

## **Finansdepartementet**

Utredningen utvecklad organisation för lokal statlig service  
Fi 2019:B

En utvecklad organisation för lokal  
statlig service – delredovisning av-  
seende lämpliga platser

Mars 2020

# Förord

Civilminister Lena Micko beslutade den 20 december 2019 att uppdraga åt landshövdingen Sven-Erik Österberg att analysera och föreslå hur serviceverksamheten vid de statliga servicekontoren kan utvecklas (Fi 2019:B). Uppdraget gäller 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 överenskomms vidare att utredaren Gunilla Bruun från och med den 3 februari 2020 skulle biträda utredningen på halvtid.

Uppdraget har bedrivits utan särskild expert- eller referensgrupp. Löpande dialog har förts med Statens servicecenter.

Härmed överlämnas, som en delredovisning, promemorian En utvecklad organisation för lokal statlig service – delredovisning avseende lämpliga platser. Den andra delen av uppdraget redovisas senare, senast den 16 november 2020.

Stockholm i mars 2020

Sven-Erik Österberg

/Svante Eriksson  
Gunilla Bruun

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Utredningens uppdrag avseende delredovisningen .....</b>	<b>5</b>
1.1	Bakgrund .....	5
1.2	Uppdraget enligt direktivet .....	7
1.3	Arbetet med delredovisningen .....	8
1.4	Delrapportens disposition .....	9
<b>2</b>	<b>Dagens situation avseende servicekontoren .....</b>	<b>11</b>
2.1	Servicekontorens uppdrag .....	11
2.2	Servicekontorsverksamhetens organisation .....	12
2.3	Målgrupper .....	15
2.4	Verksamhetens tjänster och omfattning .....	16
2.5	Finansiering .....	21
2.6	Informationsförsörjning .....	21
2.7	Handläggarna och utbildningsbehov .....	22
<b>3</b>	<b>Tidigare utredningsarbete och uttalanden .....</b>	<b>23</b>
3.1	Kartläggning av länsstyrelserna .....	23
3.2	Kartläggning av Statskontoret .....	25
3.3	Betänkandet Statliga servicekontor – mer service på fler platser .....	26
3.4	Remissynpunkter på SOU 2018:43 .....	27
3.5	Regeringens uttalanden .....	28

3.6	Underlag från Statens servicecenter .....	29
3.7	Arbetsförmedlingens pågående omställningsarbete.....	34
<b>4</b>	<b>Överväganden och förslag .....</b>	<b>37</b>
4.1	Förutsättningar för analysen.....	37
4.2	Utgångspunkter för val av platser .....	39
4.3	Förslag på kort sikt.....	40
4.4	Bedömning om utbyggnaden på längre sikt.....	45
<b>5</b>	<b>Utredningens fortsatta arbete .....</b>	<b>49</b>
<b>6</b>	<b>Konsekvensanalyser .....</b>	<b>51</b>
6.1	Analyserade aspekter.....	51
	<b>Bilaga – utredningsdirektiv .....</b>	<b>55</b>

# 1 Utredningens uppdrag avseende delredovisningen

I detta kapitel ges först en bakgrund till utredningsuppdraget. Därefter beskrivs utredningens direktiv och genomförandet av arbetet med delredovisningen.

## 1.1 Bakgrund

Lokal statlig närvaro i hela landet är viktigt för att hålla ihop samhället och för att upprätthålla legitimitet och förtroende för de statliga myndigheterna. Regeringen har i propositionen Samlad struktur för tillhandahållande av lokal statlig service uttalat att det finns behov av att stärka förtroendet för de statliga myndigheterna och samhällets institutioner genom en väl utvecklad lokal statlig närvaro och service. Enskilda och företag behöver fortsatt kunna möta företrädare för myndigheter och få grundläggande statlig service trots att utvecklingen går mot allt fler digitala tjänster. Lokal statlig service är särskilt viktigt för de som har svårigheter med det svenska språket, de med vissa typer av funktionsnedsättningar och de som är ekonomiskt utsatta (prop. 2018/19:47 s. 11).

Försäkringskassan och Skatteverket inledde 2008 ett samarbete om lokal service i form av gemensamma servicekontor. När pensionsverksamheten bröts ut från Försäkringskassan 2010 och Pensionsmyndigheten bildades, gick även den nybildade myndigheten in i denna samverkan. Ansvaret för de lokala servicekontoren har sedermera övergått till Statens servicecenter, som från den 1 juni 2019 ansvarar för en samlad organisation för lokal statlig service där service avseende Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket ingår.

I dagsläget finns 113 servicekontor fördelade på 106 av landets 290 kommuner. Det innebär att en stor del av landets kommuner, 184 stycken, fortfarande saknar servicekontor. Således har lite drygt en tredjedel av landets kommuner ett servicekontor och i dessa kommuner bor drygt två tredjedelar av landets befolkning.

I både betänkandet från den parlamentariska landsbygdskommittén (SOU 2017:1) och Servicekontorsutredningens slutbetänkande Statliga servicekontor – mer service på fler platser (SOU 2018:43) föreslås att servicekontor öppnas i de fyra s.k. funktionella analysregioner (FA-regioner) som i dag saknar servicekontor.<sup>1</sup> Den senare utredningen föreslog även en utbyggnad av servicekontor i storstäderna och vissa större kommuner. Servicekontorsutredningen lämnade även förslag på anslutning av ytterligare verksamheter till servicekontoren.

Majoriteten av remissinstanserna har i sina yttranden över Servicekontorsutredningens betänkande understrukt behovet av en stärkt och utökad offentlig service på flera platser i landet. Flera av instanserna menar även att den geografiska spridningen av de föreslagna kontoren är för begränsad och inte i tillräcklig utsträckning beaktar landsbygdens behov av tillgång till statlig service.

I punkt 23 i januariavtalet, en sakpolitisk överenskommelse mellan Socialdemokraterna, Centerpartiet, Liberalerna och Miljöpartiet de gröna, anges bland annat att fler servicekontor ska byggas ut i hela landet. I 2019 års ekonomiska vårproposition angavs att regeringens ambition är att servicekontor ska etableras på fler orter (prop. 2018/19:100 s. 24).

Efter förslag från regeringen beslutade riksdagen att Statens servicecenters förvaltningsanslag ska öka med 54 miljoner kronor 2020 för att utöka antalet servicekontor (prop. 2019/20:1 utg.omr. 2, bet. 2019/20:FiU2, rskr. 2019/20:129). I budgetpropositionen för 2020 beräknas anslaget öka med 108 miljoner kronor 2021 respektive 2022 för nya servicekontor. I regeringsförklaringen den 10 september 2019 uttalades också att nya servicekontor ska öppnas, bland annat i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele. Därmed genomförs Lands-

---

<sup>1</sup> FA-regionerna avser en geografisk indelning av Sverige utifrån grupper av kommuner som, med beaktande av bland annat geografisk sammankoppling, funktionella samband och pendlingsströmmar, på sikt kan antas vara självförsörjande när det gäller arbetstillfällen och arbetskraft. I dagsläget är landet indelat i 60 FA-regioner. Se vidare Tillväxtverkets webbplats: <https://tillvaxtverket.se/statistik/regional-utveckling/regionala-indelningar/fa-regioner.html>

bygdskommitténs och Servicekontorsutredningens förslag om att det bör finnas minst ett servicekontor i samtliga FA-regioner. I regleringsbrevet till Statens servicecenter för 2020 har regeringen också angett att den anslagspost om 54 miljoner kronor som nämns ovan ska användas för att finansiera etableringen av dels de nya servicekontoren i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele, dels de ytterligare servicekontor som regeringen beslutar om.

## 1.2 Uppdraget enligt direktivet

Utredningens uppdrag består i huvudsak av tre delar:

- föreslå hur en ökad geografisk tillgänglighet med nya servicekontor på fler platser i landet kan genomföras,
- analysera möjligheterna att tillhandahålla ett utökat serviceutbud från ytterligare myndigheter, och
- analysera möjligheterna till andra former av statlig servicesamverkan samt möjligheter och hinder för servicesamverkan mellan den statliga förvaltningen, kommuner och regioner i syfte att främja sådan samverkan.

Den första punkten ska redovisas genom en delrapport till Regeringskansliet (Finansdepartementet) den 16 mars 2020. Uppdraget ska slutredovisas till Regeringskansliet (Finansdepartementet) senast den 16 november 2020. Slutrapporten ska omfatta punkt 2 och 3 enligt ovan samt övriga frågor som ingår i uppdraget.

Redogörelsen i det följande berör de frågor som ingått i uppdragets första del. I delrapportens bilaga återges utredningens direktiv i sin helhet. För en närmare beskrivning av vilka frågor som ska ingå i uppdragets andra del hänvisas till bilagan.

Enligt direktivet omfattar den del av utredningens uppdrag som ska ingå i delredovisningen att:

- föreslå lämpliga platser där statliga servicekontor bör etableras, presentera en plan för i vilken takt och omfattning som en utbyggnad av organisationen kan ske och redovisa kostnadsberäkningar för förslagen, och

- redovisa vilka bedömningsgrunder och avvägningar som ligger till grund för förslagen.

Utredningen ska i sitt arbete utgå från det som anges i propositionen Samlad struktur för tillhandahållande av lokal statlig service. Utredningen ska i sitt arbete även beakta och vidareutveckla de förslag som lämnades i betänkandet Statliga servicekontor – mer service på fler platser. Utredningen ska beakta de synpunkter som framkommit under remitteringen av detta betänkande. Utredningen ska vidare beakta de kartläggningar av statlig närvaro som genomförts av länsstyrelserna respektive Statskontoret (Fi2019/01078/SFÖ och Fi2019/01406/SFÖ). Utredningen ska därutöver i sitt arbete utgå från att verksamheten vid servicekontoren fortsatt ska bedrivas kostnadseffektivt, med hög kvalitet och vara anslagsfinansierad inom den ram som anges i statens budget för 2020.

I direktivet anges också att utredningen ska analysera och redovisa de verksamhetsmässiga, personella och ekonomiska konsekvenserna av förslagen, inklusive kostnadsberäkningar och konsekvenser för avgiftsfinansierade verksamheter. Analysen och redovisningen ska även omfatta hur resursbehovet och kompetensförsörjningen påverkas vid berörda myndigheters besöks- och serviceverksamheter, inklusive eventuella omställningskostnader. Om förslagen innebär samhällsekonomiska konsekvenser i övrigt ska dessa redovisas. Utredningen ska vidare analysera och redovisa om förslagen har någon betydelse för den kommunala självstyrelsen.

Vidare anges i direktivet att utredningen ska samråda med de myndigheter som berörs av utredningens förslag. Utredningen ska vidare samråda med länsstyrelserna samt Sveriges Kommuner och Regioner. Utredningen ska också samråda med berörda kommuner. Utredningen ska även föra dialog med Arbetsgivarverket i arbetsrättsliga frågor samt hålla berörda centrala arbetstagarorganisationer informerade om arbetet och ge dem tillfälle att framföra synpunkter.

### **1.3 Arbetet med delredovisningen**

I sin analys av lämpliga platser där statliga servicekontor bör etableras, har utredningen i hög grad tagit sin utgångspunkt i de överväganden som tidigare gjorts i frågan (se avsnitt 1.1 och kapitel 3 där



en utförligare redogörelse finns). Denna ansats följer av vad som anges i utredningsdirektivet, men har också sin grund i de begränsade tidsmässiga ramar som gällt för arbetet med denna delredovisning.

Utredningen har formulerat lämpliga utgångspunkter för val av platser, vilka väger in de aspekter som bedömts vara relevanta i sammanhanget. Med stöd av dessa utgångspunkter – och mot bakgrund av tidigare utredningsarbete och överväganden – har utredningen sedan analyserat var nya servicekontor lämpligen bör lokaliseras.

Den korta tid som gällt för uppdragets första del, i kombination med den valda ansatsen, innebär också att utredningen i det hittillsvarande arbetet har valt att begränsa kontakterna med externa aktörer till dem som bedömts vara direkt berörda av förslagen. Det innebär att utredningen i denna fas av arbetet i första hand har inhämtat synpunkter från Statens servicecenter och har informerat de myndigheter vars verksamhet i dag ingår i den samlade organisationen för lokal statlig service. Övriga organisationer som nämns i direktivet avser utredningen att vara i kontakt med i arbetets kommande, andra fas.

Utredningens överväganden och förslag i denna delredovisning kan komma att revideras i utredningens andra del, till exempel vad gäller kostnadsanalysen, om utredningens analyser, överväganden och förslag förändrar de förutsättningar som gäller vid utredningens första del.

Delrapporten togs fram och bereddes innan samhällskonsekvenserna av Corona-utbrottet var mer kända. Eventuella effekter av detta har därför inte beaktats i delredovisningen.

## **1.4 Delrapportens disposition**

Den fortsatta framställningen har disponerats på följande sätt. I kapitel 2 beskrivs dagens situation avseende servicekontoren. I kapitel 3 redogörs för vad som framkommit i tidigare utredningsarbete och de uttalanden regeringen gjort med anledning av det. Kapitel 4 innehåller utredningens överväganden och förslag. I kapitel 5 redogörs för hur utredningen avser att genomföra uppdragets andra del. Kapitel 6 innehåller konsekvensanalyser.



## 2 Dagens situation avseende servicekontoren

I detta kapitel ges en nulägesbeskrivning av servicekontorsverksamheten vid Statens servicecenter. Redovisningen omfattar servicekontorens uppdrag och organisation, målgrupper, vilka tjänster som servicekontoren tillhandahåller, inklusive volymer och kundnöjdhet, finansiering, informationsförsörjning, handläggarnas profil och utbildningsbehov. Förutsättningar för den kommande utbyggnaden redovisas närmare i kapitel 3.

