbetsförmedlingens utgångspunkt är i dagsläget att servicesamverkan ska avse allmän service och inte fördjupad service som kräver tillgång till Arbetsförmedlingens verksamhetssystem.

Det kan dock i sammanhanget nämnas att det för närvarande pågår ett arbete mellan Statens servicecenter och Arbetsförmedlingen, för att se över hur Statens servicecenter kan hantera vissa arbetsuppgifter snabbare och enklare ur kundperspektiv. Eventuellt kan det innebära viss fördjupad service som kan innebära tillgång till Arbetsförmedlingens verksamhetssystem. Det är dock inte fastställt eller klart utan utredningsarbete i frågan pågår. En förändring av innehållet i kundtorgstjänsterna av denna karaktär skulle kräva att myndigheterna gör en revidering av nuvarande serviceavtal mellan Statens servicecenter och Arbetsförmedlingen.

Arbetsförmedlingen har i övrigt inga synpunkter på utredningens förslag, rörande ytterligare myndigheter att ta med i servicesamverkan. Det är positivt att samverkan utökas.

### **Kapitel 8 Generella utgångspunkter vid samverkan med fler myndigheter**

Arbetsförmedlingen vill med anledning av de generella utgångspunkterna betona vikten av att befintliga samverkansmyndigheter tidigt involveras i processen då ytterligare myndigheter tillkommer. Detta är viktigt för att gemensamt säkerställa att rätt förutsättningar rörande till exempel lokalmässiga behov, integritetsfrågor och informationssäkerhet finns för servicesamverkan vilket utredningen också berör under kapitel 8.

Arbetsförmedlingen vill i sammanhanget återigen betona vikten av följande fungerande delar i en utvecklad statlig servicesamverkan (vilka till stora delar också framgick av myndighetens tidigare remissvar 2020<sup>2</sup>):

- Att Statens servicecenter vid nyetableringen av servicekontor (och även utvecklingen av befintliga servicekontor) säkerställer

---

<sup>2</sup> Se Remissyttrande: Utredningen utvecklad organisation för lokal statlig service - delredovisning avseende lämpliga platser, Fi 2019:B, Dnr Af-2020/00159158

Datum  
2021-02-23Diarienummer  
Dnr Af-2020/0074 1142

att Arbetsförmedlingen och andra myndigheter bereds möjlighet till avskilda besöksrum i servicekontorens lokaler. Det bör finnas ett krav att Statens servicecenter tar in varje myndighets behov av bokade besök vid nyetableringar. Detta oavsett storlek på servicekontor och om kontoret har ett så kallat "flexikontorskoncept" eller inte. Notera att behovet av besöksrum kan förändras över tid, bland annat genom tillgång till en eventuell videomötestjänst. Det är dock avgörande för Arbetsförmedlingens lokala närvaro att myndigheten kan erbjuda förbokade besök vid behov i andras lokaler, och i synnerhet vid statliga servicekontor framöver.

- Att en utvecklad statlig servicesamverkan vilar på enhetliga och gemensamma infrastrukturmässiga lösningar inklusive myndighetsgemensamma digitala plattformar. Tillgång till service i de digitala kanalerna kräver att den enskilde har tillgång till egna digitala verktyg i form av dator, telefon, internet etc. För ekonomisk utsatta är detta inte alltid möjligt. Här ser Arbetsförmedlingen att servicekontoren kan spela en viktig roll genom att säkerställa tillgången till sådana verktyg och hjälp att använda dem. Möjligheten till att kunna ha ett distansmöte och/eller videomöte i servicekontorens lokaler är därmed av stor betydelse.
- Kan Statens servicecenter tillhandahålla en mer utvecklad infrastruktur för de samverkande myndigheterna så kan det också öka myndigheternas tillgänglighet för medborgarna. Likt att servicekontoren idag tillhandahåller möjligheten för samverkansmyndigheterna att låna rum vid förbokade kundbesök vid behov så skulle servicekontoren kunna tillhandahålla möjligheten för samverkansmyndigheterna att hålla bokade möten på distans via videolänk med kunderna. Detta skulle effektivisera myndigheternas arbete utan att riskera minska kvaliteten i de personliga möten som kunderna kan vara i behov av.
- Arbetsförmedlingen vill även lyft fram vikten av IT-säkerhet i utformningen av ovanstående möjligheter och i utformandet av en eventuell sammanhållen videomötestjänst.
- Det är också av stor betydelse att Statens servicecenter tillsammans med samverkansmyndigheterna och med hjälp av effektivare tolktjänster aktivt stöttar kunder med brister i svenska språket. Detta oavsett deras förmåga till att använda digitala tjänster eller inte. Det är avgörande för att öka tillgängligheten till statens tjänster för fler runt om i landet, inte minst i socialt utsatta områden.

