

Handläggare
Stefan Olofsson, Näringslivschef

2020/366] Remiss av DS 2020:29 En utvecklad organisation för lokal statlig service

Bakgrund

Civilminister Lena Micko beslutade den 20 december 2019 att uppdra åt landshövdingen Sven-Erik Österberg att analysera och föreslå hur serviceverksamheten vid de statliga servicekontoren kan utvecklas (Fi 2019:B). Uppdraget gällde från och med den 1 januari 2020. Som ämnessakkunnig, med uppgift att vara sekreterare och biträda i uppdraget, förordnades från och med den 3 februari 2020 civilekonomen Svante Eriksson. Genom ett särskilt avtal mellan Regeringskansliet och Statens servicecenter överenskoms vidare att dåvarande utredaren, numera avdelningschefen, Gunilla Bruun från och med den 3 februari 2020 skulle biträda utredningen på halvtid. Som sekreterare i utredningen anställdes från och med den 16 mars 2020 departementssekreteraren Emelie Roos på halvtid. Uppdraget har bedrivits utan särskild expert- eller referensgrupp. Utredningen lämnade i mars 2020, som en delredovisning, promemorian En utvecklad organisation för lokal statlig service – delredovisning avseende lämpliga platser. Genom beslut den 2 november förlängdes uppdraget till SvenErik Österberg med en månad, till den 16 december 2020. Härmed överlämnas utredningens slutrapport En utvecklad organisation för lokal statlig service – slutredovisning (Ds 2020:29). Utredningens arbete är därmed avslutat.

Information om Sölvesborg i förhållande till utredningen

Sölvesborg (Blekinge län) i Sölvesborgs kommun bor cirka 17 500 personer, varav cirka 8 900 i centralorten. Närmaste servicekontor finns i Karlshamn, cirka 30 km från Sölvesborgs centrum. Sölvesborg ingår i FA-regionen Kristianstad–Hässleholm, som tillhör de 20 procent av FA-regionerna som har flest invånare per servicekontor. Utöver för de egna medborgarna skulle ett servicekontor i Sölvesborg även ge boende i vissa grannkommuner, framför allt Bromölla, närmare till ett servicekontor. I Sölvesborg har Arbetsförmedlingen ett kontor, som ska avvecklas enligt nuvarande plan. Man kan inte ansöka om pass på Sölvesborgs polisstation.

Förslag via utredningen

Utredningen föreslår att 15 nya kontor öppnas i kommuner i gles och landsbygd eller som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet. I ingen

av dessa kommuner finns det i dag statliga servicekontor. Med förslaget ges därmed medborgarna i dessa kommuner – och ofta även i deras grannkommuner – närmare till statlig service. Utredningen har valt dessa kommuner med beaktande av bland annat demografiska och geografiska faktorer och i ljuset av den täckning som dagens nät av servicekontor ger över landet (kriterierna för valet framgår närmare av avsnitt 6.3.2). De 15 kontoren bör utgöras av en blandning av små kontor och flexikontor. Den förstnämnda typen bör väljas för kommuner med fler än 15 000 invånare och den senare för kommuner under denna nivå. Utredningen föreslår därmed följande fördelning:

- Sju små kontor, i Boden, Finspång, Laholm, Nynäshamn, Stenungssund, Sölvesborg och Östhammar.
- Åtta flexikontor, i Askersund, Borgholm, Filipstad, Lysekil, Nordmaling, Tingsryd, Ånge och Åre.

Definition litet kontor

Med ett litet kontor menas ett kontor med ca 5 anställda och med en driftkostnad på ca 5 miljoner per år.

Innehåll på kontor Sölvesborg

Det är inte helt klart vilka statliga myndigheter som föreslås i Sölvesborg, men i utredningen nämns arbetsförmedlingen, lantmäteriet, polisen, kronofogdemyndigheten, försäkringskassan, skatteverket och pensionsmyndigheten.

Kompetens hos medarbetare på servicekontoret

Handläggarna vid servicekontoren ska ha högskoleutbildning inom exempelvis ekonomi, juridik, beteendevetenskap eller statsvetenskap, eller alternativt motsvarande kunskap erhållen genom arbetslivserfarenhet. I kompetensprofilen betonas också att det är viktigt med erfarenhet från serviceyrken där man fått besvara frågor från enskilda, liksom goda kunskaper i att söka information och använda e-tjänster. Det är också viktigt att servicehandläggaren behärskar det svenska språket i tal och skrift, samt det engelska språket i tal.

Servicehandläggaren ska kunna hantera ärenden som berör de myndigheter som servicekontoret representerar. Det kräver att de kontinuerligt underhåller sin kompetens. Statens servicecenter tillhandahåller allmänna utbildningar för serviceorganisationens personal inom till exempel bemötande, säkerhet och digital självhjälp. Vidare tillhandahåller samverkansmyndigheterna utbildningar utifrån sina respektive verksamhetsområden.

Förväntningar på servicekontor

Verksamheten vid servicekontoren handlar primärt om att ge upplysningar, vägledning, råd och hjälp till enskilda. En besökare kan få hjälp med olika frågor som samverkansmyndigheterna ansvarar för. Det innebär att servicehandläggare på kontoren kan hjälpa besökarna med allt från skatte- och folkbokföringsärenden till socialförsäkrings- och pensionsärenden, och successivt på fler och fler kontor även vissa arbetsmarknadsfrågor. Till stöd i verksamheten använder handläggarna

uppgifter från berörda myndigheters verksamhetssystem (dock inte för Arbetsförmedlingen) och intranät, och även andra källor som kan vara fruktbara, till exempel myndigheternas externa webb-sidor. För Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten hanterar servicehandläggarna i dag frågor av såväl allmän som fördjupad karaktär, och för Arbetsförmedlingen allmänna frågor. Däremot ska handläggarna inte ta sig an komplicerade ärenden eller frågor av svårare karaktär. Frågor av allmän karaktär innebär att servicehandläggaren inte behöver tillgång till personuppgifter för att kunna hjälpa besökaren. Frågor av fördjupad karaktär innebär att servicehandläggaren behöver tillgång till personuppgifter och myndigheternas verksamhetssystem för att kunna hjälpa besökaren. Om besökaren har ett komplicerat ärende eller en fråga av svårare karaktär ska servicehandläggaren hänvisa besökaren till en kundvägledare eller handläggare på berörd myndighet.

Kommentarer från Sölvesborgs kommun

Vi ställer oss väldigt positiva till denna etablering i Sölvesborg.

I skrivande stund är det lite osäkert kring omfattning av etableringen, men vi kan just nu erbjuda lokaler som ligger i stadskärnan och som med ovan etablering hade ökat besök i de centrala delarna av Sölvesborg.

Vi ser fram emot en fortsatt dialog i ärendet.