



Länsstyrelsen  
Västerbotten

## Yttrande

Datum  
2021-02-24

Ärendebeteckning  
100-10813-2020

1(3)

Finansdepartementet:  
[fi.remissvar@regeringskansliet](mailto:fi.remissvar@regeringskansliet)  
kopia till:  
[fi.ofa.sfo@regeringskansliet](mailto:fi.ofa.sfo@regeringskansliet)

### Yttrande avseende Ds. 2020:29

Länsstyrelsen Västerbotten, här nedan benämnd Länsstyrelsen, har givits möjlighet att lämna yttrande om Ds. 2020:29 – En utvecklad organisation för statlig service.

Utredningsuppdraget är att analysera och föreslå hur serviceverksamheten vid de statliga servicekontoren kan utvecklas. Från dagens 117 kontor fördelade på 110 av landets totalt 290 kommuner, är ambitionen att dels etablera fler servicekontor i landet, dels undersöka förutsättningarna för ett utökat serviceutbud. Statens servicekontor ansvarar för lokal statlig service som idag tillhandhåller service för Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten samt från 2020 Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet.

#### Etablering av nya servicekontor med breddat tjänsteutbud

Länsstyrelsen instämmer i förslaget att etablera nya kontor i kommuner i gles- och landsbygd eller kommuner som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet. För länet innebär förslaget att ett flexikontor etableras i Nordmalings kommun. I Västerbotten finns idag servicekontor i Lycksele och Skellefteå, samt mindre kontor i Sorsele, Storuman, Umeå, Vilhelmina och Åsele.

Länsstyrelsen instämmer i förslaget att på sikt utöka utbudet av lokala statliga tjänster som servicekontoren föreslås tillhandahålla medborgarna.

#### Kriterier för etablering av servicekontor

Länsstyrelsen instämmer i behovet av en samlad bedömning med faktorer som budget, avstånd och kundunderlag. Tonvikten bör främst utgå från tillgänglighet och geografiskt avstånd till närmaste kontor. Avståndet i tid är grundläggande för individens möjlighet att tillgodogöra sig den statliga servicen som erbjuds. Geografiska avstånd till statlig service går att kravställa i likhet med Lagen om betaltjänster (SFS 2010:1008) där kreditinstitut är skyldiga att tillhandahålla kontanttjänster inom ett visst vägavstånd för en specificerad andel av befolkningen. Tillgänglighetsanalysen kan utökats med hänsyn till möjligheter att nyttja olika trafikslag.

### Landsbygdsperspektiv och nödvändig samverkan

En regional statlig närvaro stärker de mindre kommunernas utvecklingskapacitet ekonomiskt, organisatoriskt och kompetensmässigt. Utredningens förslag ligger i linje med förslagen i den parlamentariska landsbygdskommittén (SOU 2017:1).

Utredningen förslår att Statens servicecenter ges ett mer självständigt mandat i dessa frågor. Länsstyrelsen betonar att oavsett hur ansvaret kring beslut om nya servicekontors lokalisering fördelas mellan regeringen och Statens servicecenter, är det väsentligt att samverkan och samråd sker med Länsstyrelsen (förordning 2019:202 om statliga myndigheters lokalisering samt förordning 2017:868 med länsstyrelseinstruktion).

Länsstyrelserna har i uppdrag att utveckla myndighetssamverkan samt redovisa den statliga servicen och närvaron i länen<sup>1</sup>. En metod är framtagen för samverkan, uppföljning och regional bedömning av statlig närvaro och service<sup>2</sup>. I metoden ingår att följa upp tillgänglighet till servicegivande myndigheter.

Länsstyrelserna är den enda statliga myndighet som möter kommunerna sektorsövergripande och tvärsektorielt. Länsstyrelsen bör ges en större samordnande roll vid servicesamverkan med mindre kommuner eller i det fall lokala servicepunkter börjar användas för att tillhandahålla information om statlig service. Länsstyrelsen bedömer att en viss samordning kan göras med bevakningsuppdraget av betaltjänster.

### Förutsättningar för fler myndigheter att delta i lokalsamverkan

Länsstyrelsen delar bedömningen att enhetliga regler bör tillämpas i servicesamverkan generellt och när fler myndigheter introduceras. Genom lokalsamverkan kan vissa verksamhetssynergier uppnås avseende information, kontorsstöd, teknik och service. Juridiska och säkerhetstekniska hinder begränsar dock möjligheten till samordning.

Länsstyrelsen förslår att;

- Statens servicecenter ges uppdrag att utreda samordningsmöjligheter av IT-infrastruktur och e-tjänster,
- Servicekontoren bör som minimum ha en standardiserad plattform för e-möten som förenklar myndighetskontakter för boende i landsbygd,
- lokala servicekontor ges resurser att tillhandahålla en övergripande statlig information för att vägleda medborgare och etablera kontakt med rätt myndighet.

---

<sup>1</sup> Regleringsbrev för budgetåret 2021 avseende länsstyrelserna, 3.B.15

<sup>2</sup> Länsstyrelserna (2020) Kartläggning av statlig närvaro och service i länen – en fastställd metod för löpande uppföljning, Länsstyrelsen Örebro, dnr: 8096–2020, Publikationsnummer 2020:19

Hanteringen av pass och nationella identitetskort är en viktig statlig service som behöver vara tillgänglig i landets alla delar. Migrationsverkets regionala organisationsstruktur och kapacitet till mottagande av asylsökande och nyanlända behöver upprätthållas. Arbetsförmedlingens omorganisation innebär att flera kommunhuvudorter idag saknar ett lokalkontor.

Den sociala snedrekryteringen till högskolan är stor och väldokumenterad (UKÄ). Elever från studieovana hem och i hem med lång väg till studieorter söker i lägre grad vidare till högre studier (CSN, Rapport 2020:9). Universitet och högskolor har uppdrag att rekrytera fler av de som traditionellt inte väljer högre studier samt att bidra till det livslånga lärandet. Universitets och högskolorådet (UHR) ska främja lärosätenas arbete med breddad rekrytering till högskolan.

Länsstyrelsen föreslår att;

- utöka servicesamverkan mellan Polisen och Statens servicecenter gällande ansökan och utlämning av pass och nationella ID-kort,
- möjligheten för Migrationsverket att medverka i statliga servicekontor ses över,
- Arbetsförmedlingen och Statens servicecenter ges möjlighet att hitta nya former för att tillhandahålla lokalt tillgängliga servicetjänster.
- Statens servicecenter ges i uppdrag att erbjuda lokalsamverkan med CSN och UHR och med syftet att tillhandahålla information och service för ansökan till högskola.

## **Beslut**

Beslut om yttrande har fattats av Landshövding Helene Hellmark Knutsson med enhetschef Kennet Johansson som föredragande.

## **Så här hanterar Länsstyrelsen personuppgifter**

Information om hur vi hanterar dessa finns på [www.lansstyrelsen.se/dataskydd](http://www.lansstyrelsen.se/dataskydd).