



Handläggare
Johannes Forssman
Utredningsenheten

Diarienummer
2018KS/0645

Kommunstyrelsen

Remiss: Statliga Servicekontor – mer service på fler platser

Ordförandebeslut

Yttrandet godkänns och sänds till finansdepartementet

Beslutsnivå

Ordförandebeslut¹

Sammanfattning

Servicekontorsutredningen föreslår att det öppnas 27 nya statliga servicekontor i Statens servicecenters regi. Det totala antalet statliga servicekontor uppgår därmed till 140 stycken. Kontoren ska ge service gällande allmän och fördjupad karaktär för Försäkringskassan, Skatteverket, Pensionsmyndigheten och Arbetsförmedlingens respektive verksamhet. Anställda på Statens servicecenter ska ingå uppdragsavtal med respektive myndighet för att ärendehantering ska ha respektive myndighet som huvudman. Utredningen föreslår att anställda ska ha direktåtkomst till respektive myndighet för att verksamheten ska möjliggöras. Uppdragsavtal och ändringar i OSL ska möjliggöra fortsatt sekretesskydd och integritetsskydd för medborgarna. Finansieringen bedömer utredningen säkerställs genom ökat anslagstillägg för lokal statlig service. Utredningen bedömer att arbetsförmedlingen minskar sina utgifter med omkring 60 miljoner.

Bakgrund

Servicekontorsutredningen tillsattes av regeringen 7 september 2017 för att analysera och föreslå hur vissa lokala statliga myndigheters lokala serviceverksamhet kan organiseras på ett mer sammanhållet sätt. Utredningen lämnade den 15 december 2017 ett delbetänkande, Servicekontor i ny regim (SOU 2017:109) med förslag på vilken service som bör finnas vid serviceorganisationens lokala kontor, samt en plan för när kontoren ska tillhandahålla service avseende Försäkringskassan, Pensionsmyndighetens och Skatteverkets verksamheter. Delbetänkandes föreslog att Statens servicecenter skulle ta över verksamheten ovannämnda myndigheter bedrivit under frivillig samverkan angående serviceutbud till medborgare. Delbetänkandet presenterade förslag

¹ Kommunstyrelsens nästa sammanträde är den 19 september. Yttrandet ska vara Finansdepartementet tillhanda den 11 september. Därmed fattas beslut av kommunstyrelsens ordförande i enighet med kommunstyrelsens delegationsordning punkt 1.15 Brådska ärende där kommunstyrelsens beslut inte kan avvaktas.



på organisering, finansiering och dimensionering. Delbetänkandet remitterades och slutbetänkandet presenterades den 29 maj 2018 och remitterades till berörda myndigheter varav Värmdö kommun har fått möjlighet att yttra sig angående Statliga servicekontor- mer service på fler platser (SOU 2018:43).

Ärendebeskrivning

Myndigheter

Servicekontorsutredningens slutbetänkande (SOU 2018:43) avser att utöver de redan föreslagna myndigheterna även inkorporera Arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlingen är i dagsläget i en omstruktureringsprocess där myndigheten bedömer att behovet av fysiska besök antas minska och därmed behovet av servicepersonal, vilket leder dem till slutsatsen att de kan minska antalet anställda, och endast införa bokningsbara besök. Utredningen ställer sig emot detta och är av uppfattningen att det fysiska behovet av service inte kommer att minska och att Arbetsförmedlingen har underskattat behovet. Utredningen föreslår att regeringen uppdrar Statens servicecenter och Arbetsförmedlingen att etablera former för samverkan under 2018-2020. Utredningen föreslår samlokalisering med Trafikverkets förarprov där detta är möjligt. Vidare föreslår utredningen att Migrationsverket tillsammans med Statens servicecenter påbörjar en pilotverksamhet för videomötestjänster. Förslaget är att Migrationsverket till en början hyr ett rum på minst två orter där myndigheten idag inte bedriver lokal serviceverksamhet.

Utredningen bedömer att servicen till medborgarna genom detta ökar och tillhandahålls mer effektivt och tillgodoser de behov som finns.

