

Regeringskansliet
Näringsdepartementet
103 33 Stockholm

Slutbetänkandet För Sveriges landsbygder – en sammanhållen politik för arbete, hållbar tillväxt och välfärd (SOU 2017:1)

(Ert diarienummer N2017/00222/HL)

Landsbygdskommittén föreslår att den befintliga organiseringen av servicekontor där Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten ingår flyttas till en ny organisation för statlig service i en egen myndighet eller alternativt flyttas över till Statens servicecenter. I den nya organisationen ska samlokalisering ske med Migrationsverket, Polismyndigheten och Arbetsförmedlingen där det finns möjlighet.

Utifrån erfarenhet från projektet *Mötesplats och Information* ser Migrationsverket positivt på förslaget. En av fördelarna med förslaget är att det skulle skapa möjligheter att planera mer långsiktigt, öka flexibiliteten i resursutnyttjande samt att kunna prioritera serviceuppdraget. Den största nyttan i gemensam service tror Migrationsverket är i att det underlättar för sökande att ta nästa steg i sin process i förhållande till andra myndigheter.

Migrationsverket ser dock inte att en ny utbruten organisation kring servicekontoren skulle kunna ersätta den service som sker i servicecenter, receptioner och kundtjänst inom Migrationsverket. Risken är att detta skulle innebära dubbla servicestrukturer. Däremot skulle servicekontoren kunna erbjuda en utökad service som ger möjlighet för sökande att utföra digitala tjänster med stöd och guidning på ett servicekontor i närhet till den sökandes hem eller boende.

Utifrån de alternativ som presenteras kring en ny organisation förordar Migrationsverket att en ny myndighet inrättas framför att Statens servicecenter får ansvaret för detta. Både för att enklare styra verksamheten men även för att kunna fokusera på en hög servicegrad och kvalitet i mötet med den sökande.

Utifrån den erfarenhet Migrationsverket förvärvat genom projektet *Mötesplats och information* delas inte problematiseringen kring att myndigheters frivilliga deltagande gällande service mot sökande är

svårhanterligt eller att myndigheterna tvingas lägga sig på den lägsta nivå som någon deltagande myndighet beslutar sig för.

Migrationsverket är den första myndighet en person möter när den har för avsikt att komma till Sverige för att arbeta, studera, leva med någon närstående eller för att söka skydd. Det innebär att myndigheten både möter människor som befinner sig inom och utom Sveriges gränser. I många ärenden är sekretessen och förekomsten av känsliga uppgifter mycket hög. Delar av målgruppen saknar eller har begränsad möjlighet till legitimering, så som e-legitimation, och har därmed begränsad möjlighet att genomföra e-tjänster. För att ge vägledning och säkerställa rättsäkerheten för den enskilde, så att ansökan blir korrekt och komplett, krävs god kunskap om gällande processer och regelverk. Merparten av Migrationsverkets service är idag kopplad till pågående ärenden. Därför finns det begränsningar i att utföra service utan tillgång till verkets information och ärendehanteringssystem samt utan specialistkompetens.

Utifrån detta resonemang är det inte troligt att service i gemensamma servicekontor under en ny organisation skulle kunna ersätta den service som idag ges i Migrationsverkets receptioner, servicecenter och kundtjänstverksamhet. Migrationsverket ser att sökande i många kontakter har flera frågor. De vill ha svar på hur de ska ansöka om medborgarskap, men även få besked om att de uppfyller de krav som ställs för att genomföra ansökan. För att kunna ge svar på den här typen av frågor på den nya myndigheten skulle strukturer för backoffice in till Migrationsverket behöva skapas, vilket skulle kunna leda till dubbelarbete och att efterfrågan på Migrationsverkets service skulle öka vilket i sin tur skulle kunna leda till minskad tillgänglighet för dem som väljer att kontakta Migrationsverket direkt.

Vad gäller ökad geografisk närvaro så befinner sig Migrationsverkets verksamhet i en omställningsfas. Efter några års kraftig expansion, som en följd av ett ökat antal asylsökande, återgår Migrationsverket till en mer normal dimensionering. Det innebär både att antalet anställda minskar, och att den befintliga kontorsstrukturen kommer att förändras. Myndighetens framtida lokalisering kommer att styras mot tio strategiska orter och därutöver kopplas till den närvaro som behövs utifrån placering av asylboenden.

Till sommaren räknar Migrationsverket med att i princip alla de närmare 163 000 asylsökande som kom under 2015 ska ha fått besked. Samtidigt har antalet nya asylsökande minskat markant. Det innebär att systemet för mottagande krymper kraftigt och många asylboenden avvecklas. Migrationsverket minskar därmed löpande sin geografiska närvaro i olika delar av landet.

Sammantaget ser Migrationsverket positivt på förslagen men utifrån erfarenheterna från Projektet *Mötesplats och Information* ser Migrationsverket att problemställningen kring geografisk närvaro kan lösas via frivillig samlokalisering utifrån medborgares och sökandes behov framför en tvingad servicesamverkan med utgångspunkt i en ny organisation. Migrationsverket

förordar att ytterligare utredningar och analyser genomförs för att undersöka i vilken omfattning det är möjligt att överföra service till en annan organisation. Här bör även regeringens krav på ökad effektivisering genom digitalisering tas i beaktande.

Detta yttrande har beslutats av undertecknad vikarierande generaldirektör efter föredragning av verksjuristen Henrik Karlsson. I den slutliga handlingen har rättschefen Fredrik Beijer och kvalitetschefen Cecilia Borin deltagit.

Mikael Ribbenvik