

**Handläggare**  
Björn Stålspets  
Telefon: 0850829588

**Till**  
Kommunstyrelsen

## **Remiss av promemorian En utvecklad organisation för lokal statlig service - slutredovisning (Ds 2020:29)**

Remiss från Finansdepartementet

### **Förslag till beslut**

Kommunstyrelsen beslutar följande.

Remissen En utvecklad organisation för lokal statlig service – slutredovisning (Ds 2020:29) anses besvarad med vad som sägs i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

### **Sammanfattning**

Finansdepartementet har remitterat promemorian En utvecklad organisation för lokal statlig service – slutredovisning (Ds 2020:29). I promemorian lämnas förslag på hur serviceverksamheten vid de statliga servicekontoren kan utvecklas. På ett servicekontor kan privatpersoner och företag få vägledning och hjälp i kontakter med Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten. Från och med 2020 ges service även avseende Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet.

Utredningen föreslår att 15 nya kontor etableras i kommuner i gles- och landsbygd eller i kommuner som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet. I de mer centrala delarna av storstadsområdena Stockholm, Göteborg och Malmö föreslås 2-3 nya kontor. Enligt förslaget bör dessutom 11 kontor etableras i de områden som av polisen pekats ut som socialt utsatta.

Vidare föreslår utredningen att servicesamverkan inleds med fler myndigheter. I ett första skede föreslås Centrala studiestödsnämnden och Kronofogdemyndigheten ingå i utökad servicesamverkan. På sikt menar utredningen att det även vore positivt om Polismyndigheten ansluts. Utredningen föreslår även att en mobil lösning för servicekontorsverksamhet testas genom en pilotverksamhet.

Beträffande samverkan mellan Statens servicecenter och kommuner har det men hänsyn till utredningens övergripande frågeställning och uppdrag i första hand varit lokalsamverkan som här stått i fokus. Utredningen är allmänt sett positivt inställd till sådan samverkan. Befintliga bestämmelser gör det dock fullt möjligt att i dag bedriva sådan samverkan. Utredningen föreslår därför inte några författningsändringar för att ytterligare underlätta lokalsamverkan.

Det är viktigt att den enskildes kontakter med myndigheter är smidiga och enkla. Stadsledningskontoret anser att alla medborgare, oavsett individuell förmåga, ska ha rätt till tillgänglig och användbar offentlig service. Stadsledningskontoret är därför överlag positivt inställd till utredningens förslag om en utvecklad organisation för lokal statlig service. Stadsledningskontoret välkomnar bland annat förslaget om att etablera nya servicekontor i Stockholmsområdet. Stadsledningskontoret vill särskilt framhålla att det vore positivt att utöka den lokala statliga servicen i Stockholms socialt utsatta områden. Det är dock av stor betydelse att kommunen involveras i planeringen av servicekontorens närmare placering.

Samverkan mellan kommun och statliga myndigheter är överlag ett område som stadsledningskontoret menar är viktigt. Ett angeläget exempel på fortsatt samverkansområde är förverkligande av International house. Konceptet bygger på nära samordning mellan olika samhällsaktörer i syfte att förenkla för utländsk arbetskraft att etablera sig i landet.

### **Bakgrund**

Finansdepartementet har remitterat promemorian En utvecklad organisation för lokal statlig service – slutredovisning (Ds 2020:29).

I december 2019 gavs en utredare i uppdrag att analysera och föreslå hur serviceverksamheten vid de statliga servicekontoren kan utvecklas. Uppdraget skulle genomföras i två steg. I den första delen, som redovisades i mars 2020, föreslog utredningen lämpliga platser där nya statliga servicekontor bör etableras.

Delredovisningen remitterades till bland andra Stockholms stad. I sitt remissvar var staden positiv till utredningens förslag och välkomnade bland annat förslaget om att etablera ett av de nya servicekontoren i Stockholmsområdet.

Den nu remitterade promemorian utgör utredningens slutredovisning.

## **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av stadsledningskontorets finansavdelning. Samråd har skett med avdelningen för kvalitet och säkerhet.

## **Ärendet**

Den statliga myndigheten Statens servicecenter bedriver i dag 117 servicekontor runt om i landet. På ett servicekontor kan privatpersoner och företag få vägledning och hjälp i deras kontakter med Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten. Från och med 2020 ges service även avseende Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet. Målgrupperna är främst de som har behov av ett fysiskt möte för sina kontakter med berörda myndigheter. Detta är särskilt viktigt för personer som har svårigheter med det svenska språket, personer med vissa typer av funktionsnedsättningar samt de som är ekonomiskt utsatta. Servicekontoren fyller också en viktig funktion för de privatpersoner och företag som inte kan ta del av den service som myndigheterna erbjuder via internet.

I den nu remitterade slutredovisningen föreslår utredningen en utveckling av serviceverksamheten bland annat genom att ansluta fler myndigheter till Statens servicecenters organisation för lokal statlig service samt genom etablering av nya servicekontor på fler platser.

### **Utredningens förslag om nya platser för servicekontor**

Utredningen har i slutredovisningen utvecklat och fördjupat analysen av lämpliga platser för etablering av nya servicekontor. I valet av nya platser har utredningen beaktat geografiska och demografiska aspekter, utbyggnadens syften samt utvidgningen av samverkan med fler myndigheter.