Datum  
2021-02-23Diarienummer  
Dnr Af-2020/0074 1142

Arbetsförmedlingen kan utifrån ovanstående inte nog betona vikten av att ändamålsenliga lokallösningar vid de statliga servicekontoren kommer till stånd. Beträffande lokalsamverkan så önskar Arbetsförmedlingen att det tydliggörs, med fördel i form av uppdrag till Statens servicecenter, att servicekontoren ska tillhandahålla möjlighet för andra myndigheter att boka yta/besöksrum för egna förbokade personliga möten vid behov.

Arbetsförmedlingen vill dessutom betona att tjänster och arbetsuppgifter vid servicekontoren som innebär en fördjupad service förutsätter att Statens servicecenter har en god förståelse för generella krav för ärendehandläggning och informationshantering samt i vissa fall även om ingående myndigheters krav för en korrekt handläggning. Detta för att eventuell fortsatt handläggning av ärendet på den berörda samverkansmyndigheten ska kunna utgå från kompletta uppgifter och kan ske smidigt och enhetligt. Detta ställer krav på en tillräcklig bredd och ett nödvändigt djup i den utbildning som ges till medarbetarna på Statens servicecenter.

Arbetsförmedlingen tillstyrker i övrigt utredningens förslag rörande att övriga myndigheter som redan ingått ett serviceavtal ska ges möjlighet att yttra sig innan ett nytt serviceavtal undertecknas av Statens servicecenter.

Precis som utredningen gör också Arbetsförmedlingen bedömningen att enhetliga lösningar bör eftersträvas och att enhetliga regler bör tillämpas i servicesamverkan generellt (inkl. när fler myndigheter introduceras i denna). Nödvändiga variationer måste dock tillåtas med hänsyn till myndigheters olika förutsättningar.

Samtidigt vill Arbetsförmedlingen passa på att framföra att vi delar utredningens uppfattning rörande finansiering i kapitel 8. Anslagsfinansiering av servicekontorsverksamheten är i grunden en lämplig modell. För sådan servicesamverkan som regeringen bestämmer, och som långsiktigt bör anslagsfinansieras, bör avgiftsfinansiering främst bli aktuellt övergångsvis i ett introduktionsskede, medan parterna kommer överens om hur samverkansrelationen bör utformas.

Föreslagen finansieringsmodell bäddar för en varaktighet på lång sikt i redan etablerad servicesamverkan och en flexibilitet på kort sikt då nya myndigheter tillkommer inom ramen för servicesamverkans utveckling.

### **Kapitel 9 Andra former av samverkan**

Arbetsförmedlingen tillstyrker utredningens förslag rörande mobila lösningar för servicekontorsverksamhet. Det är klokt att ge Statens servicecenter i uppdrag att testa förutsättningarna för att driva ett mobilt kontor genom en pilotverksamhet i ett lämpligt område under en viss period. Detta för att kunna dra slutsatser om huruvida en mobil lösning

Datum  
2021-02-23

Diarienummer  
Dnr Af-2020/0074 1142

för servicetjänster lever upp till behoven och kraven inom ramen för servicesamverkan samt kan vara en lämplig metod för att öka statens lokala närvaro i landet.

### **Beslut i ärendet**

Beslut i ärendet har fattats av generaldirektör Maria Mindhammar. Ärendet har föredragits av Hanna Timander, verksamhetssamordnare, verksamhetsområde Arbetssökande. I den slutliga handläggningen av ärendet har Linda Schön Doroci, verksamhetsområdesdirektör, verksamhetsområde Arbetssökande och Arbetsgivare, Maria Kindahl, biträdande verksamhetsområdesdirektör, verksamhetsområde Arbetssökande och Stefan Popovic, avdelningschef, avdelningen Kundsupport Ersättning, verksamhetsområde Direkt, deltagit.

Beslutet fastställs digitalt i Diariet och saknar därför namnunderskrifter.

På Arbetsförmedlingens vägnar

Maria Mindhammar  
generaldirektör

Hanna Timander  
verksamhetssamordnare