



Finansdepartementet

Borgholms kommuns remissvar på promemorian En utvecklad organisation för lokal statlig service – slutredovisning (Ds 2020:29)

I promemorian En utvecklad organisation för lokal statlig service finns förslaget att ett statligt servicekontor, ett så kallat flexikontor, ska lokaliseras till Borgholms kommun. Borgholms kommun ser mycket positivt på förslaget, och remissvaret fokuserar på konkreta lösningar för att maximera nyttan för alla parter (staten, kommunen och medborgarna) av ett lokalt statligt servicekontor i Borgholm.

Borgholms kommun önskar en bättre service till medborgarna, och särskilt till de medborgare som inte är bekväma med digitala lösningar. Nu under coronapandemin är situationen annorlunda med en stigande arbetslöshet. Normalt är arbetslösheten i kommunen låg och drabbar främst individer som av till exempel språkliga skäl har svårt att hitta en passande roll på arbetsmarknaden. Flera branscher har ett rekryteringsbehov och en ökad inflyttning till kommunen för att täcka behoven vore önskvärt.

Motiv för ett statligt servicekontor

Först en återblick på skälen till att ett statligt servicekontor behövs i Borgholm. Borgholms kommun har Sveriges äldsta befolkning. Det är betydligt vanligare att äldre människor inte är "uppkopplade" eller har en dator eller telefon där de fullt ut kan ta del av det digitala utbudet av tjänster. Det är också vanligare att äldre människor inte är lika mobila som yngre. Avståndet från norra Öland till Kalmar blir därför större med stigande ålder.

Borgholms kommun har också en mycket stor andel riktigt små företag och många enmansföretag. Förutom kommunen finns få arbetsgivare med mera än cirka 50 anställda (årsarbetskrafter). De allra flesta företagen har en eller två eller ingen anställd. Däremot har många säsongsanställda. En mycket hög andel av arbetstillfällena i kommunen är därför säsongsanställningar. Det gäller för de två största näringarna i kommunen; lantbruket och besöksnäringen. Därför finns många olika behov och många speciella behov som kräver personlig kontakt för att kunna lösas. Det är fördelaktigt om det är samma individer (tjänstepersoner) som svarar för servicen till medborgarna och företagen i Borgholms kommun. Tjänstepersonal som skaffar sig erfarenhet av kommunen lär sig snabbt förutsättningarna för företagare och säsongsarbetare i Borgholm. Att inte kunna svara upp mot speciella behov, om de ses som normala i sitt sammanhang, minskar förtroendet för staten och dess service.

Sammantaget kan man säga att det finns mycket goda skäl för lokal statlig närvaro i Borgholm av de tre myndigheter som de lokala statliga servicekontoren främst avser; Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten, men även för Arbetsförmedlingen.

Förslag till lokalisering av statligt servicekontor

Borgholms kommun har fokuserat på kostnadseffektivitet och synergieffekter i analysen av samverkan och lokalisering av det statliga servicekontoret. Givet att det är ett flexikontor som föreslås i Borgholm ser kommunen det som viktigt att lokaliseringen görs så att det finns en reception/servicecenter som är öppet normal kontorstid. Detta för att viss service som till exempel bokning av tider alltid ska kunna ges och inte endast vid de tider som statlig, tillrest personal finns på plats.

Borgholms kommun har två heltidsöppna receptioner som båda skulle fungera bra för ett lokalt statligt servicekontor. Dels kommunens servicecenter, beläget centralt på torget i Stadshuset, och dels Socialförvaltningens kundmottagning i ett närbeläget kvarter. Arbetsförmedlingen har redan etablerat sig i samverkan med kommunen.

Båda dessa servicecenter är bemannade med kunnig personal som är van att hjälpa till med det mesta, och som har god kännedom om kommunen. Serviceanda har varit ett viktigt ledord i kommunen och det är ett av skälen till att så stor vikt läggs vid möjlighet till personliga kontakter och service. Personalen i servicecenter, med benämningen kommunvägledare, kan själva lösa de flesta ärenden som människor normalt kommer med vid personliga besök och via telefon eller mailkontakter.

Parallellt arbetar Borgholms kommun intensivt med att öka digitaliseringen. Många kontakter med kommunen och olika ärenden kan för den som vill skötas helt digitalt. Befolkningsstrukturen gör dock att det är svårare än för många andra kommuner att helt kunna gå över till digitala system.

Polismyndigheten

Polismyndigheten har nyligen flyttat till helt nyrenoverade lokaler i Ekbacka, centralt i Borgholm. Kommunen äger lokalerna, och i anslutning till dem finns möjlighet att iordningställa ytterligare lokaler. Polisens kundmottagning har begränsade öppettider främst för utlämning av pass. I dagsläget är det inte aktuellt för polisen att utöka öppettiderna, eftersom de poliser som är stationerade i Borgholm gärna vill kunna vara synliga ute så mycket som möjligt.

Lokala företrädare för polismyndigheten ser dock mycket positivt på en med andra myndigheter gemensam kundmottagning. Det skulle ge polismyndigheten nya ytor att möta medborgare. En sådan lösning skulle vara fullt möjlig i Borgholm. De praktiska förutsättningarna finns. Bedömningen är dock att det förutsätter att samlokalisering av statliga servicekontor och polismyndigheten sker även på några andra orter i landet. Att hitta administrativa lösningar endast för ett kontor är sannolikt inte kostnadseffektivt.

Övriga myndigheter som behandlas i utredningen

Övriga myndigheter som diskuteras i utredningen är Kronofogdemyndigheten, Lantmäteriet, Centrala studiestödsnämnden och Trafikverket (förarprov). Kronofogdemyndigheten och Centrala studiestödsnämnden är positiva till att ingå i lokala statliga servicekontor. Borgholms kommun är positiv till att möjlighet till personlig kontakt även med dessa myndigheter ges i ett lokalt statligt servicekontor.

Borgholms kommun bedömer inte att det är lämpligt att förlägga förarprov till Borgholm, då den praktiska delen ändå med fördel görs i Kalmar. Lantmäteriet är mycket välkommet, men de anger själva i utredningen att de har särskilda krav på sina lokaler som minskar möjligheterna till lokalsamverkan. Från kommunens sida finns dock ett önskemål att om möjligt även kunna knyta Lantmäteriet till en lokal servicepunkt.

Borgholms kommun