

Sektionen för lokal och regional utveckling  
Lisbet Mellgren  
Avd för utbildning och arbetsmarknad  
Oscar Svensson

Finansdepartementet  
10333 STOCKHOLM

## En utvecklad organisation för lokal statlig service – slutredovisning (Ds 2020:29)

### Sammanfattning av SKR:s synpunkter

- Förbundet ser positivt på kommande möjligheter till andra former av statlig servicesamverkan och främjande av samverkan med kommunal och regional nivå men också att det framöver är möjligt med fler myndigheters medverkan.
- Förbundet anser att staten bör ha ett mål i sig att ha en bred lokal närvaro och att den bör ske effektivt. En struktur behöver också tas fram för hur målet ska följas upp med regelbundenhet. En samlad rimlighetsbedömning av lämpliga platser för nya servicekontor ska ske i dialog med berörda parter på lokal och regional nivå och att en plan för samordnad dialog med kommuner och regioner arbetas fram. Och att det är rimliga geografiska avstånd samt att servicen bör ske effektivt.
- Förbundet anser att regeringen bör ta fram strukturer för hur konsekvensutredning och riskanalys ska tas fram vid beslut om större strukturförändringar som påverkar en eller flera myndigheters lokala närvaro. Detta med syfte att understödja en sammanhållen styrning inom området.
- Förbundet anser att servicekontoren ska tillhandahålla service av både allmän och fördjupad karaktär avseende Arbetsförmedlingen. Det är av stor vikt att Arbetsförmedlingen tillsammans med Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket tillhandahåller en lokal service anpassad efter målgruppernas behov.
- Förbundet ser också behov av att utveckling av digitala lösningar inom och mellan ingående aktörer som en angelägen fråga att hantera.

### En utvecklad organisation för lokal statlig service

Utredningen föreslår följande utbyggnad av servicekontor

- 15 kontor i kommuner i gles- och landsbygd eller som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet. Sju små kontor (1–5 anställda) i Boden, Finspång, Laholm, Nynäshamn, Stenungssund, Sölvesborg och Östhammar. Åtta flexikontor (personal reser dit från andra servicekontor) i Askersund, Borgholm, Filipstad, Lysekil, Nordmaling, Tingsryd, Ånge och Åre.

Ert dnr:

- 2–3 mellanstora kontor (6–20 anställda) i de centrala delarna av Stockholm, Göteborg och Malmö.
- 11 kontor i utsatta sociala områden (blandning av mellanstora och små kontor) Ett kontor vardera i storstadsområdena, Stockholm, Göteborg och Malmö samt Eskilstuna, Helsingborg, Jönköping, Linköping, Norrköping, Södertälje, Uppsala och Växjö.

Utredningen föreslår också att samverka mellan Statens servicecenter och Centrala studiestödsnämnden, Kronofogdemyndigheten respektive Trafikverkets förarprovsverksamhet bör initieras (i fallet med Trafikverket bör även Transportstyrelsen delta enligt utredningen). Servicesamverkan med Polismyndigheten beskrivs som önskvärd men får förtydligas efter redovisade resultat från pågående kartläggning. Verksamhet som utförs av servicecenter för nytillkomna myndigheters räkning är av begränsad omfattning, det gäller Kronofogden och CSN och bör inrymmas i befintligt uppdrag för Servicekontoren.

## Sveriges Kommuner och Regioners synpunkter

### Fördjupad analys av nya platser för servicekontor

I utredningens uppdrag anges att utveckla lokal statlig närvaro i hela landet är viktigt för att hålla ihop samhället och för att upprätthålla legitimitet och förtroende för de statliga myndigheterna. Utbyggnad på längre sikt grundar sig i förslag som lämnats av tidigare utredningar, analys av lämpliga platser utifrån geografiska och demografiska förhållanden med behoven i fyra olika områdeskategorier. Gles- och landsbygd, orter som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet, storstadsområden samt socialt utsatta områden. Utredningens slutsats att i praktiken måste en samlad rimlighetsbedömning utifrån olika relevanta aspekter göras, inkluderat budgetramar.

Förbundet anser att staten bör ha ett mål i sig att ha en bred lokal närvaro och att den bör ske effektivt. Detta utifrån de skäl som anges ovan, men också ytterst för att säkra kvalitet och likvärdighet i myndigheternas uppdrag i hela landet. En struktur behöver också tas fram för hur målet ska följas upp med regelbundenhet. En samlad rimlighetsbedömning för etablering av nya servicekontor ska ske i dialog med berörda parter på lokal och regional nivå och en plan för samordnad dialog med kommuner och regioner arbetas fram.

