



Finansdepartementet  
Regeringskansliet  
[fi.remissvar@regeringskansliet.se](mailto:fi.remissvar@regeringskansliet.se)

## Yttrande över Servicekontorsutredning (SOU 2018:43)

Länsstyrelsen i Södermanlands län har beretts möjlighet att lämna synpunkter på slutbetänkande Statliga servicekontor – mer service på fler platser (SOU 2018:43).

### Inledning

Länsstyrelsen i Södermanlands län ställer sig positiv till förslaget som helhet. Utredningens huvudsakliga syfte är att tillhandahålla lokal statlig service i ännu större utsträckning, vilket vi välkomnar. Det är även positivt att ytterligare myndigheter såsom Migrationsverket och Trafikverket anses vara framtida utökningar av den lokala statliga servicen.

Länsstyrelsen vill samtidigt kommentera följande delar av utredningen,

- reglering av verksamheten vid servicekontoren,
- lokaliseringen av servicekontor efter fördelningsnycklar som även tar hänsyn till landsbygdspektivet,
- regionindelningen överensstämmer inte med förslag i andra statliga utredning.

### Reglering av verksamheten vid servicekontoren

Utredningen belyser frågan om rättslig reglering vid servicekontoren på ett förtjänstfullt sätt. De skäl som utredningen lyfter för att alternativt lagstifta om gemensam offentlig service och ansvar är att föredra framför ett avtalsalternativ även i en förbättrad form. Det finns starka skäl att i vissa delar särkoppla servicefrågor från vidare handläggning och utredning i de myndigheter som enligt förslaget ska ingå i servicekontoren.

För den enskilde kan det vara svårt att skilja mellan service och vägledning i ärenden när medborgaren har anhängiggjort ett ärende. Service i en bredare tolkning kan ske både före och efter det att en enskild har anhängiggjort ett ärende hos en myndighet. Vägledning sker endast hos den handläggande myndigheten och kan leda till krav på den enskilde att presteras en handling eller annan uppgift som kan avgöra ett ärende.

Det måste därför vara en tydlig skiljelinje mellan vad Statens servicecenter gör inklusive vilken myndighet som kan bli ansvarig för eventuella fel som begås av myndigheten. Utan en sådan reglering kan den enskilde annars riskera rättsförluster.

Det finns flera ärendetyper i de myndigheter som nu ska ingå i utrednings förslag och även i de tillkommande, som exempelvis saknar formkrav. Myndigheterna har själva utformat ex webbtjänster eller pappersansökningar som ska hjälpa både den enskilde och den handläggande myndigheten att skaffa ett tillräckligt beslutsunderlag. I situationer där den enskilde har fått en tillräcklig service och där frågeställningar om underlag för en ansökan kan förekomma, både skriftligen och muntligen, kan det uppstå situationer där ett tillräckligt ansökningsunderlag ackumulerats. Den enskildes rättigheter måste i sådana situationer kunna omhändertas av Statens servicecenter.

I motsats öppnar en lagstiftning också möjligheten för att enklare ärenden som kräver få handläggningsåtgärder även kan utöka ett framtida uppdrag för Statens servicecenter.

För den enskilde är det av stor gagn om endast en kontaktväg in till en handläggande myndighet finns, i synnerhet i ärenden av enklare karaktär, eller om ett komplicerat ärende kräver expertkunskaper i de myndighetsutövande expertmyndigheterna.

Länsstyrelsen anser därför att lagstiftning av myndigheternas åliggande mot medborgarna i varje del av service- och handläggningsprocessen är att föredra för tydligheten gentemot den enskilde om respektive myndighets rättsliga ansvar och befogenheter mot den enskilde.

### **Lokaliseringen av servicekontor efter fördelningsnycklar som även tar hänsyn till landsbygdsperspektivet**

Länsstyrelsen välkomnar att utredningen föreslår att Statens servicecenter får regeringens uppdrag att öppna ytterligare 27 nya servicekontor senast 31 december 2020. Utredningen använder sig av landsbygdkommitténs definition av en FA-region med ett funktionellt pendlingsavstånd mellan invånarens bostad och arbetsplats. För Södermanlands del innebär det ytterligare ett kontor i Eskilstuna, vilket Länsstyrelsen tillstyrker.

Vi har i ett tidigare remissvar till Landsbygdkommittén påtalat att Södermanland har en hög arbetslöshet, problem med utbildningsnivå och kompetensförsörjning, outvecklad digitalisering och saknar tillräckligt bra infrastruktur vilket leder till otillräcklig service till alla länets invånare.

Idag finns servicekontor i tre av länets orter – Nyköping, Gnesta och Eskilstuna, men övriga fem kommuner saknar servicekontor. Pendlingsavstånd är därför en otillräcklig fördelningsnyckel. Det vore önskvärt att minst ett servicekontor fanns i samtliga kommuner eller att exempelvis en maximal pendlingsavstånd användes som parameter för att bestämma servicekontorens spridning. En nära och synlig statlig närvaro ute i länet kräver servicekontor inom ett rimligt avstånd så att medborgares behov av statlig service kan tillgodoses.

**Regionindelningen överensstämmer inte med förslag i andra statliga utredningar**

Länsstyrelsen noterar också att ett par pågående utredningar; Indelningskommittén (SOU 2018:43) samt - Ett ordnat mottagande–gemensamt ansvar för snabb etablering eller återvändande (2018:22), föreslår alternativa lösningar gällande geografisk organisering av arbetsuppgifter. Ett särskilt uppdrag kan med fördel ges till Statens Servicecenter att ta hänsyn till eventuella förändringar i sin organisering av servicekontor.

Beslut i detta ärende har fattats av landshövding Liselott Hagberg efter föredragning av chef för verksamhetsstyrning och stöd Andres Delgado. I beredningen har länsråd Claudia Gardberg Morner, miljövårdsdirektör Anneli Fiskesjö, samhällsbyggnadsdirektör Åke Johansson och landsbygdsdirektör Johan Varenius.

Liselott Hagberg

Andres Delgado Lopez