### 2.1 Servicekontorens uppdrag

Servicekontorsverksamheten bedrevs tidigare i form av frivillig samverkan mellan Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten. Den 1 juni 2019 tog Statens servicecenter över ansvaret för de statliga servicekontoren runt om i landet, och tillhandahåller sedan dess service åt de tre tidigare ansvariga myndigheterna. Från och med 2020 ger Statens servicecenter service även avseende Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet.<sup>2</sup>

I verksamheten med servicekontoren är Statens servicecenters övergripande uppgift att hjälpa och vägleda allmänheten och företag i deras kontakter med berörda statliga myndigheter. En viktig förutsättning för verksamheten är att Statens servicecenter tillhandahåller service för andra statliga myndigheters räkning. Det innebär att ärendehantering på servicekontoren sker i respektive myndighets

---

<sup>2</sup> Statens servicecenter tar över kundtorgsverksamheten på platser där Arbetsförmedlingen lägger ned kontor och där servicekontor finns. Piloter på sex orter startade december 2019 och januari 2020. Piloterna avser kommunerna Skellefteå, Motala, Hässleholm, Strömstad, Söderhamn och Växjö och pågår under tre månader. Myndigheterna har kommit överens om en fortsatt utbyggnad under 2020. Planeringen av en successiv utbyggnad till fler servicekontor startar under februari och införandet planeras från senare delen av våren 2020.

namn och utförs av anställda vid Statens servicecenter på uppdrag av respektive myndighet. Det rättsliga ansvaret för ärendehantering på servicekontoren åvilar inte Statens servicecenter, utan de myndigheter för vars räkning lokal service utförs på servicekontoren är fortsatt ansvariga för ärendehandläggningen.

Det bör betonas att servicekontorens uppgift främst är att ge service för andra myndigheters räkning. Av de arbetsuppgifter som hanteras av servicekontoren (se avsnitt 2.4) är det endast i samband med utfärdande av id-kort för personer som är folkbokförda som det sker handläggning på servicekontoren. För att kunna hjälpa och vägleda allmänheten och företag i deras kontakter med de berörda myndigheterna krävs att servicehandläggarna har god kunskap om respektive myndighets kompetensområde och förmåga att använda den kunskapen utifrån allmänhetens behov av service.

Rättsligt sett regleras formerna för servicesamverkan mellan myndigheter, kommuner och landsting genom lagen (2019:212) om viss gemensam offentlig service. Kompletterande bestämmelser finns i förordning (2019:214) om viss gemensam offentlig service.

## 2.2 Servicekontorsverksamhetens organisation

Servicekontorsverksamheten drivs i en särskild division inom Statens servicecenter (Medborgarservice). Verksamheten är indelad i fyra regioner: nord, mitt, väst och sydöst.

I dagsläget finns 113 servicekontor fördelade på 106 av landets 290 kommuner. Vid servicekontoren arbetar totalt cirka 800 servicehandläggare.

Servicekontoren är spridda över hela landet, från Kiruna i norr till Trelleborg i söder. Nedan listas kontoren länsvis.

I normalfallet har kontoren ordinarie öppettider måndag–fredag kl. 10–16 (i vissa fall med lunchstängt). Ett tjugotal kontor, främst på mindre orter, har dock öppet färre dagar per vecka (oftast två eller tre dagar) – i listan markeras dessa kontor med en asterisk.

- *Blekinge*: Karlshamn, Karlskrona
- *Dalarna*: Avesta, Borlänge, Falun, Ludvika, Malung, Mora
- *Gotland*: Visby

- *Gävleborg*: Bollnäs, Gävle, Hudiksvall, Ljusdal, Sandviken, Söderhamn
- *Halland*: Falkenberg, Halmstad, Kungsbacka, Varberg
- *Jämtland*: Strömsund, Sveg, Östersund
- *Jönköping*: Gislaved, Jönköping, Nässjö, Tranås, Vetlanda, Värnamo
- *Kalmar*: Kalmar, Oskarshamn, Vimmerby\*, Västervik
- *Kronoberg*: Ljungby, Växjö, Älmhult\*
- *Norrbottnen*: Arvidsjaur, Gällivare\*, Haparanda, Jokkmokk\*, Kiruna, Luleå, Piteå, Övertorneå\*
- *Skåne*: Eslöv, Helsingborg, Hässleholm, Klippan\*, Kristianstad, Landskrona, Lund, Malmö (2 kontor: City, Rosengård), Simrishamn\*, Trelleborg, Ystad\*, Ängelholm
- *Stockholm*: Norrtälje, Stockholm (6 kontor: Brandbergen, City, Hallunda, Kista, Kungsholmen, Sundbyberg), Södertälje
- *Södermanland*: Eskilstuna, Katrineholm, Nyköping, Strängnäs\*
- *Uppsala*: Enköping, Tierp\*, Uppsala
- *Värmland*: Arvika\*, Hagfors\*, Karlstad, Kristinehamn
- *Västerbotten*: Lycksele, Skellefteå, Sorsele\*, Umeå, Vilhelmina\*
- *Västernorrland*: Härnösand, Kramfors\*, Sollefteå, Sundsvall, Örnsköldsvik
- *Västmanland*: Fagersta, Köping, Sala, Västerås
- *Västra Götaland*: Alingsås\*, Borås, Falköping, Göteborg (5 kontor: Angered, Hisingen, Nordstan, Rosenlund, Västra Frölunda\*), Kungälv\*, Lidköping\*, Mariestad\*, Skövde, Strömstad, Trollhättan, Uddevalla, Vänersborg, Åmål\*
- *Östergötland*: Linköping, Motala, Norrköping
- *Örebro*: Karlskoga, Lindesberg, Örebro (2 kontor: City, Vivalla)

Majoriteten av servicekontoren är lokaliserade i mindre och medelstora städer eller på landsbygden med medelstora och små service-

kontor. Som framgår av tabellen nedan varierar kontorens storlek relativt mycket. De största kontoren återfinns huvudsakligen i storstadsregionerna.

I sammanhanget kan också nämnas att de lokala servicekontoren på 46 orter är (eller åtminstone har varit) samlokaliserade med Arbetsförmedlingens kontor på orten. Det handlar huvudsakligen om servicekontoren i mindre kommuner.

**Tabell 2.1 Storleksklasser avseende servicekontoren**

Kontorskategori	Antal anställda	Antal kontor
Små kontor <400 besök per vecka	1–5	68
Mellankontor 400–1 499 besök per vecka	6–20	34
Stora kontor >1 500 besök per vecka	>20	11
Summa		113

Även om antalet besök per kontor skiljer sig mycket mellan de olika kategorierna, så är det totala antalet besök mer jämnt fördelat mellan kategorierna på grund av att antalet kontor varierar mycket mellan dem.

Som framgått av listan ovan finns det servicekontor i samtliga län. När de beslutade kontoren i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele inrättas, så kommer det även att finnas minst ett servicekontor i varje funktionell analysregion (FA-region).<sup>3</sup>

Till följd av landets befolkningsstruktur finns det stora variationer i hur många människor de olika servicekontoren har i sitt upptagningsområde. Ett sätt att illustrera detta är att för respektive FA-region ställa antalet servicekontor i regionen i relation till dess befolkningsstorlek. För de minsta FA-regionerna i gles- och landsbygd går det färre än 5 000 invånare per kontor, medan det i FA-regionen Stockholm går ca 235 000 invånare per kontor. Även i övriga storstadsregioner och i vissa FA-regioner runt större städer går det många invånare per servicekontor. Exempelvis är FA-regionen Borås (som även omfattar kommunerna Svenljunga, Tranemo och Ulrice-

<sup>3</sup> FA-regionerna avser en geografisk indelning av Sverige utifrån grupper av kommuner som, med beaktande av bland annat geografisk sammankoppling, funktionella samband och pendlingsströmmar, på sikt kan antas vara självförsörjande när det gäller arbetstillfällen och arbetskraft. I dagsläget är landet indelat i 60 FA-regioner. Se vidare Tillväxtverkets webbplats: <https://tillvaxtverket.se/statistik/regional-utveckling/regionala-indelningar/fa-regioner.html>

hamn) den region som efter Stockholm har flest invånare per servicekontor med ca 160 000.

Det bör understrykas att dessa beräkningar endast ger en översiktlig bild av förutsättningarna för enskilda orter och servicekontor. Om man ska analysera behoven, och hur de bör tillgodoses, behöver exempelvis även befolkningens sammansättning, servicekontorens målgrupper, geografiska avstånd, kommunikationsmöjligheter och kontorens öppettider och bemanning vägas in. Utredningen avser att återkomma till dessa frågor i sin slutrapport.

## 2.3 Målgrupper

Servicekontorens målgrupper är de som har behov av ett fysiskt möte för sina kontakter med berörda myndigheter. Enligt regeringen är lokal statlig service särskilt viktigt för de som har svårigheter med det svenska språket, de med vissa typer av funktionsnedsättningar och de som är ekonomiskt utsatta (prop. 2018/19:47 s. 11).

Regeringen har uttalat att digitalt ska vara förstahandsval i den offentliga förvaltningens verksamhet och i kontakter med privatpersoner och företag (prop. 2017/18:1 utg.omr. 2 avsnitt 6.2). Detta innebär att den offentliga förvaltningen, när det är lämpligt, i första hand ska välja digitala lösningar vid utformningen av sin verksamhet. Samtidigt finns det många privatpersoner, företagare och bolag som inte kan ta del av den service som myndigheterna erbjuder via internet eller andra servicekanaler, utan behöver hjälp och stöd vid ett personligt möte.

Således är det en relativt stor grupp svenskar som inte använder internet eller är ovana att använda myndigheternas digitala tjänster. År 2019 angav fem procent av befolkningen över 12 år, det vill säga ca 450 000 personer, att de aldrig använder internet.<sup>4</sup> Att inte använda internet för att ta del av offentlig information från kommun och myndigheter är särskilt vanligt bland de äldsta medborgarna.

Andra har inte tillräckliga språkkunskaper för att hantera myndighetsärenden på egen hand och det finns de med vissa typer av funktionsnedsättningar som har behov av personlig service. Det

---

<sup>4</sup> Internetstiftelsen (2019) Svenskarna och internet 2019.

finns även myndighetsärenden som ställer krav på personlig inställelse och då är det viktigt att det finns lokal statlig service.

## **2.4 Verksamhetens tjänster och omfattning**

### **2.4.1 Tjänsternas innehåll**

Statens servicecenters serviceuppdrag handlar primärt om att ge upplysningar, vägledning, råd och hjälp till enskilda. På servicekontoret kan besökaren få hjälp med olika frågor som Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten hanterar. Det innebär att servicehandläggare på servicekontoren kan hjälpa besökarna med allt från skatte- och folkbokföringsärenden till socialförsäkrings- och pensionsärenden.

Till stöd för sin verksamhet använder handläggarna uppgifter från berörda myndigheters verksamhetssystem och intranät, och därtill använder man de källor som i övrigt kan vara fruktbara, till exempel även myndigheternas externa webb-sidor.

Servicehandläggarna hanterar i dag frågor av såväl allmän som fördjupad karaktär. 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 specialist, kundvägledare eller handläggare på berörd myndighet.

Genom att verksamheten berör olika myndigheter så varierar det sakliga innehållet i tjänsterna. Men till sin karaktär kan de service-tjänster som ges delas in i några olika grupper: att ge allmän information, att ge stöd med digitala självbetjäningstjänster, att kvalitets-säkra att beslutsunderlag blir kompletta samt att ge ärendespecifik information.



Servicekontoren utför även vissa enklare förvaltningsuppgifter. På 27 servicekontor fattas beslut i ärenden om utfärdande av identitetskort.<sup>5</sup> På ytterligare 18 kontor kan id-kort hämtas ut.

I faktarutan nedan ges en översiktlig beskrivning av de arbetsuppgifter som hanteras inom servicekontorsverksamheten.

#### *Allmän information*

- Guida kunden var de kan hitta den information som de frågar efter samt svara på deras frågor.
- Informera om samlad service från myndigheter och var information finns.
- Skriva ut underlag, beslut eller blanketter till de kunder som inte är digitala samt stötta i ifyllande av ansökan/blanketter.
- Ta emot kundsynpunkter.
- Vidimera kundens personliga handlingar.
- Informera om myndigheternas service för språkstöd.
- Ta emot handlingar och skicka in till aktuell myndighet.

#### *Ge stöd vid självbetjäning*

- Ge råd till kund för att hen själv ska kunna utföra tjänster på egen smarttelefon eller surfplatta, via kundarbetsplats (KAP) eller myndighetens hemsida.
- Rådgivning vid ifyllnad av e-blankett.
- Ge råd och information om var och hur man laddar upp bank-ID.
- Guida kund att använda Allmänhetens terminal.

#### *Kvalitetssäkra komplett beslutsunderlag*

- Säkerställa fullständigt ifylld blankett/ansökan samt att förväntade uppgifter och bilagor finns med eller göra notering att kunden inkommer med förväntade bilagor.

<sup>5</sup> Enligt lagen (2015:899) om identitetskort för folkbokförda i Sverige. Det bör noteras att 2017 års ID-kortsutredning har föreslagit en ny lag och en ny förordning om statliga identitetshandlingar med bestämmelser om ett statligt identitetskort och en statlig e-legitimation, vilka kan komma att påverka denna verksamhet vid servicekontoren. Se SOU 2019:14 Ett säkert statligt ID-kort – med e-legitimation. Betänkande av 2017 års ID-kortsutredning. Frågan bereds i Regeringskansliet.

- Ta emot kompletteringar och handlingar i ärendet.

*Ärendespecifik information*

- Återge information som finns noterad i verksamhetssystem (Försäkringskassan, Skatteverket, Pensionsmyndigheten).
- Vid behov förklara/tolka den information som kunden har fått från kärnverksamheten.
- Tillföra information i ärendet (görs i verksamhetssystemen).
- Om möjligt, ge kunden råd om förväntningar och nästa steg i handläggningsprocessen samt handläggningstider.
- Överlämna ärendet till kärnverksamheten (till exempel kunder med skyddad identitet).

