

## Finansdepartementet

**Yttrande över promemorian En utvecklad organisation för lokal statlig service DS 2020:29**

Jönköpings kommun har av Finansdepartementet beretts tillfälle att senast 2021-02-26 yttra sig över ovan rubricerade promemoria och lämnar härmed följande synpunkter.

Jönköpings kommun vill inledningsvis gärna lyfta fram vikten av att det till statens åtagande ska höra att vara närvarande i hela landet. En inte orimlig utgångspunkt vore att statlig representation fanns i varje kommun. Statlig närvaro betyder inte bara fördelar för enskilda invånare, kommuner eller regioner. Det innebär också långsiktiga och djupgående fördelar genom att det bidrar till en mer kompetent, mer vidsynt och accepterad statlig förvaltning. Statlig närvaro i hela landet är en förtroendefråga och i förlängningen således också en viktig demokratiaspekt.

Med detta sagt välkomnar Jönköpings kommun utredningens förslag om en utvecklad organisation för lokal statlig service liksom förslaget om ytterligare servicekontor i landet, varav ett i Jönköping, för att bland annat lyfta socioekonomiskt utsatta områden och stärka integrationen. Det är i linje med budgetpropositionen för 2021 om åtgärder genom förstärkt samhällsservice på sådana platser.

Jönköpings kommun instämmer i yttrandet från Sveriges Kommuner och Regioner som sammanfattningsvis innebär en positiv syn på kommande former av statlig servicesamverkan. Staten behöver ha ett mål i sig om att ha en bred och effektiv lokal närvaro samt en struktur för hur detta mål ska följas upp regelbundet. En samlad bedömning av lämpliga platser för nya servicekontor ska göras tillsammans med berörda parter på regional och lokal nivå. Regeringen bör också ta fram strukturer för hur konsekvensutredning och riskanalys ska göras vid beslut som påverkar en eller flera myndigheters lokala närvaro. När det gäller den service som tillhandahålls vid servicekontoren är det viktigt att den anpassas till den lokala målgruppens behov. Det innebär till exempel att Arbetsförmedlingen ska tillhandahålla service av både allmän och fördjupad karaktär. Att utveckla digitala lösningar inom och mellan berörda aktörer är också en angelägen fråga att hantera.

Jönköpings kommun arbetar sedan länge med särskilda insatser i några prioriterade bostadsområden. I ett pågående arbete med stöd från *Delmos för jämlik och utökad medborgarservice* noteras ett särskilt uttalat behov av statlig service hos invånarna på dessa platser. Det handlar om behov av information eller vägledning

i ärenden som rör Skatteverket, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Polisen. De frågor som handlar om kommunens egen verksamhet eller service kan hanteras av de kommunala verksamheter som finns på plats i områdena som exempelvis förskola, skola, bibliotek eller fritidsanläggningar. I Delmosprojektet bedrivs ett arbete för att förstärka förmågan att ge allmän samhällsinformation i samband med de ärenden och den service som invånarna i de prioriterade områdena nyttjar från kommunen. Det kommunala bostadsföretaget Vätterhem har också breda kontaktytor och kan i viss utsträckning hjälpa till med samhällsinformation. Även om kommunen inte har egen kapacitet eller specifika kunskaper för det bistår kommunens personal så långt det är möjligt genom information, vägledning och genom att hänvisa vidare även i frågor som rör den statliga servicen. Enligt Jönköpings kommun uppfattning kommer statlig närvaro genom ett servicekontor att bli uppskattat och vara av stor betydelse för invånarna. Det kommer att bidra till ökat förtroende och legitimitet för de statliga myndigheterna.

Kommunen har ett Kontaktcenter som arbetar på liknande sätt som Statens servicecenter i det kommunala uppdraget där medborgarservice erbjuds via telefon, e-tjänster, kundservice via Facebook, epos och genom personliga besök. Kontaktcenter har också i uppdrag att bidra i utvecklingen av digital medborgarservice. På samma sätt som servicehandläggarna vid Statens servicecenter (4.4.1) har kommunvägledarna i Kontaktcenter till uppgift att ge allmän information, att ge stöd med digitala självbetjäningstjänster, att ta emot handlingar samt att ge ärendespecifik information. Genom Delmos-projektet har kommunen getts möjlighet till viss ökad närvaro i de prioriterade områdena men inte i den omfattning som det innebär att ha ett bemannat kontor på plats.

Kommunens Kontaktcenter har ett erfarenhetsutbyte med statens servicekontor som är lokaliserat till centrala Jönköping. Man har bl a diskuterat hur Statens servicecenter arbetar i Rosengård i Malmö och i ett pilotprojekt som rör samlokalisering med Växjö kommun i ett socioekonomiskt utsatt område. Med ytterligare ett statligt servicekontor i Jönköping, bör det finnas förutsättningar för lokalsamverkan med del av Jönköpings kommuns Kontaktcenter vilket skulle innebära förbättrad service till kommuninvånarna.

Jönköping erbjuder goda rekryteringsmöjligheter och Jönköpings kommun delar utredningens uppfattning om att kompetensförsörjningen för ett statligt servicekontor inte kommer att utgöra något problem.

Jönköpings kommun vill gärna vara tidigt ute i den prioriteringsordning som utredningen föreslår i sin samlade bedömning av en lämplig utbyggnad av nya servicekontor i socialt utsatta områden.

Jönköpings kommun har inget att tillägga om förslagen till ändrad text i förordningarna (1.1 och 1.2). Kommunen instämmer i utredningens beskrivning att fler myndigheter i servicesamverkan i statliga servicekontor ger möjlighet till ökad lokal närvaro.

Det är sammanfattningsvis bra att behovet av denna verksamhet, med statlig närvaro, i socialt utsatta områden uppmärksammas. Jönköpings kommun välkomnar förslaget om att etablera ytterligare ett servicekontor i vår kommun och ser det angeläget att det kan ske så snart som möjligt. Samtidigt vill Jönköpings

kommun återigen påpeka vikten av någon form av statlig närvaro över hela landet och att även mindre kommuners behov uppmärksammas i det sammanhanget.

JÖNKÖPINGS KOMMUN

Ann-Marie Nilsson  
*Kommunstyrelsens ordförande*

Johan Fritz  
*Stadsdirektör*