

En utvecklad organisation för lokal statlig service

Utredning Fi 2019:B

Sven-Erik Österberg, 2020-12-18

Utredningens uppdrag – två faser

- Delrapport 25 mars
 - Lämpliga platser för nya servicekontor
- Slutrapport mitten av december
 - Fördjupad analys av lämpliga platser för nya servicekontor
 - Tillägg genom BP om socioekonomiskt utsatta områden
 - Fler myndigheter i servicesamverkan?
 - Service: Polisen, Kronofogden, CSN
 - Lokalsamverkan: Lantmäteriet, Trafikverkets förarprovsverksamhet
 - Andra former av servicesamverkan?
 - Samverkan om service och lokaler med kommuner
 - Mobila lösningar för servicekontor
 - Juridiska frågor

De lokala servicekontoren i korthet

- Drivs av Statens servicecenter sedan 1 juni 2019
 - Tidigare samverkan Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket
- Tillhandahåller service åt FK, PM, SkV
 - Under 2020 inkluderas Arbetsförmedlingens kundtorg
- Övergripande uppgift: hjälpa och vägleda i kontakter med myndigheterna
 - Mer komplicerade ärenden hänvisas till ansvariga myndigheter
- 117 servicekontor fördelade på 110 kommuner
 - Från Kiruna i norr till Trelleborg i söder
- 3,1 miljoner besök 2019

Förutsättningar platser för nya kontor

- **Avsatta medel**
 - BP 2020: långsiktig nivåhöjning 108 mkr/år för nya kontor
 - 4 kontor inrättades juni 2020 (Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele)
 - 4 kontor beslutade till 2021 (Ulricehamn, Stockholm, Göteborg, Malmö)
 - Återstår ca 50 mkr/år
 - BP 2021: långsiktig nivåhöjning 75 mkr/år för nya kontor i utsatta områden
- **Förutsättningarna varierar > fyra områdeskategorier**
 - Gles- och landsbygd & orter särskilt drabbade av statliga nedläggningar
 - Problem med långa avstånd till service
 - Storstadsområden
 - Centrala kontor hårt belastade > kapacitetsproblem
 - Socialt utsatta områden
 - Problem med förtroende för staten



Förslag platser för nya kontor (1/2)

- Gles- och landsbygd & orter särskilt drabbade av statliga nedläggningar
 - 15 kontor
 - 7 små kontor i Boden, Finspång, Laholm, Nynäshamn, Stenungsund, Sölvesborg, Östhammar
 - 8 flexikontor i Askersund, Borgholm, Filipstad, Lysekil, Nordmaling, Tingsryd, Ånge, Åre
 - Utgångspunkter för förslaget
 - Analys av dagens nätverk av servicekontor
 - Har identifierat orter utan kontor med många invånare och långt till närmaste befintligt kontor > bruttolista
 - Hänsyn till bl.a. AF:s omställning och påverkan på grannkommuner

Förslag platser för nya kontor (2/2)

- **Storstadsområdena**
 - 2–3 ytterligare kontor mer centralt i Stockholm, Göteborg, Malmö
 - Statens servicecenter bör avgöra närmare prioritering
- **Socialt utsatta områden**
 - 11 kontor: 3 i storstadsområdena + 8 i andra kommuner:
 - Eskilstuna, Helsingborg, Jönköping, Linköping, Norrköping, Södertälje, Uppsala, Växjö
 - Statens servicecenter bör avgöra närmare prioritering
 - Men utgångspunkten ska vara de utsatta områden polisen pekat ut
 - Samverkan med kommunala medborgarkontor som komplement?
 - Statens servicecenter bedriver pilotverksamhet i Växjö

Förslag fler myndigheter

- Fokuserar på de myndigheter som anges i uppdraget
- Servicesamverkan med SSC
 - Bör initieras för CSN och Kronofogdemyndigheten
 - Vore önskvärt för Polismyndigheten. Men osäkerhet > inget förslag
- Lokalsamverkan med SSC
 - Bör övervägas för Trafikverket förarprov (ev allmän körkortsinformation)
 - Bör inte övervägas för Lantmäteriet
- SSC och myndigheterna bör utforma detaljerna
 - Regeringen bör ge myndigheterna sådana uppdrag
 - Nuvarande samverkansmyndigheter bör höras
- Arbetsförmedlingen
 - Samverkan med SSC bör anges i myndighetens **instruktion**



Andra former av samverkan

- **Pröva mobila lösningar för servicekontor**
 - Ambulerande verksamhet ("bokbuss")
 - Regeringen bör ge SSC i uppdrag att göra pilotstudie
- **Servicesamverkan med kommuner (och servicepunkter)**
 - Inga åtgärder föreslås
 - Finns möjligheter för samverkan enskilt för statliga myndigheter
 - Sannolikt enklare om SSC kunde vara mellanhand
 - Kräver dock mer omfattande utredning
- **Lokalsamverkan med kommuner**
 - Positivt > ger medborgarna mer samlat serviceutbud
 - Möjligheterna finns dock redan, och utnyttjas i viss mån
 - T.ex. har SSC och polisen viss lokalsamverkan med kommuner