*ID-kort*

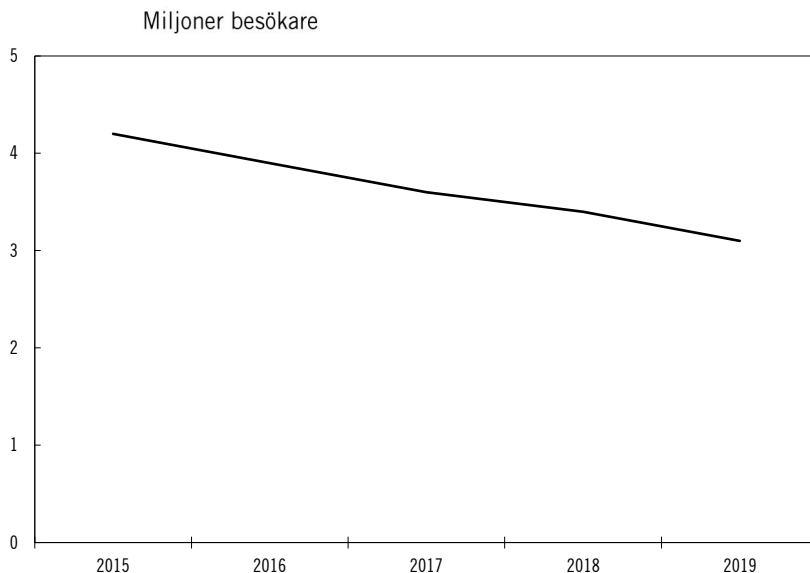
- Ta emot ansökan, fatta beslut och lämna ut det färdiga kortet (vid berörda kontor).

## 2.4.2 Volymer i verksamheten

Servicekontoren tar emot drygt 3 miljoner besök varje år (3,1 miljoner 2019). Som figuren nedan visar, så har besöken minskat med omkring en fjärdedel under den senaste femårsperioden. Det bör noteras att antalet kontor samtidigt har ökat de senaste åren – med cirka 10 procent från 2017 till 2019.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Under 2018 inrättades tio nya servicekontor mot bakgrund av ett regeringsbeslut. Kontoren placerades i Göteborg (Angered), Haninge (Brandbergen), Jokkmokk, Kramfors, Malmö (Rosengård), Malung-Sälén, Sorsele, Vimmerby, Örebro (Vivalla) och Överkalix.

**Figur 2.1** Antal besök vid servicekontoren 2015–2019

En viktig förklaring till det minskade antalet besök vid servicekontoren är de senaste årens sjunkande invandring. En annan förklaringsfaktor är att de tre myndigheter Statens servicecenter arbetar på uppdrag av har utvecklat sina e-tjänster – dessa har blivit både fler och lättare att hantera för användaren. Servicekontoren har dessutom arbetat med att hjälpa kunderna till att själva hantera digitala tjänster, vilket har gjort att den stora volymen småfrågor har sjunkit. Enligt uppgift från Statens servicecenter är det färre besök som hanteras i dag, men ärendena är å andra sidan ofta mer komplexa till sin natur.

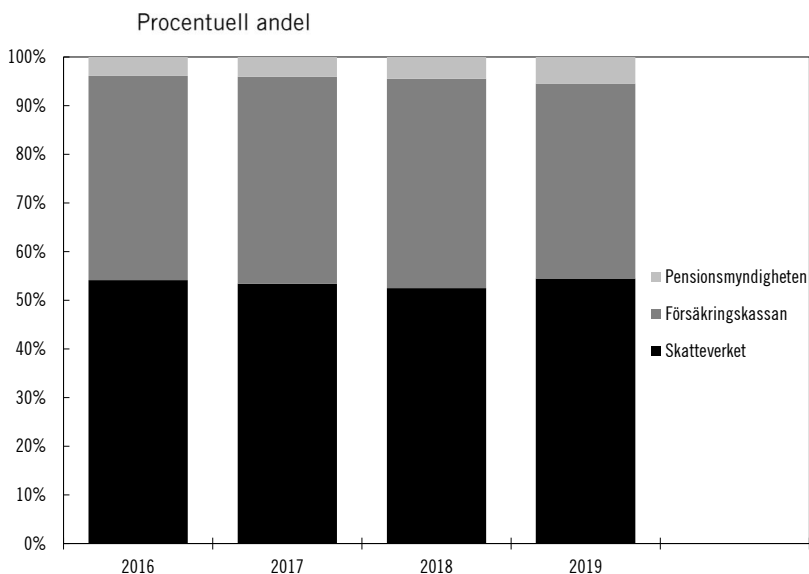
I sammanhanget kan även påpekas att Statens servicecenter redovisar att den genomsnittliga kostnaden per besök uppgick till 227 kronor för perioden juni–december 2019 och till 204 kronor per ärende under samma period.<sup>7</sup> Jämförbara uppgifter för tidigare år finns inte tillgängliga på grund av ändrat huvudmannaskap.

Det totala antalet ärenden per år vid servicekontoren brukar vara cirka tio procent högre än antalet besök, eftersom vissa kunder har mer än ett ärende. Ärendemängden varierar ganska mycket mellan olika typer av ärenden och mellan myndigheterna. Ärenden avseende socialförsäkringsområdet mer detaljerat (Försäkringskassan) och

<sup>7</sup> Statens servicecenter (2020) Årsredovisning 2019.

skattelagstiftning, folkbokföring, äktenskapsregistret, bouppteckning och id-kort (Skatteverket) är vanligast. Frågor inom Pensionsmyndighetens verksamhetsområde är mindre vanliga. I figuren nedan visas respektive myndighets andel av den totala ärendemängden de senaste åren (2019 behandlade servicekontoren totalt ca 3,5 miljoner ärenden).

**Figur 2.2** Myndigheternas andel av servicekontorens ärenden 2015–2019



Som kommentar till figuren kan också sägas att i absoluta tal har antalet ärenden som berör Skatteverket och Försäkringskassan gradvis minskat under den studerade perioden, i ungefär samma takt för båda myndigheterna. Ärendena som berör Pensionsmyndigheten har däremot legat på ungefär samma nivå i absoluta tal och till och med ökat något under 2019. Som figuren visar utgör dock Pensionsmyndighetens ärenden en liten andel av servicekontorens totala ärendemängd, ca sex procent 2019.

Servicekontorens kunder är generellt nöjda med den service de får. Kundnöjdheten mäts återkommande, med tre parametrar: om kunden anser sig ha fått ett bra bemötande, fått svar inom rimlig tid och fått den hjälp hen behövde. I den senaste mätningen (hösten 2019) svarade 83 procent ja avseende alla tre frågorna. Andelen po-

sitiva svar varierade mellan de olika parametrarna: 96 procent ansåg att de fått ett bra bemötande, 92 procent att de fått den hjälp de behövde och 90 procent att de fått svar inom rimlig tid.<sup>8</sup>

## 2.5 Finansiering

Servicekontorsverksamheten finansieras i huvudsak med anslag. När Statens servicecenter tog över verksamheten tilldelades myndigheten anslag för lokal statlig service och medel fördelades om från Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten.

Utöver anslag finansieras verksamheten med avgifter för hanteringen av id-kort och uttag från pensionssystemet för hantering av inkomstgrundad ålderspension. Avgifterna för id-kortshanteringen fastställs årligen i samråd mellan Skatteverket och Statens servicecenter baserat på kostnaderna för verksamheten. Regeringen fastställer varje år hur hög ersättning Statens servicecenter får för hanteringen av ålderspension.

Enligt budgeten för 2020 uppgår anslaget till 695,1 miljoner kronor och avgifterna till 67,1 miljoner kronor detta år.

## 2.6 Informationsförsörjning

En stor del av tjänsterna vid servicekontoren handlar om allmän information, ge stöd vid självbetjäning och kvalitetssäkra att kompletteringar i ärenden eller beslutsunderlag är fullständigt ifyllda etc. I normalfallet ställer dessa uppgifter inte krav på åtkomst till verksamhetssystemen hos de tre myndigheter Statens servicecenter arbetar på uppdrag av, utan service kan ges genom att hämta information på myndigheternas intranät, via broschyrer eller guidning på myndighetens hemsida eller hjälpa kunden att ansluta till e-tjänster med hjälp av bank-id eller mobilt bank-id.

För ärendespecifik information och id-kortshantering krävs dock åtkomst till myndigheternas verksamhetssystem. I dag kommer servicehandläggaren åt både myndighetens intranät och verksamhetssystem från respektive berörd myndighets fjärrskrivbord.

---

<sup>8</sup> Statens servicecenter (2020) Årsredovisning 2019.

När flera myndigheter och tjänster ska anslutas till servicekontoren, behöver tjänsteutbud, organisation och roller samt informationsförsörjning ses över på strategisk nivå.

## 2.7 Handläggarna och utbildningsbehov

På handläggarna vid servicekontoren ställs krav på att de ska ha högskoleutbildning inom till exempel ekonomi, juridik, beteendevetenskap eller statsvetenskap, eller väl dokumenterad förmåga att inhämta och använda teoretiska kunskaper i arbetet. I kompetensprofilen betonas också att det är viktigt med erfarenhet från serviceyrken där man fått besvara frågor från enskilda, liksom goda kunskaper i informationssökning och användandet av 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 handläggarna kontinuerligt underhåller sin kompetens. Statens servicecenter tillhandahåller allmänna utbildningar för serviceorganisationens personal inom till exempel bemötande, säkerhet och digital självhjälp.

Vidare tillhandahåller de berörda myndigheterna (Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten) utbildningar utifrån sina respektive verksamhetsområden.

Tillsammans tar Statens servicecenter och de tre myndigheterna fram en årlig utbildningsplan för servicekontoren. Utbildningarna delas in i två huvudkategorier: grundutbildning respektive vidareutbildning. Formen för utbildningarna är antingen lärarledda utbildningar eller självstudier via webbutbildning. Utbildningarna ska finnas enkelt tillgängliga för servicehandläggarna.

De flesta utbildningarna är myndighetsspecifika, men det finns även ett par myndighetsgemensamma utbildningar.

Det finns även krav på att en servicehandläggare har genomgått vissa obligatoriska utbildningar till exempel säkerhetsutbildning innan den anställde får sina behörigheter och kan börja arbeta.

## 3 Tidigare utredningsarbete och uttalanden

I direktivet anges ett antal tidigare utredningar och uttalanden av regeringen som utredningen särskilt ska beakta i analysen av lämpliga platser där statliga servicekontor bör etableras. I detta kapitel sammanfattas vad som framkommit i det berörda materialet – med fokus på iakttagelser och överväganden som har bäring på frågan om lämpliga platser för etablering av nya statliga servicekontor. Först ges en övergripande bild av statens närvaro i landet, utifrån uppdrag som länsstyrelserna och Statskontoret avrapporterade 2019. Därefter behandlas Servicekontorsutredningen, den fortsatta beredningen av denna och underlag från Statens servicecenter. Slutligen redogörs kort för Arbetsförmedlingens pågående omställningsarbete.

### 3.1 Kartläggning av länsstyrelserna

Länsstyrelserna fick i mars 2019 i uppdrag av regeringen att kartlägga statlig närvaro och service i länen. Uppdraget innehöll flera delar, men här sammanfattas det i avrapporteringen som bedöms vara mest relevant för utredningens delredovisning.<sup>9</sup>

Vid tiden för länsstyrelsernas kartläggning förekom 220 statliga myndigheter i förteckningen över svenska myndigheters arbetsställen i Statistiska centralbyråns företagsregister.<sup>10</sup> Dessa 220 myndig-

---

<sup>9</sup> Länsstyrelserna (2019) Kartläggning av statlig närvaro och service i länen. En samlad delredovisning. Utgiven av Länsstyrelsen i Örebro län med publikationsnummer 2019:23. I länsstyrelsernas uppdrag ingick även att redovisa metoder för hur länsstyrelserna i framtiden löpande kan följa upp och redovisa statlig närvaro i kommunerna, vilket redovisades till regeringen i en separat rapport i augusti 2019.

<sup>10</sup> Med arbetsställe avses i rapporten varje adress, fastighet eller grupp av fastigheter där en myndighet bedriver verksamhet.

heter var sammantaget verksamma vid 2 930 arbetsställen runt om i Sverige. Av Sveriges 290 kommuner fanns det statliga arbetsställen i 275, medan 15 kommuner saknade detta.<sup>11</sup>

Kartläggningen visade att Stockholm är den kommun som har flest statliga arbetsställen och att mer än 60 procent av alla myndigheter har minst ett arbetsställe där. Knappt hälften av myndigheterna i undersökningen hade endast ett arbetsställe, och av dessa fanns två tredjedelar i Stockholms län. De tre myndigheter som vid tiden för kartläggningen hade flest arbetsställen var Polismyndigheten (380 arbetsställen), Arbetsförmedlingen (240) och Trafikverket (164). Dessa tre var också de myndigheter som hade arbetsställen i flest kommuner – Polismyndigheten hade verksamhet i 254 kommuner, Arbetsförmedlingen i 190 och Trafikverket i 90.<sup>12</sup>

Fördelat över länen visade kartläggningen att de tre storstads-länen är de i vilka statliga myndigheter har flest arbetsställen i absoluta tal. Räknat som arbetsställen per invånare blir bilden dock annorlunda – störst andel arbetsställen har då Norrbotten, Jämtland, Västernorrland och Västerbotten tillsammans med Gotland och Uppsala. Storstadslänen är inte längre de län med flest arbetsställen, medan Halland och Jönköping fortsatt har en låg andel arbetsställen även när de relateras till antal invånare.