Utredningen föreslår att 15 nya kontor etableras i kommuner i gles- och landsbygd eller som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet; Boden, Finspång, Laholm, Nynäshamn, Stenungsund, Sölvesborg, Östhammar, Askersund, Borgholm, Filipstad, Lysekil, Nordmaling, Tingsryd, Ånge och Åre. I de mer centrala delarna av storstadsområdena Stockholm, Göteborg och Malmö föreslås 2-3 nya kontor.

Enligt förslaget bör dessutom 11 kontor etableras i de områden som av polisen pekats ut som socialt utsatta. Det rör sig om ett kontor vardera dels i de tre storstadsområdena Stockholm (inklusive vissa grannkommuner), Göteborg och Malmö, dels i Eskilstuna, Helsingborg, Jönköping, Linköping, Norrköping, Södertälje, Uppsala och Växjö.

### Samverkan med fler myndigheter

Statens servicecenter ansvarar för en samlad organisation för lokal statlig service vilken i dagsläget omfattar Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och Arbetsförmedlingen. Utredningen föreslår att servicesamverkan därutöver inleds med Centrala studiestödsnämnden och Kronofogdemyndigheten. På sikt bedömer utredningen att servicesamverkan med Polismyndigheten även vore en önskvärd åtgärd. Det pågår dock en gemensam kartläggning av förutsättningarna för sådan samverkan. Utredningen anser att resultatet från kartläggningen bör inväntas innan slutlig bedömning kan göras. Utredningen föreslår även lokalsamverkan mellan Statens servicecenter och Trafikverket med avseende på förarprovsverksamheten.

Beträffande samverkan mellan Statens servicecenter och kommuner har det men hänsyn till utredningens övergripande frågeställning och uppdrag i första hand varit lokalsamverkan som här stått i fokus. Med lokalsamverkan avses i detta sammanhang en situation där statliga myndigheter och kommuner samutnyttjar lokaler vari de parallellt bedriver verksamhet. Utredningen är allmänt sett positivt inställd till sådan samverkan. Befintliga bestämmelser gör det dock fullt möjligt att i dag bedriva sådan samverkan. Utredningen föreslår därför inte några författningsändringar för att ytterligare underlätta lokalsamverkan.

### Mobil lösning för servicekontorsverksamhet

Utredningen föreslår att Statens servicecenter ges i uppdrag att testa förutsättningarna för mobila kontor genom en pilotverksamhet i ett lämpligt område under en period. En mobil lösning av det slag som här diskuteras skulle i princip utgöra ett servicekontor på hjul, bemannat och drivet av Statens servicecenter.

### Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

Det är viktigt att den enskildes kontakter med myndigheter är smidiga och enkla. Stadsledningskontoret anser att alla medborgare, oavsett individuell förmåga, ska ha rätt till tillgänglig och användbar offentlig service. Stadsledningskontoret är därför överlag positivt inställd till utredningens förslag om en utvecklad organisation för lokal statlig service. Servicekontoren erbjuder möjlighet till service vid ett personligt möte, vilket enligt stadsledningskontorets mening utgör ett viktigt komplement till den service som myndigheter erbjuder via internet och andra servicekanaler. Stadsledningskontoret bedömer att den typen av ökad tillgänglighet och service även stärker förtroendet för staten och för myndigheter i allmänhet.

Stadsledningskontoret stödjer utredningens förslag om att ansluta fler myndigheter till servicekontoren. Medborgare och företag ges därmed en mer samlad service. Stadsledningskontorets delar även utredningens bedömning att servicesamverkan med Polismyndigheten vore en önskvärd åtgärd.

Stadsledningskontoret välkomnar vidare förslaget om att etablera nya servicekontor i Stockholmsområdet. Det är dock av betydelse att kommunen involveras i planeringen av servicekontorens närmare placering. Stadsledningskontoret vill särskilt framhålla att det vore positivt att utöka den lokala statliga servicen i Stockholms socialt utsatta områden.

Utredningen har även tittat närmare på möjligheterna till ökad servicesamverkan mellan Statens servicecenter och kommuner, främst i fråga om lokalsamverkan. Stadsledningskontoret delar utredningens positiva syn på den typen av samverkan och menar att det är värdefullt om medborgare och företag kan erbjudas en mer samlad service på ett servicekontor, oavsett om det rör sig om kommunala eller statliga frågor. Även när det kommer till val av plats för lokalsamverkan vill stadsledningskontoret framhålla vikten av dialog med kommunen för att säkerställa att hänsyn tas till lokala behov och förutsättningar.

Samverkan mellan kommun och statliga myndigheter är överlag ett område som stadsledningskontoret menar är viktigt. Ett angeläget exempel på fortsatt samverkansområde är förverkligande av International house. Konceptet bygger på nära samordning mellan olika samhällsaktörer i syfte att förenkla för utländsk arbetskraft att etablera sig i landet. Även nära lokal samverkan med Arbetsförmedlingen och Polismyndigheten är värdefullt, inte minst i socialt utsatta områden. Utredningens förslag är ett positivt steg i den riktningen och kompletterar det arbete som redan görs, exempelvis i form av medborgarkontor och etableringscentrum för nyanlända.

Slutligen anser stadsledningskontoret att utredningen beskriver en intressant pilotverksamhet i Växjö där handläggare från Statens servicecenter ett par dagar i veckan finns på plats i kommunens medborgarkontor i området Araby. Stadsledningskontoret skulle välkomna en diskussion kring möjligheterna att testa modellen även i Stockholmsområdet.

Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen anser remissen besvarad i enlighet med vad som sägs i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Stadsdirektör

Ekonomidirektör