I framtagandet av ett mål om bred lokal närvaro bör aspekter om att hålla ihop samhället, upprätthålla legitimitet och förtroende för de statliga myndigheterna vägas in. Det gäller även säkrandet av kvalitet och likvärdighet i myndigheternas uppdrag till individer i hela landet. SKR vill särskilt lyfta behov av att vid beslut om större strukturförändringar i en eller flera myndigheters lokala närvaro regelmässigt ta fram

Ert dnr:

konsekvensutredningar och riskanalyser där bl.a. dessa aspekter vägs in, och där dialog förs med berörda parter i den mån det är möjligt. Detta med syfte att understödja en sammanhållen styrning inom området.

Mot bakgrund av de snabba förändringarna inom Arbetsförmedlingen vill SKR understryka behovet av ordnade processer kring myndigheters lokal närvaro. Detta för att säkra stödet till enskilda under förändringsprocesser, men också för att undvika att kommuner och regioner tvingas kliva in när myndigheter drar sig tillbaka från delar av landet. Detta har också understrukt behovet av att ibland förtydliga innehållet i myndigheternas närvaro. SKR har tagit fram fem områden som är viktiga att säkra i Arbetsförmedlingens fortsatta arbete (enklare stöd och service, fördjupat stöd, operativ samverkan, dialog med kommuner och regioner samt stöd till arbetsgivare). SKR ser positivt på att flera av dessa områden finns med i Arbetsförmedlingens regleringsbrev för 2021, och att myndigheten söker lösningar genom samarbeten både med Statens servicecenter och kommuner för att säkra närvaro. Det är viktigt att hitta långsiktiga lösningar, där utredningens förslag om att reglera samverkan med Statens servicecenter i Arbetsförmedlingens instruktion kan vara en möjlig väg framåt. En annan möjlighet vore att förtydliga Arbetsförmedlingens uppdrag att säkerställa lokala närvaro i instruktionen utan att specificera med vilka samarbete ska ske för att förverkliga detta.

#### **Förutsättningar för att ta med ytterligare myndigheter**

Ytterligare myndigheters samverkan med Statens servicecenter föreslås ske i olika form och grad – genom lokalsamverkan, i sak- och servicesamverkan. Sammanfattningsvis att Arbetsförmedlingens avveckling av arbetsförmedlingskontor på orter där det i dag saknas servicekontor bör beaktas i analysen. Polismyndighetens lokaliseringsplanering bör beaktas framför allt i mer långsiktiga överväganden om hur nätet av lokala service kontor bör utvecklas, exempelvis ansökan om pass. En eventuell anslutning av verksamhet hos Kronofogden respektive CSN till servicesamverkan, liksom en eventuell lokalsamverkan mellan Statens servicecenter och Lantmäteriet respektive Trafikverkets förarprovsverksamhet, saknar i praktiken betydelse för den frågeställning som här är aktuell, lokaliseringsanalysen.

Förbundet anser att servicekontoren ska tillhandahålla service av både allmän och fördjupad karaktär avseende Arbetsförmedlingen. I slutrapporten för pilotprojektet med Arbetsförmedlingens kundtorgstjänst på servicekontor pekas flera utvecklingsområden ut som behöver tas om hand framöver. SKR vill särskilt lyfta behovet av att säkra tillgänglighet för kunder som av olika skäl riskerar att inte få tillräckligt stöd. Det är av stor vikt att Arbetsförmedlingen tillsammans med Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket tillhandahåller en lokal service anpassad efter målgruppernas behov. Det bör även övervägas att ge personal

Ert dnr:

på servicekontoren möjlighet att få åtkomst till individens ärende hos Arbetsförmedlingen för att kunna ge individen information som denne behöver, och många gånger förväntar sig, för att kunna ta sig vidare. Denna möjlighet finns gällande andra myndigheter. En hög och enhetlig servicenivå bör eftersträvas.

Förbundet ser positivt på kommande möjligheter till andra former av statlig servicesamverkan och främjande av samverkan med kommunal och regional nivå men också att det framöver är möjligt med fler myndigheters medverkan.

Förbundet ser också behov av att utveckling av digitala lösningar inom och mellan ingående aktörer som en angelägen fråga att hantera.

Sveriges Kommuner och Regioner

Anders Knape  
Ordförande