Nedbrutet på kommunnivå är bilden av statliga myndigheters arbetsställen i landet mer mångfacetterad och vissa inomregionala mönster framträder. Mest tydligt blir att residensstäderna sticker ut. Även i detta fall ser bilden dock annorlunda ut när antalet arbetsställen relateras till folkmängden i respektive kommun och residensstäderna blir inte längre lika framträdande.

Länsstyrelsernas kartläggning visar också att bilden i stora drag är densamma om man istället ser till fördelningen av statliga arbetstillfällen. I absoluta tal mätt har Stockholms län det avsevärt största antalet statliga arbetstillfällen – mer än dubbelt så många som Västra Götalands län på plats två, och nästan tre gånger fler än Skåne län på plats tre. När andel statliga arbetstillfällen i förhållande till antal in-

---

<sup>11</sup> De 15 kommuner som helt saknade statliga arbetsställen var Aneby, Essunga, Gagnef, Gnosjö, Grästorp, Gullspång, Habo, Hjo, Mullsjö, Nykvarn, Orsa, Osby, Säter, Töreboda och Ydre.

<sup>12</sup> Det bör noteras att Arbetsförmedlingen sedan kartläggningen gjordes har påbörjat en omfattande förändring och avveckling av arbetsförmedlingskontor inom myndigheten (se avsnitt 3.7). Enligt den beslutade planeringen kommer det vid utgången av 2020 att finnas 106 arbetsförmedlingskontor i 100 av landets 290 kommuner. Se Arbetsförmedlingen (2020) Lägesbeskrivning. Arbetsförmedlingens lokala närvaro 2020-02-14.



vånare redovisas, så blir bilden en annan med en jämnare spridning av andel statliga arbetstillfällen över landet.

### 3.2 Kartläggning av Statskontoret

Statskontoret fick i april 2019 i uppdrag av regeringen att kartlägga och sammanställa planer för lokalisering av verksamhet avseende följande myndigheter: Arbetsförmedlingen, Centrala studiestödsnämnden, Försäkringskassan, Kriminalvården, Kronofogdemyndigheten, Lantmäteriet, Pensionsmyndigheten, Polismyndigheten, Skatteverket och Trafikverket. I rapporten redovisar Statskontoret dels myndigheternas planer och strategier fram till 2022, dels vilka förändringar i lokalisering som har skett under perioden 2014–2018.<sup>13</sup>

Statskontorets rapport visar att de flesta av de berörda myndigheterna inte planerar att göra några stora förändringar av sin lokalisering, och heller inte har genomfört några omfattande förändringar av kontorsstrukturen mellan 2014 och 2018. Det gäller såväl avveckling av all verksamhet i en kommun som etablering av verksamhet i en kommun där de tidigare inte hade någon verksamhet.

Arbetsförmedlingen och Lantmäteriet avviker dock från den generella bilden. Vid tiden för Statskontorets undersökning planerade Arbetsförmedlingen att lägga ner samtliga kontor i cirka hälften av de kommuner där myndigheten hade verksamhet.<sup>14</sup> Arbetsförmedlingen hade också genomfört omfattande förändringar under perioden 2014–2018, då den avvecklade hela sin verksamhet i 60 kommuner. Lantmäteriet avvecklade all sin verksamhet i 19 kommuner mellan 2014–2015. Det var kontor som hade högst fem anställda per kontor och där rekryteringsproblem var skälet till avvecklingarna. Enligt Statskontorets rapport har myndigheten inga ytterligare planer på att förändra kontorsstrukturen.

---

<sup>13</sup> Statskontoret (2019:13) Planerad lokalisering av statlig verksamhet. En kartläggning av tio större myndigheter.

<sup>14</sup> Enligt rapporten Arbetsförmedlingen (2020) Lägesbeskrivning. Arbetsförmedlingens lokala närvaro 2020-02-14, kommer det vid utgången av 2020 att finnas 106 arbetsförmedlingskontor i 100 av landets 290 kommuner.

### 3.3 Betänkandet Statliga servicekontor – mer service på fler platser

Regeringen beslutade den 7 september 2017 (dir. 2017:95) att tillsätta en särskild utredare med uppdrag att analysera och föreslå hur vissa statliga myndigheters lokala serviceverksamheter kan organiseras på ett mer sammanhållet sätt. Till utredare utsågs f.d. generaldirektören Mats Sjöstrand. Utredningen, som antog namnet Servicekontorsutredningen, lämnade i december 2017 delbetänkandet Servicekontor i ny regim (SOU 2017:109) samt i maj 2018 sitt slutbetänkande Statliga servicekontor – mer service på fler platser (SOU 2018:43).

I slutbetänkandet redovisades en analys av servicekontorens tillgänglighet i landet. Utifrån det föreslog utredningen att Statens servicecenter bör öppna 27 nya servicekontor. De föreslagna kontoren skulle svara upp emot delvis olika behov och ha olika belägenhet, utifrån tre olika kategorier.

Den första kategorin utgick från de s.k. FA-regionerna. För att säkerställa tillgång till lokal statlig service i hela landet ansåg utredningen att det bör finnas ett servicekontor i varje funktionell analysregion (FA-region). Vid tiden för utredningen var det fyra FA-regioner som saknade servicekontor, varför förslaget var att nya kontor skulle öppnas i dessa fyra FA-regioner. Det handlade om Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele. Att den lokala serviceorganisationen ska ha minst ett kontor i varje FA-region hade även tidigare föreslagits av den parlamentariska landsbygdskommittén.<sup>15</sup>

Den andra kategorin avsåg socialt utsatta områden. Utredningen menade att det är viktigt med en utökad myndighetsnärvaro och statlig service i form av servicekontor i eller nära socialt utsatta områden. Utredningen bedömde därför att 11 nya servicekontor kan öppna i socialt utsatta områden i större städer. Det handlade om följande orter: Borås, Eskilstuna, Helsingborg, Jönköping, Landskrona, Linköping, Norrköping, Södertälje, Uppsala, Västerås och Växjö.

Den tredje kategorin utgick från att besöksvolymerna på de existerande servicekontoren skulle öka om – som utredningen föreslog – kontoren även skulle tillhandahålla service avseende Arbetsför-

---

<sup>15</sup> SOU 2017:1 För Sveriges landsbygder – en sammanhållen politik för arbete, hållbar tillväxt och välfärd. Slutbetänkande av Parlamentariska landsbygdskommittén.

medlingen. Utredningen bedömde därför att serviceorganisationen bör utökas med 12 nya servicekontor i storstäderna: två kontor i Malmö, tre kontor i Göteborg och sju kontor i Stockholms län.

Avslutningsvis bör poängteras att betänkandets analys om ytterligare servicekontor huvudsakligen tog sin utgångspunkt i att utredningen föreslagit att servicekontoren även ska tillhandahålla allmän och fördjupad service avseende Arbetsförmedlingen. Enligt utredningen var det således en förutsättning för att servicekontoren ska kunna utökas med 27 nya kontor att serviceorganisationen ska ge service avseende Arbetsförmedlingen. En sådan utökad service på servicekontoren skulle enligt utredningen innebära fler besökare, vilket i sin tur innebär ett större behov av både personal och lokalyta.

Om servicekontoren inte ska ge service avseende Arbetsförmedlingens verksamhet, så bedömde utredningen att det inte skulle finnas tillräckligt med besöksunderlag för en utökning om 27 nya kontor. I sådana fall menade utredningen att det endast bör öppnas nya kontor i de fyra FA-regioner som saknade servicekontor och i maximalt sju av kommunerna med utsatta områden. Sammanlagt bedömde utredningen således att det med dessa förutsättningar endast finns underlag för 11 nya servicekontor, i stället för 27.

### **3.4 Remissynpunkter på SOU 2018:43**

Majoriteten av remissinstanserna underströk i sina yttranden över Servicekontorsutredningens slutbetänkande behovet av en stärkt och utökad offentlig service på flera platser i landet. Drygt en tredjedel av de svarande var också tydligt positiva till förslaget om att utöka antalet servicekontor och menade att det säkerställer en god tillgänglighet av statlig service i hela landet.

Flera av instanserna framförde att den geografiska spridningen av de föreslagna kontoren var för begränsad och inte i tillräcklig utsträckning beaktade landsbygdens behov av tillgång till statlig service. Vissa instanser, bland annat några länsstyrelser, menade att det föreslagna antalet servicekontor var otillräckligt och att den geografiska spridningen ytterligare borde ses över för att få en bättre tillgänglighet.

De flesta av de remissinstanser som uttalade sig om lokalisering av servicekontor till nya platser gjorde det utifrån ett gles- och lands-

bygdsperspektiv. Några bedömde också att nya servicekontor i utsatta områden bör kunna leda till positiva effekter och ökat förtroende för myndigheter.

### 3.5 Regeringens uttalanden

Enligt direktivet ska utredningen i sitt arbete utgå från det som anges i prop. 2018/19:47 Samlad struktur för tillhandahållande av lokal statlig service. I denna föreslogs lagändringar med syfte att möjliggöra lokal statlig service, som tillhandahålls vid servicekontor i en sammanhållen organisation som Statens servicecenter ansvarar för. I propositionen behandlades ett flertal av Servicekontorsutredningens förslag, men inte frågan om hur många ytterligare servicekontor som borde inrättas och var de bör vara lokaliserade.

Frågan om ytterligare servicekontor och lämpliga platser har regeringen däremot behandlat i budgetpropositionen för 2020. I denna föreslog regeringen att antalet servicekontor ska utökas för att förstärka den statliga närvaron i hela landet. I propositionen anges att Servicekontorsutredningens förslag fortsatt ska vara vägledande vid utvecklingen av den lokala statliga serviceorganisationen. Efter förslag från regeringen i budgetpropositionen för 2020 beslutade riksdagen att Statens servicecenters förvaltningsanslag ska öka med 54 miljoner kronor 2020 för att utöka antalet servicekontor (prop. 2019/20:1 utg.omr. 2, bet. 2019/20:FiU2, rskr. 2019/20:129). I budgetpropositionen för 2020 beräknas anslaget öka med 108 miljoner kronor 2021 respektive 2022 för nya servicekontor.

I regeringens förklaringen den 10 september 2019 uttalades också att nya servicekontor ska öppnas, bland annat i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele. Därmed kommer det att finnas minst ett servicekontor i samtliga s.k. FA-regioner.

I regleringsbrevet till Statens servicecenter för 2020 har regeringen också angett att den anslagspost om 54 miljoner kronor som nämns ovan ska användas för att finansiera etableringen av dels de nya servicekontoren i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele, dels de ytterligare servicekontor som regeringen beslutar om.

## 3.6 Underlag från Statens servicecenter

### 3.6.1 Diskussionsunderlag kring platser

Statens servicecenter har under vintern 2020 arbetat med att ta fram ett underlag med fakta och överväganden som kan ligga till grund för kommande förslag och beslut om var nya servicekontor ska inrättas. Promemorian har tagits fram som ett diskussionsunderlag till det expertråd för servicefrågor som myndigheten har inrättat.<sup>16</sup> Syftet med expertrådet är att ge generaldirektören stöd i frågor som rör Statens servicecenters strategiska och långsiktiga arbete med att lokalisera, driva och utvärdera statliga servicekontor.

Promemorian har överlämnats till utredningen i syfte att kunna utgöra en del av underlaget för utredningens förslag. Dess innehåll sammanfattas i det följande.

I promemorian belyses olika kriterier som skulle kunna ligga till grund för bedömningen av på vilka orter det skulle kunna finnas behov av servicekontor. De kriterier som tas upp är: befolkningsunderlag på orten, avstånd från närmaste servicekontor, Arbetsförmedlingens närvaro, kommunalt intresse och möjligheter till samlokalisering och en analys av Statens servicecenters lokala chefers bedömning om lokalt kundunderlag. Även de orter som föreslogs av Servicekontorsutredningen har tagits i beaktande. Som utgångspunkt för promemorian anges också att det på grund av Statens servicecenters arbete med att ta över och införliva Arbetsförmedlingens kundtorg under det närmaste året inte finns kapacitet att samtidigt med detta öppna ett större antal servicekontor under 2020.

Statens servicecenters analys följer Servicekontorsutredningens indelning i tre kategorier av områden där nya servicekontor kan behövas: gles- och landsbygd, socialt utsatta områden och storstadsområden. Därtill har myndigheten tagit med en fjärde kategori, som kan beskrivas som mindre och medelstora kommuner där den statliga närvaron påverkas kraftigt när Arbetsförmedlingen stänger sitt kontor på orten.

Utifrån de fyra kategorierna har Statens servicecenter tagit fram en bruttolista över orter där det skulle kunna behövas etablering av nya servicekontor. Antalet kontor på listan är i stort sett lika många som de 27 kontor som Servicekontorsutredningen identifierade.

---

<sup>16</sup> Statens servicecenter (2020) Underlag avseende nya servicekontor.

Genom att en fjärde kategori tillkommit skiljer sig däremot innehållet i Statens servicecenters lista i viss mån från Servicekontorsutredningens, enligt följande:

- Gles- och landsbygd: Här överensstämmer Statens servicecenters lista helt med Servicekontorsutredningens. Vad gäller denna kategori har ju regeringen också redan gett Statens servicecenter i uppdrag att inrätta servicekontor i de fyra FA-regioner som hittills saknat kontor.
- Socialt utsatta områden: Här motsvarar Statens servicecenters lista i huvudsak Servicekontorsutredningens. I några enstaka fall bedömer dock Statens servicecenter att behovet minskat sedan Servicekontorsutredningen gjordes, till exempel därför att ett berört områdes status förbättrats eller att det från området finns god tillgänglighet till andra servicekontor.
- De tre storstädernas kontorsstruktur: Här gör Statens servicecenter i sak samma bedömning som Servicekontorsutredningen. Däremot ser Statens servicecenter inte behov – åtminstone på kort sikt – av att öppna fullt så många kontor som Servicekontorsutredningen ansåg.
- Mindre och medelstora kommuner där den statliga närvaron påverkas kraftigt när Arbetsförmedlingen stänger sitt kontor på orten (den nya, fjärde kategorin): Här har Statens servicecenter diskuterat ett knappt tiotal orter där nya servicekontor kan behövas. Utifrån en samlad bedömning av bland annat kommunstorlek, annan statlig närvaro i kommunen och närbarhet till närliggande servicekontor på andra orter, så bedömer Statens servicecenter att det kan finnas skäl att särskilt prioritera Ulricehamn på kort sikt.

I promemorian betonas att de orter som framgår av den inte ska läsas som förslag på orter om vilka Statens servicecenter tagit ställning till att nyetablering kan eller bör ske under 2020. Utifrån de resonemang som förs i promemorian sägs dock att man skulle kunna dra slutsatsen att fyra nya kontor skulle kunna behöva öppnas i framför allt storstadsområden för att kunna möta de förväntade kundtillströmningarna från Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet. Med det sagt skulle, enligt promemorian, den sammantagna bedömningen vara att det under 2020 skulle kunna vara aktuellt att öppna kontor

på följande orter: Stockholm, Malmö, Mölndal och Ulricehamn. Till detta tillkommer då de fyra kontor som regeringen redan har gett Statens servicecenter i uppdrag att öppna i gles- och landsbygds-kommuner.

### **3.6.2 Förberedelsetid för att öppna servicekontor**

Statens servicecenter har i samtal med utredningen redogjort för vilken förberedelsetid som enligt myndigheten krävs från det att beslut om plats är fattat till dess ett nytt kontor kan öppna. Etablering av ett nytt kontor innehåller många olika aktiviteter som delvis kan genomföras parallellt, delvis måste genomföras sekventiellt.

När beslut om plats är fattat börjar arbetet med att söka lämpliga lokaler och teckna hyreskontrakt. Man behöver ta i beräkning att det på vissa orter kan vara svårt att hitta ändamålsenliga lokaler. Önskvärt är att hyresmarknaden på orten möjliggör konkurrensutsättning mellan två eller fler lämpliga lokaler för att få en så fördelaktig hyresnivå som möjligt. Så snart hyreskontrakt är tecknat är det möjligt att planera och genomföra nödvändiga lokalanpassningar, beställa och installera brand- och larmanläggningar samt installera it-nätverk och annan it-utrustning. Parallellt med arbetet att söka lokaler kan rekrytering av personal, planering av utbildning, med flera personalrelaterade aktiviteter påbörjas.

Statens servicecenter bedömer att det tar 6 till 10 månader från det att beslut om plats är fattat till ett nytt kontor kan öppna, när det handlar om mindre orter. I storstäder eller på orter där det är stor hyreskonkurrens kan förberedelsetiden enligt myndigheten uppgå till 18 till 24 månader. Detta ligger även i linje med den förberedelsetid som Försäkringskassan och Skatteverket tidigare har räknat med vid etablering av nya kontor.

### **3.6.3 Schablonkostnad för nya servicekontor**

Att öppna ett nytt servicekontor medför två typer av kostnader: etableringskostnader för att öppna kontoret och årskostnader för att driva kontoret. Etableringskostnaderna är i allt väsentligt engångsvisa, medan årskostnaderna är kostnader som löper över tid.

Utredningen har från Statens servicecenter erhållit beräkningsunderlag som gör det möjligt att översiktligt beräkna kostnadskonsekvenserna i form av schablonkostnader för olika kontorstyper.

Schablonkostnader har tagits fram för stora, mellanstora, små och flexikontor. De tre förstnämnda typerna beskrevs i kapitel 2. Om flexikontor kan sägas att det är ett koncept som är under utveckling hos Statens servicecenter. Det handlar om ett kontor som är samlokaliserat i till exempel kommunens lokaler och till vilket servicehandläggare som är stationerade på andra, närliggande servicekontor reser en eller flera dagar i veckan. Flexikontorkonceptet förväntas utgöra ett kostnadseffektivt sätt att etablera nya servicekontor på platser med lågt kundflöde genom att utnyttja möjligheter till samlokalisering och att personalresurser kan delas med andra kontor.

I tabellen nedan anges det antal anställda som schablonerna för olika kontorstyper bygger på. I kapitel 2 (tabell 2.1) står det att stora kontor har fler än 20 anställda, vilket stämmer med hur stora de största kontoren är i dag. Statens servicecenter har påpekat att det vore mer effektivt att driva kontor som högst har 10 till 15 anställda. Av det skälet har utredningen antagit att det är mer troligt att stora kontor framöver kommer att ha högst 15 anställda. Notera att det för flexikontoret har angetts en anställd. Det handlar dock inte om fast anställd personal på plats, utan anges för resonemangets skull då det uppstår ett motsvarande rekryteringsbehov på det närliggande kontoret från vilket personal ska resa till flexikontoret.

**Tabell 3.1** Antal anställda per kontorstyp

Schablonvärde som grund för beräkning

	Stort kontor	Mellanstort kontor	Litet kontor	Flexikontor
Antal anställa	15	7	3	1
Lokal	Egen	Egen	Egen	Samlokaliserad

Etableringskostnaderna inkluderar kostnader för att leda och driva etableringsprojekt, rekrytering och utbildning av personal, lokalanskaffning, anpassningar av lokal, anskaffning och installation av olika larmanläggningar (brand-, inbrotts-, utrymning), anskaffning och installation av it-nätverk och it-utrustning, kommunikations-



insatser med mera. Etableringskostnaderna är beräknade med en schablonkostnad för de olika kontorstyperna.

För att bedriva utbyggnadsarbetet så effektivt som möjligt har utredningen räknat med att ett etableringsprojekt driver flera parallella kontorsetableringar. Vidare har utredningen räknat med att resursförsörjningen delvis säkras genom konsultresurser. Det betyder att etableringskostnaderna under åren 2020 till 2022 kan förväntas ligga högre än om man använder interna resurser, men innebär å andra sidan att Statens servicecenter på kort sikt ökar sin förmåga att öppna nya servicekontor och att myndigheten inte har ett långsiktigt resursåtagande när utbyggnaden av kontor är klar.

Schablonkostnaden för att etablera de olika kontorstyperna beräknas till följande belopp:

- Stort kontor 2,4 miljoner kronor
- Mellanstort kontor 1,6 miljoner kronor
- Litet kontor 1,1 miljoner kronor
- Flexikontor 0,7 miljoner kronor

Därutöver tillkommer investeringar i materiella och immateriella tillgångar, vilka medför behov av en ökad låneram. Statens servicecenter låter i regel kostnaden för lokalanpassningar belasta fastighetsägaren och betalas av myndigheten genom höjd hyra, varför det finns skäl att anta att låneramens påverkan blir begränsad.

Årskostnaderna för ett kontor består av personalkostnader (servicehandläggare och – för större kontor – kontorschef), reskostnader, lokalhyra, internservice, it-kostnader och ett schablonmässigt bidrag till myndighetens stödfunktioner. I takt med att organisationen för lokal statlig service blir större, kräver verksamheten ökat stöd inom till exempel HR, verksamhetsskydd, inköp, juridik med flera centrala stödfunktioner.

Årskostnaderna för de olika kontorstyperna beräknas schablonmässigt uppgå till följande belopp:

- Stort kontor 15,3 miljoner kronor per år
- Mellanstort kontor 8 miljoner kronor per år
- Litet kontor 3,2 miljoner kronor per år

- Flexikontor 0,9 miljoner kronor per år

Den stora kostnadsskillnaden mellan ett stort och ett mellanstort kontor förklaras främst av att stora kontor vanligtvis ligger i storstadsområdena med höga hyresnivåer. Det är dessutom stor skillnad i hyresnivå mellan Stockholm och andra större städer. Årskostnaden för ett stort kontor i Stockholm är schablonmässigt beräknad till cirka 17 miljoner kronor och i övriga större städer till cirka 14 miljoner kronor. I beräkningarna har utredningen använt en genomsnittlig kostnad på 15,3 miljoner kronor. Vidare har utredningen utgått från att servicekontor i normalfallet inte är lokaliserade till de mest centrala delarna i storstäderna.<sup>17</sup> På motsvarande sätt har en genomsnittlig schablon på 8 miljoner kronor använts för mellanstora kontor. Små kontor och flexikontor antas inte förekomma i storstäderna. Den slutliga kostnadsbilden påverkas i stor utsträckning av hur många kontor som öppnas i storstadsområdena.

Observera att schablonkostnaderna (avseende både etablering och årlig drift) är baserade på det underlag som föreligger vid tiden för framtagandet av delrapporten – eventuellt kan smärre justeringar av schablonerna senare komma att ske.

### 3.7 Arbetsförmedlingens pågående omställningsarbete

Arbetsförmedlingen bedriver sedan några år ett förändringsarbete som bland annat handlar om att utveckla tjänsteutbudet och öka digitaliseringen för att modernisera myndigheten och möta upp de förändringar som sker i samhället. I detta ligger också en omfattande förändring och avveckling av arbetsförmedlingskontor inom myndigheten.<sup>18</sup>

Enligt den beslutade planeringen kommer det vid utgången av 2020 att finnas 106 arbetsförmedlingskontor i 100 av landets 290 kommuner. Det innebär att Arbetsförmedlingen kommer att ha avvecklat kontor på 132 orter.

<sup>17</sup> När det gäller läget på lokaler talas det i fastighetsbranschen ofta om A-, B- och C-lägen. I Stockholm, Göteborg och Malmö förekommer även AA-lägen som är de mest centrala och attraktiva områdena. Utredningen har utgått från att servicekontor etableras i A- eller B-lägen.

<sup>18</sup> Beskrivningen bygger på rapporten Arbetsförmedlingen (2020) Lägesbeskrivning. Arbetsförmedlingens lokala närvaro 2020-02-14.

Regeringen har i regleringsbrev för budgetåret 2020 avseende Arbetsförmedlingen uppdragit åt myndigheten att redovisa hur den säkerställer en ändamålsenlig lokal närvaro och en väl fungerande samverkan i hela landet. Uppdraget i regleringsbrevet pekar på att en ändamålsenlig lokal närvaro kan åstadkommas genom egna kontor, i samarbete med kommuner eller genom deltagande vid statliga servicekontor.

Arbetsförmedlingens ambition är att främst använda samarbetslösningar för att säkra ändamålsenlig närvaro i de kommuner där arbetsförmedlingskontor avvecklas. Hur lösningarna ser ut för att säkerställa lokal närvaro kommer att variera, eftersom behoven och förutsättningarna ser olika ut i landet. I enstaka fall kan det också innebära att tidigare beslutade kontorsavvecklingar omprövas. I mitten av februari 2020 meddelade Arbetsförmedlingen att kontoren i Arvidsjaur, Härnösand, Hammarstrand, Jokkmokk, Pajala, Storuman och Vilhelmina fortsatt kommer att ha fast bemanning.

Mellan Arbetsförmedlingen och Statens servicecenter har ett samarbete inletts. Som framgått av kapitel 2 tar Statens servicecenter över kundtorgsverksamheten på platser där Arbetsförmedlingen lägger ned kontor och där servicekontor finns. Piloter på sex orter startade december 2019 och januari 2020. Piloterna avser kommunerna Skellefteå, Motala, Hässleholm, Strömstad, Söderhamn och Växjö och pågår under tre månader. Myndigheterna har kommit överens om en fortsatt utbyggnad under 2020. Planeringen av en successiv utbyggnad till fler servicekontor startar under februari och införandet planeras från senare delen av våren 2020.



## 4 Överväganden och förslag

Enligt utredningsdirektivet ska utredningen i denna delredovisning föreslå lämpliga platser där statliga servicekontor bör etableras, presentera en plan för i vilken takt och omfattning som en utbyggnad av organisationen kan ske och redovisa kostnadsberäkningar för förslagen.

I detta kapitel redovisas utredningens överväganden och förslag avseende detta. Först redovisas vissa förutsättningar som påverkat analysen och utredningens övergripande syn på faktorer som bör vara vägledande vid val av platser. Därefter redovisas överväganden på kort och längre sikt.

Utredningens överväganden och förslag i denna delredovisning kan komma att revideras i utredningens andra del, till exempel vad gäller kostnadsanalysen, om utredningens analyser, överväganden och förslag förändrar de förutsättningar som gäller vid utredningens första del.

### 4.1 Förutsättningar för analysen

Enligt utredningen bör analysen av till vilka platser som nya servicekontor lämpligen bör lokaliseras – liksom analysen av utbyggnadstakten – göras utifrån olika tidsperspektiv. På kort sikt (2020 och början av 2021) behövs ett konkret förslag om på vilka platser Statens servicecenter i närtid bör påbörja etablerandet av nya servicekontor. På en något längre – men egentligen alltjämt kort – sikt behövs en rekommendation om hur utbyggnaden bör ske inom resterande del av den anslagsram som aviserats fram till och med 2022.

Förutsättningarna för hur utbyggnaden av nya servicekontor bör ske är dock inte helt givna i dagsläget – åtminstone bortom den mycket korta sikten. Flera faktorer påverkar detta. För det första är

det vid tiden för denna delredovisning inte slutgiltigt fastställt exakt hur Arbetsförmedlingens framtida kontorsstruktur ska se ut, varför det heller inte går att fullt ut bedöma vilka konsekvenser det kan få för Statens servicecenters verksamhet. Samtidigt ska sägas att utredningen bedömer att denna fråga på kort sikt inte är av avgörande betydelse för var nya servicekontor bör inrättas, eftersom Arbetsförmedlingen har i uppdrag att säkerställa en ändamålsenlig lokal närvaro även i de fall arbetsförmedlingskontor läggs ned. För det andra ska utredningen i uppdragets kommande, andra del analysera både om ytterligare myndigheters verksamheter bör ingå i servicekontorsverksamheten och om det finns andra åtgärder än att etablera servicekontor som på ett ändamålsenligt sätt kan utveckla statens service på lokal nivå. Det senare handlar om att analysera möjligheterna till andra former av statlig servicesamverkan samt möjligheter och hinder för servicesamverkan mellan den statliga förvaltningen, kommuner och regioner i syfte att främja sådan samverkan.

I samtliga dessa delar kan de ställningstaganden som görs få betydelse för hur många ytterligare servicekontor som bör inrättas och var de bör placeras. Enligt utredningen vore det därför inte ändamålsenligt att redan i detta skede av uppdraget slå fast samtliga platser där nya servicekontor bör etableras.

Givet de ramar som gäller för arbetet med denna delredovisning har utredningen inte haft möjlighet att göra en egen undersökning om vilka behov som finns av nya servicekontor och på vilka platser nya kontor lämpligen bör placeras. Till stor del har arbetet inför delredovisningen istället handlat om att, i ljuset av de förutsättningar som i dag råder, granska och analysera de tidigare utredningar och uttalanden som gjorts inom området – kompletterat med vissa externa kontakter. Denna ansats är också i linje med utredningens direktiv, som anger att utredningen ska beakta bland annat de förslag som lämnades av landsbygdskommittén och Servicekontorsutredningen samt att verksamheten vid servicekontoren fortsatt ska vara anslagsfinansierad inom den ram som anges i statens budget för 2020.

Utredningens bedömning av de utredningar som på senare år har analyserat behovet av nya servicekontor (det vill säga främst Servicekontorsutredningen, men även den i avsnitt 3.6.1 refererade promemorian från Statens servicecenter) är att de överväganden de presenterat i huvudsak är väl avvägda och baserade på rimliga resonemang.

## 4.2 Utgångspunkter för val av platser

Lokal statlig närvaro i hela landet är viktigt för att hålla ihop samhället och för att upprätthålla legitimitet och förtroende för de statliga myndigheterna. Regeringen har uttalat att det finns behov av att stärka förtroendet för de statliga myndigheterna och samhällets institutioner genom en väl utvecklad lokal statlig närvaro och service. Enskilda och företag behöver fortsatt kunna möta företrädare för myndigheter och få grundläggande statlig service trots att utvecklingen går mot allt fler digitala tjänster. Lokal statlig service är särskilt viktigt för de som har svårigheter med det svenska språket, de med vissa typer av funktionsnedsättningar och de som är ekonomiskt utsatta (prop. 2018/19:47 s. 11).

Enligt utredningen är de tre områdeskategorier som Servicekontorsutredningen utgick ifrån, kompletterat med den fjärde kategori som Statens servicecenter lyft fram i sin promemoria, en ändamålsenlig utgångspunkt för en analys av hur och på vilka platser behovet av lokal statlig service bör tillgodoses. I bland annat geografiskt och demografiskt hänseende varierar förutsättningarna mellan olika delar av landet, och den statliga närvaron kan därför behöva manifesteras på olika sätt. Utredningen menar att det därför ger en bra grund att i analysen av lämpliga platser för etablering av nya servicekontor utgå från de behov som kan föreligga i följande områdeskategorier:

- Gles- och landsbygd
- Socialt utsatta områden
- Storstadsområden i övrigt
- Orter som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet

Vidare anser utredningen att strävan efter lokal statlig närvaro i hela landet bör genomföras på ett effektivt sätt. Det är inte praktiskt möjligt att myndigheter skulle kunna erbjuda samma höga nivå på service överallt i hela landet. I överväganden om valet av lämpliga platser för lokalisering av nya servicekontor måste därför beaktas vad som i olika delar av landet kan ses som rimlig tillgänglighet, vilket bland annat handlar om vad som är rimlig närhet för de som har behov av

ett personligt, fysiskt möte. Kundflöden, befolkningstäthet, resmönster och tillgång till kollektiva transportmedel är exempel på faktorer som behöver vägas in för att bedöma vad som är rimlig närhet till ett servicekontor.

I överväganden om valet av lämpliga platser för lokalisering av nya servicekontor behöver hänsyn också tas till att kontoren ska kunna bedriva sin verksamhet på ett ändamålsenligt sätt. För att kontoren ska kunna upprätthålla rätt kompetens över tid är bland annat möjligheterna till kompetensförsörjning en viktig faktor.

Även lokalförsörjningsfrågor har betydelse i sammanhanget. Ändamålsenliga lokaler är en förutsättning för hur väl servicen kan utföras, vilka tjänster som kan erbjudas, hur många myndigheters servicetjänster som kan tillhandahållas och hur tillgänglig servicen är för personer med vissa funktionsnedsättningar. Lokalkontrakt tecknas vanligtvis på sex år, vilket gör att hänsyn måste tas till hur etableringen av nya servicekontor bör planeras för att inte driva upp kostnaderna på ett olämpligt sätt. Förutsättningarna för lokalförsörjning påverkar främst avvägningarna för i vilken takt och omfattning som en utbyggnad av kontoren kan ske.

### 4.3 Förslag på kort sikt

**Utredningens förslag:** Under 2020 bör i första hand åtta nya servicekontor inrättas. Det handlar om de fyra som redan beslutats för Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele samt ytterligare fyra i Stockholm, Göteborg, Malmö och Ulricehamn.

**Utredningens bedömning:** Med den anslagsram som fastställts har regering och riksdag angett en ambitionsnivå för hur utbyggnaden av nätet av servicekontor bör ske under innevarande och kommande år. Den tänkta tidplanen har dock visat sig vara svår att hålla, exempelvis förväntas utbyggnaden av åtta nya kontor för 2020 inte ta i anspråk mer än drygt 30 procent av den beslutade anslagsramen för detta år. På nuvarande underlag är utredningens bedömning att fördröjningen i utbyggnaden inte beror på att behovet av nya servicekontor skulle ha minskat, utan att det har andra orsaker. Samtidigt bedöms en utbyggnad av nätet av servicekontor som når upp till nivån för den avsedda anslags-



ökningen vara möjlig att nå senast 2022. Att anslagsutnyttjandet under 2020 och 2021 blir mindre än tänkt bedöms därför inte vara något betydande problem.

Det finns dock skäl att påskynda etableringsprocessen. Statens servicecenter bör därför eftersträva att påbörja etablerandet av ytterligare något/några kontor under 2020 eller tidigt 2021. Det finns därvid skäl att särskilt uppmärksamma socialt utsatta områden.

Statens servicecenter har i en promemoria diskuterat var det skulle kunna finnas behov av nya servicekontor. I promemorian lämnas inga förslag, men Statens servicecenter redovisar den sammantagna bedömningen att det under 2020 – utöver de nya kontoren i de fyra FA-regioner som hittills saknat kontor, det vill säga Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele – skulle kunna vara aktuellt att öppna kontor i Stockholm, Malmö, Mölndal och Ulricehamn. De fyra senare motiveras bland annat med behov av att kunna möta de förväntade kundtillströmningarna från Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet.

Utredningen bedömer att Statens servicecenter gjort en rimlig analys i promemorian och föreslår att regeringen primärt tar dess resonemang som utgångspunkt för var nya servicekontor bör etableras under 2020. Beträffande storstadsområdena kan sägas att befintliga kontor redan i dag är hårt belastade, något som förstärks när Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet tillkommer. När det gäller Göteborg menar dock utredningen att det i detta skede är mer ändamålsenligt att ange Göteborgsområdet mer generellt – utan precisering till just Mölndal – och att lämna det slutliga avgörandet om den exakta placeringen till myndigheten. Beträffande Ulricehamn, som i dag saknar servicekontor, kan sägas att den statliga närvaron påverkas kraftigt när Arbetsförmedlingen stänger sitt kontor på orten, samtidigt som det är en relativt stor kommun med ganska långt avstånd till närliggande servicekontor på andra orter. Som framgått av avsnitt 2.2 är också den FA-region som Ulricehamn ingår i (Borås) en av dem där det går flest invånare per kontor.

Utredningen har översiktligt beräknat kostnadskonsekvenserna av att öppna dessa åtta kontor (se tabellen nedan). Beräkningen har

gjorts med stöd av de schablonkostnader för olika typer av kontor som redovisades i avsnitt 3.6.3.<sup>19</sup>

Några väsentliga förutsättningar för kostnadsberäkningen bör nämnas. Den ena är att de åtta kontoren förväntas kunna tas i drift först senare under innevarande år. Enligt uppgift från Statens servicecenter bedöms de fyra kontoren i återstående FA-regioner att kunna vara i drift från omkring halvårsskiftet 2020. Vad gäller de övriga fyra kontoren har utredningen antagit att de kan vara i drift från senhösten 2020 – detta bland annat med hänsyn till att Statens servicecenter under vintern 2019–20 arbetade med att ta fram det underlag som refererades i avsnitt 3.6.1. Den andra beräkningsförutsättningen är att utredningen utgår från att de engångsvisa etableringskostnaderna för de åtta kontoren helt kommer att falla ut under 2020. Slutligen har utredningen utgått från att etablerandet av nya kontor i de tre storstadsområdena på kort sikt inte påverkar den befintliga strukturen av servicekontor på dessa orter. I det här läget, bör tilläggas, reserverar vi oss dock för den exakta tidplanen.

---

<sup>19</sup> Som nämndes i avsnitt 3.6.3 bör noteras att schablonkostnaderna (avseende både etablering och årlig drift) är baserade på det underlag som föreligger vid tiden för framtagandet av delrapporten. Eventuellt kan smärre justeringar av schablonerna senare komma att ske.

**Tabell 4.1 Beräknade kostnader för åtta föreslagna servicekontor**

2020–2022, miljoner kronor

	2020	2021	2022
<i>Kontor i FA-regioner (4 st flexi)</i>			
Driftskostnad per kontor: 0,9 mkr/år	Total driftskostnad 4 kontor	2,1*	3,6
Etableringskostnad per kontor: 0,7 mkr	Total etableringskostnad 4 kontor	2,8	0
<i>Kontor i storstadsområden (3 st stora)</i>			
Driftskostnad per kontor: 15,3 mkr/år	Total driftskostnad 3 kontor	3,8**	45,9
Etableringskostnad per kontor: 2,4 mkr	Total etableringskostnad 3 kontor	7,2	0
<i>Kontor Ulricehamn (1 st mellan)</i>			
Driftskostnad per kontor: 8 mkr/år	Total driftskostnad 1 kontor	0,6**	7
Etableringskostnad per kontor: 1,6 mkr	Total etableringskostnad 1 kontor	1,6	0
<b>SUMMA</b>		18,1	56,5

\* Antas tas i drift 2020-06-01. Vissa kostnader uppstår tidigare än öppningsdatum.

\*\* Antas tas i drift 2020-12-01. Vissa kostnader uppstår tidigare än öppningsdatum. Att driftskostnaden i Ulricehamn satts lägre än den angivna schablonen i avsnitt 3.6.3 beror på att analysen här avser en konkret angiven plats med något lägre faktiskt kostnadsläge än det genomsnitt som speglas i schablonen.

För utbyggnaden av nya servicekontor har Statens servicecenters förvaltningsanslag ökats med 54 miljoner kronor 2020 och beräknas öka med 108 miljoner kronor 2021 respektive 2022.<sup>20</sup> Som tabellen visar kommer kostnaden för att genomföra den föreslagna utbyggnaden av nya servicekontor för 2020 långtifrån att nå upp till den anslagsram som för detta år avsatts för detta syfte.

Inte heller för åren 2021 och 2022 kommer den rekommenderade utbyggnaden för 2020 att – i form av de årliga driftskostnaderna för de åtta kontoren – ha tecknat in mer än cirka hälften av den beräknade anslagsramen. Det bör dock noteras att förslaget här endast avser 2020, och att nya kontor på ytterligare platser ska följa 2021 och 2022. Utredningen kan konstatera att om ytterligare ett knappt tiotal kontor öppnas under 2021 (med en blandning av de olika kontorstyperna stort, mellan, litet och flexi), så bör helårseffekten av

<sup>20</sup> Prop. 2019/20:1 utg.omr. 2, bet. 2019/20:FiU2, rskr. 2019/20:129.

kostnaderna komma att ligga i nivå med de tilldelade medlen på 108 miljoner kronor, åtminstone 2022.

Utredningen vill betona att regering och riksdag genom den fastslagna anslagsramen har angett en ambitionsnivå för hur utbyggnaden av nätet av servicekontor bör ske under innevarande och kommande år.

Samtidigt bedömer utredningen – utifrån vad som hittills framkommit i arbetet – att fördröjningen i utbyggnaden inte beror på att behovet av nya servicekontor skulle ha minskat, utan att det har andra orsaker (som exempelvis vissa oklarheter om planeringsföretsättningarna). Målet med den ökade satsningen på utbyggnaden av nätet av servicekontor bör dock rimligen vara att senast 2022 uppnå den långsiktiga nivå som statsmakterna slagit fast. Såvitt utredningen kan bedöma innebär denna långsiktiga nivå att det senast 2022 ska ha öppnats nya servicekontor vilka motsvarar årliga driftskostnader om 108 miljoner kronor, och därtill ska etableringskostnaderna för dessa kontor ha rymts inom den anslagna ramen för åren 2020–2022.

Sett i detta perspektiv är det knappast något betydande problem att anslagsutnyttjandet under 2020 och 2021 sannolikt inte når upp till den avsedda.

Samtidigt talar detta enligt utredningens mening för att det finns skäl att påskynda processen med att etablera nya servicekontor. Till att börja med menar utredningen att Statens servicecenter bör eftersträva att påbörja etablerandet av ytterligare något/några kontor under 2020 eller tidigt 2021. Enligt utredningens mening finns det därvid skäl att särskilt uppmärksamma socialt utsatta områden, med hänsyn till hur sammansättningen av områdeskategorierna ser ut beträffande de åtta kontor som föreslagits ovan.

Ett ytterligare sätt att öka takten i Statens servicecenters etableringsprocess, och ge bättre förutsättningar för att påbörja ytterligare någon etablering 2020, kan möjligen vara att sätta upp ytterligare ett etableringsteam genom att i ökad grad använda konsultresurser som stöd i arbetet. Även om det skulle innebära högre etableringskostnader, så kan det vara motiverat för att klara av att öppna fler kontor.

#### 4.4 Bedömning om utbyggnaden på längre sikt

**Utredningens bedömning:** De förslag som lämnats av Servicekontorsutredningen, kompletterat med den promemoria Statens servicecenter presenterat, bör bilda utgångspunkt för hur den fortsatta utbyggnaden av nya servicekontor bör ske.

Det kan finnas skäl att inom beslutad kostnadsram överväga en något större satsning på nya servicekontor i gles- och landsbygdsområden än vad som diskuterats i tidigare utredningar. Utredningen avser att återkomma till detta i uppdragets kommande, andra del. I gles- och landsbygdsområden kan dock eventuellt även andra former av statlig service tillgodose behoven på ett ändamålsenligt sätt.

Som nämnts har regering och riksdag angett en beräknad anslagsökning för nya servicekontor på 108 miljoner kronor för 2021 respektive 2022. Genom att nätverket av servicekontor växer med nyetableringarna får förutsättas att ökningen av Statens servicecenters anslag för denna verksamhet är tänkt att vara permanent efter 2022.

Utredningen anser att den strukturella inriktning för kontorsnätverkets utbyggnad som föreslagits av Servicekontorsutredningen, kompletterat med det underlag Statens servicecenter presenterat, bör vara utgångspunkt för etablerandet av nya kontor. Således menar utredningen att det är rimligt att i analysen av lämpliga platser för etablering av nya servicekontor utgå från de behov som kan föreligga i områdeskategorierna gles- och landsbygd, socialt utsatta områden, storstadsområden i övrigt samt orter som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet.

Utredningens bedömning är också att det förslag till fördelning av nya servicekontor mellan de olika områdeskategorierna som redovisades av Servicekontorsutredningen, kompletterat med det diskussionsunderlag Statens servicecenter presenterat, i huvudsak är rimligt.

Samtidigt kan konstateras att sett till hur många nya servicekontor som diskuterats i tidigare utredningar, så är den föreslagna utbyggnaden i gles- och landsbygdsområden relativt begränsad jämfört med de övriga områdeskategorierna. Utredningen kan i detta skede inte bedöma om det finns skäl att etablera fler servicekontor i gles- och landsbygdsområdena än vad som tidigare föreslagits och nu är

under genomförande, men vill inte utesluta att så kan vara fallet. Även om Servicekontorsutredningen med flera har gjort ett gediget arbete, så vill utredningen därför inför uppdragets kommande, andra del hålla öppet för att det kan finnas skäl att göra vissa justeringar i balansen mellan de olika kategorier av områden där behov av nya servicekontor har identifierats. Utredningen avser att återkomma med en analys av behoven i gles- och landsbygdsområden i sin slutrapport.

Samtidigt bör givetvis nätet av servicekontor rimligt väl svara upp emot faktiska behov. Med hänsyn till befolkningsstrukturen i gles- och landsbygdsområdena kan det tänkas att kundunderlaget på många orter är för litet för att det ska gå att motivera den inte oansenliga investering som etablerandet av ett nytt servicekontor innebär. Möjligen kan de alternativa sätt att ge service, som utredningen ska analysera i uppdragets andra del, i många fall erbjuda en lämpligare lösning i dessa områden. Enligt direktivet ska utredningen analysera möjligheterna till andra former av statlig servicesamverkan samt möjligheter och hinder för servicesamverkan mellan den statliga förvaltningen, kommuner och regioner i syfte att främja sådan samverkan.

I övervägandena om lämpliga platser för placering av nya servicekontor menar utredningen att det också i övrigt är väsentligt att beakta de utgångspunkter för val av platser som diskuterades i avsnitt 4.2. Vid en utbyggnad av nätverket av servicekontor är det enligt utredningen även väsentligt att de åtgärder som väljs för att uppnå det övergripande syftet – utbredd lokal statlig närvaro i hela landet – är kostnadseffektiva och ändamålsenliga.

Som nämnts kan frågan om lämpliga platser för etablering av nya servicekontor komma att påverkas av om ytterligare myndigheters lokala service inlemmas i servicekontorsverksamheten. I uppdragets kommande, andra del ska utredningen analysera om ytterligare myndigheters verksamheter bör ingå i servicekontorsverksamheten, liksom om det finns andra åtgärder än att etablera servicekontor som på ett ändamålsenligt och kostnadseffektivt sätt kan utveckla statens service på lokal nivå. Det senare handlar om att analysera andra former av statlig servicesamverkan samt möjligheter och hinder för servicesamverkan mellan den statliga förvaltningen, kommuner och regioner i syfte att främja sådan samverkan.

Mot denna bakgrund avser utredningen att återkomma i sin slutrapport med en mer fullständig bedömning av hur den fortsatta utbyggnaden inom beslutad kostnadsram av nätverket av servicekontor bör ske. I det ligger även att analysera hur den fortsatta utbyggnaden bör se ut för 2021 och 2022, så att antalet nya kontor kan motsvara den anslagsram som tidigare angetts.





## 5 Utredningens fortsatta arbete

Utredningens fortsatta arbete kommer att i huvudsak fokusera på fyra uppgifter:

- Kompletterande analys avseende lämpliga platser för nya servicekontor. Som framgått av kapitel 4 avser utredningen att i sitt fortsatta arbete närmare analysera hur nätet av servicekontor bör utvecklas på längre sikt. Den kompletterande analysen av lämpliga platser kan komma att påverkas av de remissvar som inkommer avseende föreliggande delrapport.
- Analys av vilka ytterligare statliga myndigheters serviceverksamheter som kan anslutas till den organisation för lokal statlig service som Statens servicecenter ansvarar för. I direktivet anges att utredningen i denna del primärt ska fokusera på följande myndigheter som har uttalad serviceverksamhet riktad mot enskilda och företag: Lantmäteriet (endast lokalsamverkan), Kronofogdemyndigheten och Polismyndigheten (exklusive den brottsbekämpande verksamheten). Vidare anges att utredningen, om det bedöms lämpligt, får vidareutveckla Servicekontorsutredningens tidigare förslag avseende Centrala studiestödsnämnden och Trafikverket.
- Analys av möjligheterna till andra former av statlig servicesamverkan samt av möjligheter och hinder för servicesamverkan mellan den statliga förvaltningen, kommuner och regioner i syfte att främja sådan samverkan. Enligt direktivet kan det exempelvis innebära en utökad lokalsamverkan mellan olika statliga aktörer liksom samverkan mellan stat och kommun. Det kan också handla om andra former för tillhandahållande av service, exempelvis samlokalisering och s.k. servicepunkter.

- Analys av juridiska med flera frågor. Enligt direktivet ska utredningen analysera de rättsliga förutsättningarna för ett genomförande av förslagen och vid behov lämna nödvändiga författningsförslag. Vidare ska en analys göras av de integritetsfrågor som kan aktualiseras om handläggare vid Statens servicecenter får tillgång till fler myndigheters verksamhetssystem, och av vilka krav på informationssäkerhet som förslagen medför. Utredningen ska även föreslå hur det med eventuella uppdrag, ändringar av berörda myndigheters instruktioner, överenskommelser mellan myndigheterna eller andra åtgärder kan säkerställas att Statens servicecenter och berörda myndigheter samarbetar i fråga om den samlade organisationen för lokal statlig service och att ansvarsfördelningen blir tydlig för var och en av myndigheterna.

I genomförandet av uppdragets andra del avser utredningen även att ta de externa kontakter som föranleds av utredningsarbetet. Det handlar både om de som explicit nämns i utredningsdirektivet och eventuella ytterligare som kan behövas.

## 6 Konsekvensanalyser

I direktivet anges ett antal konsekvenser av förslagen som utredningen ska analysera. I detta kapitel analyseras de olika typerna av konsekvenser mot bakgrund av delrapportens förslag. Inledningsvis bör sägas att somliga aspekter är av större relevans för uppdragets andra del.

### 6.1 Analyserade aspekter

Enligt direktivet ska utredningen analysera verksamhetsmässiga, personella och ekonomiska konsekvenser av förslagen, inklusive kostnadsberäkningar och konsekvenser för avgiftsfinansierade verksamheter. Vidare ska analyseras hur resursbehovet och kompetensförsörjningen påverkas vid berörda myndigheters besöks- och serviceverksamheter, inklusive eventuella omställningskostnader. Om förslagen innebär samhällsekonomiska konsekvenser i övrigt ska dessa redovisas. Utredningen ska vidare analysera och redovisa om förslagen har någon betydelse för den kommunala självstyrelsen.

#### 6.1.1 Verksamhetsmässiga konsekvenser

Genom att nätverket av lokala servicekontor utvidgas får Statens servicecenter verksamhet på fler platser. I några fall handlar det om platser där det tidigare inte funnits servicekontor, medan det i andra fall (i delrapporten de föreslagna kontoren i storstadsområden) rör sig om platser där myndigheten redan har kontor. Storstadskontoren är ofta hårt belastade i dag. Genom att ytterligare kontor tillkommer på dessa orter kan belastningen på befintliga kontor minska, vilket bedöms ge bättre samlad service.

När nya servicekontor öppnas, så innebär det att de berörda myndigheterna (Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten) via Statens servicecenter kan ge service till fler kunder på fler platser. Dessa myndigheter har inte egna kontor som tar emot spontana besök. Enligt utredningens bedömning bör förslaget rimligen vara entydigt positivt för berörda myndigheters verksamhet, liksom för den statliga närvaron generellt.

Att etablera de nya servicekontoren kräver ett förberedande arbete från Statens servicecenters sidan. Ett sådant etableringsarbete torde delvis kunna hanteras genom konsult hjälp, men medför också att olika typer av interna resurser (personal, teknik med mera) behöver tas i anspråk. Dessa resurser hade kunnat användas för annat om etableringarna inte hade skett. Detta får dock sägas vara en oundviklig effekt av politikens strävan att etablera fler kontor.

### 6.1.2 Personella konsekvenser

Genom att nya servicekontor etableras behöver Statens servicecenter rekrytera nya servicehandläggare. Som nämndes i avsnitt 4.3 har utredningen utgått från att etablerandet av nya kontor i de tre storstadsområdena på kort sikt inte påverkar den befintliga strukturen av servicekontor på dessa orter. Rekryteringsbehovet för de nya servicekontor som etableras under 2020 torde därmed totalt handla om 55–60 personer.

Samtliga de kontor som ska etableras i de fyra FA-regioner som hittills saknat servicekontor är tänkta att vara s.k. flexikontor. Det innebär att de håller öppet ett mindre antal dagar per vecka och att den tjänstgörande personalen inte kommer att ha den berörda orten som sin vanliga verksamhetsort. Vid tjänstgöring kommer de istället att resa dit från servicekontor på andra orter. Det kräver personal som är beredd att arbeta under dessa villkor – i och med att det handlar om nyöppnade kontor och ofta nyrekryteringar som bygger på de givna förutsättningarna borde detta fungera smidigt. Med hänsyn till arbetsgivarens ansvar för arbetsmiljön är det dock viktigt att arbetsgivaren tydligt redovisar för den arbetssökande att de här förutsättningarna gäller i samband med att avtal träffas om nyanställning, alternativt – för redan anställda – i dialog med medarbetaren under

pågående anställning.<sup>21</sup> Därtill kan det tillkomma ett visst extra administrativt arbete för Statens servicecenters bemanningsplanering avseende flexikontoren. Detta får dock bedömas vara hanterbart.

Statens servicecenters kompetensförsörjning kommer sannolikt att fungera väl avseende de nya servicekontor som etableras under 2020. Detta gäller i synnerhet då det stora flertalet av nyrekryteringarna i detta fall kommer att avse storstadsregioner. Enligt vad utredningen inhämtat från Statens servicecenter brukar utannonserade servicehandläggartjänster i storstadsregionerna vara eftertraktade. I gles- och landsbygdsområdena kan kompetensförsörjningen möjligen bli en något större utmaning, men sannolikt kommer rekryteringarna även i dessa fall att fungera relativt smidigt. Ett skäl till det är att det handlar om relativt få anställningar i absoluta tal. Ett annat skäl är att upptagningsområdet för dessa nyrekryteringar kommer att vara stort, i och med att de berörda servicehandläggarna i allmänhet är tänkta att ha sin huvudsakliga geografiska placering på andra, större orter.

### 6.1.3 Ekonomiska konsekvenser

Kostnadsberäkningar av förslagen har redovisats i kapitel 4. Som där framgått bedöms kostnaderna för de nya servicekontor som etableras under 2020 totalt uppgå till 18,1 miljoner kronor 2020 (engångsvisa etableringskostnader och löpande driftskostnader) samt 56,5 miljoner kronor 2021 och 2022 (i stort sett enbart löpande driftskostnader). Som framgått av kapitel 4 förväntas därtill ytterligare servicekontor inrättas under 2021 och 2022, så att ramen 108 miljoner kronor torde nås senast under 2022.

Utredningen bedömer att förslagen i delrapporten inte får några mer betydande konsekvenser för den del av servicekontorsverksamheten som finansieras med avgiftsintäkter från Skatteverket för idkortshantering samt från AP-fonder och premiepensionssystemet för hantering av pensionsärenden.

---

<sup>21</sup> Arbetsgivarens ansvar för arbetsmiljön regleras i arbetsmiljölagen (1977:1160). Lagens ändamål är att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt att även i övrigt uppnå en god arbetsmiljö. I lagen finns bland annat regler om skyldigheter för arbetsgivare och andra skyddsansvariga om att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet.

#### **6.1.4 Påverkan på resursbehov och kompetensförsörjning för berörda myndigheter**

Utredningen ska analysera hur resursbehovet och kompetensförsörjningen påverkas vid berörda myndigheters besöks- och serviceverksamheter, inklusive eventuella omställningskostnader. Inledningsvis bör påpekas att den här typen av konsekvenser framför allt har relevans för uppdragets andra del, då utredningen ska analysera vilka ytterligare statliga myndigheters serviceverksamheter som kan anslutas till den organisation för lokal statlig service som Statens servicecenter ansvarar för.

Konsekvenserna på resursbehov och kompetensförsörjning avseende förslagen i denna delrapport har i huvudsak behandlats ovan. Här kan dock tilläggas att Statens servicecenters befintliga samverkansmyndigheter (Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten) successivt får en ökande samarbetsyta gentemot Statens servicecenter i takt med att nätverket av servicekontor växer. Detta bland annat i bemärkelsen att det blir fler servicehandläggare som behöver få introducerande och löpande utbildning om myndigheternas verksamhet. Den tillväxt som sker genom de nya servicekontor som etableras under 2020 får i detta hänseende bedömas ha en begränsad effekt på marginalen som sannolikt är möjlig att hantera utan särskilda åtgärder.

Några särskilda omställningskostnader torde inte uppstå – utöver de etableringskostnader som nämnts tidigare.

#### **6.1.5 Samhällsekonomiska konsekvenser i övrigt och betydelse för den kommunala självstyrelsen**

Utredningen bedömer att förslagen i delrapporten inte kommer att leda till några mer betydande konsekvenser för vare sig samhällsekonomi i övrigt eller den kommunala självstyrelsen.

# Bilaga – utredningsdirektiv

## En utvecklad organisation för lokal statlig service

### Sammanfattning av uppdraget

En sakkunnig (i det följande utredaren) ska ges i uppdrag att analysera och föreslå hur serviceverksamheten vid de statliga servicekontoren kan utvecklas. Uppdraget gäller fr.o.m. den 1 januari 2020.

Utredaren ska bl.a.

- föreslå hur en ökad geografisk tillgänglighet med nya servicekontor på fler platser i landet kan genomföras, och
- analysera möjligheterna att tillhandahålla ett utökat serviceutbud från ytterligare myndigheter.

Uppdraget ska delredovisas till Regeringskansliet (Finansdepartementet) den 16 mars 2020. Delredovisningen ska omfatta förslag på lämpliga platser där statliga servicekontor bör etableras, en plan för i vilken takt och omfattning som en utbyggnad av organisationen kan ske och kostnadsberäkningar för förslagen. Uppdraget ska slutredovisas till Regeringskansliet (Finansdepartementet) senast den 16 november 2020.

Till utredningen knyts ett sekretariat.

### Bakgrund

Lokal statlig närvaro i hela landet är viktigt för att hålla ihop samhället och för att upprätthålla legitimitet och förtroende för de statliga myndigheterna. Regeringen har i propositionen Samlad struktur för tillhandahållande av lokal statlig service uttalat att det finns be-

hov av att stärka förtroendet för de statliga myndigheterna och samhällets institutioner genom en väl utvecklad lokal statlig närvaro och service. Enskilda och företag behöver fortsatt kunna möta företrädare för myndigheter och få grundläggande statlig service trots att utvecklingen går mot allt fler digitala tjänster. Lokal statlig service är särskilt viktigt för de som har svårigheter med det svenska språket, de med vissa typer av funktionsnedsättningar och de som är ekonomiskt utsatta (prop. 2018/19:47 s. 11).

Från den 1 juni 2019 ansvarar Statens servicecenter för en samlad organisation för lokal statlig service där service avseende Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket ingår.

I punkt 23 i januariavtalet, en sakpolitisk överenskommelse mellan Socialdemokraterna, Centerpartiet, Liberalerna och Miljöpartiet de gröna, anges bl.a. att fler servicekontor ska byggas ut i hela landet. I 2019 års ekonomiska vårproposition angavs att regeringens ambition är att servicekontor ska etableras på fler orter (prop. 2018/19:100 s. 24).

### **Uppdraget att föreslå hur en ökad geografisk tillgänglighet med nya servicekontor på fler platser i landet kan genomföras**

Efter förslag från regeringen beslutade riksdagen att Statens servicecenters förvaltningsanslag, ska öka med 54 miljoner kronor 2020 för att utöka antalet servicekontor (prop. 2019/20:1 utg.omr. 2, bet. 2019/20:FiU2, rskr. 2019/20:129). I budgetpropositionen för 2020 beräknas anslaget öka med 108 miljoner kronor 2021 respektive 2022 för nya servicekontor.

I dagsläget finns 113 servicekontor fördelade på 106 av landets 290 kommuner. Det innebär att en stor del av landets kommuner, 184 stycken, fortfarande saknar servicekontor. I både betänkandet från den parlamentariska landsbygdskommittén (SOU 2017:1) och Servicekontorsutredningens slutbetänkande Statliga servicekontor – mer service på fler platser (SOU 2018:43) föreslås att servicekontor öppnas i de fyra s.k. FA-regioner som i dag saknar servicekontor. Den senare utredningen föreslog även en utbyggnad av servicekontor i storstäderna och vissa större kommuner. Servicekontorsutredningen lämnade även förslag på anslutning av ytterligare verksamheter till servicekontoren.



Majoriteten av remissinstanserna har i sina yttranden över Servicekontorsutredningens betänkande understrukt behovet av en stärkt och utökad offentlig service på flera platser i landet. Flera av instanserna menar även att den geografiska spridningen av de föreslagna kontoren är för begränsad och inte i tillräcklig utsträckning beaktar landsbygdens behov av tillgång till statlig service.

Utredaren ska mot denna bakgrund

- föreslå lämpliga platser där statliga servicekontor bör etableras, presentera en plan för i vilken takt och omfattning som en utbyggnad av organisationen kan ske och redovisa kostnadsberäkningar för förslagen, och
- redovisa vilka bedömningsgrunder och avvägningar som ligger till grund för förslagen.

### **Uppdraget att analysera möjligheterna att tillhandahålla ett utökat serviceutbud från ytterligare myndigheter**

I remissvaren över Servicekontorsutredningens betänkande framkommer synpunkter på att tjänsteutbudet vid de statliga servicekontoren bör utökas och att kontoren bör ge service avseende fler statliga myndigheter. Mot denna bakgrund finns det anledning att utreda möjligheten att etablera fler servicekontor i landet. Statliga myndigheter kan var och en för sig inte upprätthålla en kostnadseffektiv kontorsnärvaro för att ge lokal service i hela landet. Att samla ytterligare myndigheters serviceverksamheter hos Statens servicecenter kan bidra till att staten nyttjar sina koncernfördelar på ett mer effektivt sätt samtidigt som tillgängligheten till statliga myndigheter kan förbättras på fler platser i landet. Det bör därför utredas på vilket sätt antalet servicekontor kan utökas, genom att bl.a. fler statliga myndigheters serviceverksamheter ansluts till den samlade organisationen för lokal statlig service. Även former för digital samverkan mellan myndigheterna som kan leda till en mer effektiv och tillgänglig service samt ett säkert och effektivt informationsutbyte ska beaktas.

Utredaren ska primärt fokusera på följande myndigheter som har uttalad serviceverksamhet riktad mot enskilda och företag: Lantmäteriet, Kronofogdemyndigheten och Polismyndigheten. Dessa myndigheter omfattades inte av Servicekontorsutredningen och förut-

sättningarna för en eventuell anslutning av myndigheterna till organisationen för lokal statlig service behöver utredas. Avseende Polismyndigheten ska brottsbekämpande verksamhet inte analyseras eller ingå i denna utredning. Vidare ska särskild hänsyn tas till myndighetens omorganisation. Dessutom ska utredaren beakta att det pågår en förstudie för att klargöra förutsättningarna för en möjlig frivillig servicesamverkan på servicekontoren mellan Polismyndigheten och Statens servicecenter. Vad gäller Lantmäteriet ska myndighetens verksamhet inte omfattas av utredarens analys. Möjligheterna till lokalsamverkan med servicekontor liksom för- och nackdelar i samband med detta ska dock utredas för de orter där Lantmäteriet finns representerat.

Arbetsförmedlingen, Centrala studiestödsnämnden och Trafikverket omfattades av Servicekontorsutredningens förslag. Regeringen har i budgetpropositionen för 2020 angett att servicekontorsutredningens förslag fortsatt ska vara vägledande vid utvecklingen av den lokala statliga serviceorganisationen. Utredaren får, om det bedöms lämpligt, vidareutveckla de tidigare förslagen avseende Centrala studiestödsnämnden och Trafikverket.

Regeringen har gett Arbetsförmedlingen i uppdrag att se över förutsättningarna för att servicekontoren framöver ska ge service avseende myndighetens verksamhet. Inriktningen är att en överföring av verksamhet från Arbetsförmedlingen till servicekontoren bör inledas under 2020 (A2019/00923/A). Det bör vidare noteras att Statens servicecenter och Arbetsförmedlingen den 2 juli 2019 har ingått ett frivilligt serviceavtal som innebär att de två myndigheterna startar en pilotverksamhet för servicekontoren. Detta i syfte att utveckla samarbetsformerna mellan Arbetsförmedlingen och Statens servicecenter. Utredaren ska hålla sig informerad om arbetet med att reformera Arbetsförmedlingen som parallellt bedrivs inom Regeringskansliet och vid Arbetsförmedlingen utifrån dess rapport Vissa förutsättningar inför reformeringen av Arbetsförmedlingen.

I syfte att utvidga den statliga servicen till fler platser i hela landet är andra alternativ utöver en förstärkt organisation för lokal statlig service möjliga. Det kan exempelvis innebära en utökad lokalsamverkan mellan olika statliga aktörer liksom samverkan mellan stat och kommun. Det kan också handla om andra former för tillhandahållande av service (exempelvis samlokalisering och s.k. servicepunkter). På så sätt kan besökare erbjudas en mer sammanhållen ser-

vice från den offentliga förvaltningen. Servicekontorsutredningen har endast i begränsad omfattning analyserat andra sätt att utvidga den statliga närvaron i hela landet. Utredaren ska därför fördjupa analysen av vilka möjligheter det finns till andra former av service-samverkan. Inom ramen för eventuell samverkan mellan stat och kommun ska uppdraget begränsas till att belysa möjligheter och hinder för utvecklade samverkansformer avseende statlig service.

Utredaren ska mot denna bakgrund

- analysera och föreslå vilka ytterligare statliga myndigheters serviceverksamheter som kan anslutas till den organisation för lokal statlig service som Statens servicecenter ansvarar för,
- analysera möjligheterna till andra former av statlig servicesamverkan samt belysa möjligheter och hinder för servicesamverkan mellan den statliga förvaltningen, kommuner och regioner i syfte att främja sådan samverkan,
- analysera de rättsliga förutsättningarna för ett genomförande av förslagen och vid behov lämna nödvändiga författningsförslag,
- analysera de integritetsfrågor som kan aktualiseras om handläggare vid Statens servicecenter får tillgång till fler myndigheters verksamhetssystem,
- identifiera vilka krav på informationssäkerhet som förslagen medför,
- föreslå hur det med eventuella uppdrag, ändringar av berörda myndigheters instruktioner, överenskommelser mellan myndigheterna eller andra åtgärder kan säkerställas att Statens servicecenter och berörda myndigheter samarbetar i fråga om den samlade organisationen för lokal statlig service och att ansvarsfördelningen blir tydlig för var och en av myndigheterna, och
- redovisa vilka bedömningsgrunder och avvägningar som ligger till grund för analyserna och förslagen.

### **Konsekvensbeskrivningar**

Utredaren ska analysera och redovisa de verksamhetsmässiga, personella och ekonomiska konsekvenserna av förslagen, inklusive kost-

nadsberäkningar och konsekvenser för avgiftsfinansierade verksamheter. Analysen och redovisningen ska även omfatta hur resursbehovet och kompetensförsörjningen påverkas vid berörda myndigheters besöks- och serviceverksamheter, inklusive eventuella omställningskostnader. Om förslagen innebär samhällsekonomiska konsekvenser i övrigt ska dessa redovisas. Utredaren ska vidare analysera och redovisa om förslagen har någon betydelse för den kommunala självstyrelsen.

### **Kontakter och redovisning av uppdraget**

Utredaren ska samråda med de myndigheter som berörs av utredningens förslag. Utredaren ska vidare samråda med länsstyrelserna samt Sveriges Kommuner och Regioner. Utredaren ska också samråda med berörda kommuner. Utredaren ska även föra dialog med Arbetsgivarverket i arbetsrättsliga frågor samt hålla berörda centrala arbetstagarorganisationer informerade om arbetet och ge dem tillfälle att framföra synpunkter.

Utredaren ska i sitt arbete utgå från det som anges i propositionen Samlad struktur för tillhandahållande av lokal statlig service. Utredaren ska i sitt arbete även beakta och vidareutveckla de förslag som lämnades i betänkandet Statliga servicekontor – mer service på fler platser. Utredaren ska beakta de synpunkter som framkommit under remitteringen av detta betänkande. Utredaren ska vidare beakta de kartläggningar av statlig närvaro som genomförts av länsstyrelserna respektive Statskontoret (Fi2019/01078/SFÖ och Fi2019/01406/SFÖ). Utredaren ska därutöver i sitt arbete utgå från att verksamheten vid servicekontoren fortsatt ska bedrivas kostnadseffektivt, med hög kvalitet och vara anslagsfinansierad inom den ram som anges i statens budget för 2020.

Uppdraget ska delredovisas till Regeringskansliet (Finansdepartementet) den 16 mars 2020. Delredovisningen ska omfatta förslag på lämpliga orter där statliga servicekontor bör etableras, en plan för i vilken takt och omfattning som en utbyggnad av organisationen kan ske och kostnadsberäkningar för förslagen. Uppdraget ska slutredovisas till Regeringskansliet (Finansdepartementet) senast den 16 november 2020.