Lokalisering och antal

Servicekontorsutredningen föreslår sitt slutbetänkande att det inrättas 27 nya servicekontor i landet. Dels fyra kontor i de fyra FA- regioner som i dagsläget saknar detta, samt utplacering av kontor i eller nära socialt utsatta områden. Utredningen föreslår att det placeras elva nya servicekontor i eller nära socialt utsatta områden i större städer och att det utlokaliseras 12 nya servicekontor i Malmö, Göteborg och Stockholms län. Servicekontoren föreslås utökas till 140 stycken totalt. Servicekontoren avser att ge service avseende Arbetsförmedlingens verksamhet i de kommuner där det finns servicekontor. Därutöver har Arbetsförmedlingen kontor i närmare 110 kommuner, dessa kontor berörs inte av utredningens förslag.

För Värmdö kommun innebär detta att det blir fler servicekontor inom kommunens FA-region. De närmaste servicekontoren kommer fortsatt vara belägna i Stockholms kommun. Arbetsförmedlingen kommer som i dagsläget vara lokaliserad i Nacka kommun.

Verksamhet, handläggning och beslutsfattande

Verksamheten kommer inte att som nu är fallet, grundas på frivillighet utan det föreslås att Statens servicecenter ska bedriva verksamheten av allmän och fördjupad karaktär vid servicekontoren avseende de berörda myndigheternas verksamhet. Verksamheten på servicekontoren kommer dels bestå av service av allmän karaktär så som allmän

information och råd till besökarna. Kontoren kommer även bedriva uppgifter av fördjupad karaktär som rör ett särskilt ärende exempelvis ansökningar om försörjningsstöd. Statens servicecenter ska inte ha det rättsliga ansvaret för ärendehantering på servicekontoren. De myndigheter för vars räkning lokal service utförs på servicekontoren, ska vara ansvariga för ärendehandläggningen. Detta regleras genom att respektive myndighet sluter uppdragsavtal med anställda servicehandläggare på servicekontoren, som ska utföra förvaltningsuppgifter som innefattar myndighetsutövning eller som kräver tillgång till personuppgifter. Beslutsfattande ska inte ske på servicekontoren utom vid utfärdande av ID-kort för personer folkbokförda i Sverige. Den myndighetsutövningen som bedrivs på kontoren blir därmed utfärdandet av ID-kort. Utredningen föreslår att eventuella förändringar avseende ID-kort ska invänta slutbetänkandet från 2017 års ID-kortsutredning. Vidare föreslås att Statens servicecenter, i samarbete med de av regeringen beslutade myndigheterna, närmare ska utforma verksamheten.

Alternativt upplägg för ärendehandläggning bedöms av utredningen vara rättsligt komplicerat. Ett alternativt upplägg skulle innebära att tillsvidareanställd på Statens servicecenter då får fler än en statlig anställning. Detta skulle även medföra svårigheter för medborgare vid ansvarsutkrävning. Beslut gällande fler ärenden än ID-kort tas sällan i dagsläget vid servicekontoren då dessa ärenden ofta är av komplicerad sort. Det bedöms därför medföra risk för osäkra ärendehanteringar och beslut då dessa ärenden är komplicerade och kräver särskild expertis.

Sekretess

Med den föreslagna nya regimen för servicekontoren, kommer handlingar inlämnade på servicekontoren gå till Statens servicecenter och därmed inlämnats till en myndighet. Statens servicecenter i egenskap av myndighet omfattas därmed av förvaltningslagen (2017:900). Utredningen föreslår vidare en förändring i OSL (2009:400) enligt vilket sekretess gäller enligt de bestämmelser i lagen som gäller för respektive verksamhet för vilken en handling vid ett servicekontor mottagits eller upprättas. Handlingar inkomna till Statens servicecenter anses upprättade på den myndighet dit handlingen är avsedd och inte på Statens servicecenter. Statens servicecenter bör därför inte åläggas att sköta arkivering av ärenden.

Statens servicecenter föreslås få direktåtkomst till register och uppgifter inom de berörda myndigheterna för att verksamheten ska fungera. Utredningen föreslår ett antal författningsförslag för att reglera att direktåtkomst tillåts samtidigt som de behöver kompletteras med sekretessbrytande bestämmelser. Den information som inte sekretessbeläggs blir således allmän handling hos den myndighet som berörs av ärendet.

Några sekretessbrytande regler borde enligt utredningen inte aktualiseras eftersom handläggningen sker för respektive myndighet. Sekretessbedömningar ska ske enligt de bestämmelser i OSL som gäller för respektive myndighets verksamhet. Utredningen ger även förslag på en alternativ ändring i OSL där det förs in direktiv för respektive myndighet. Detta bedöms dock som ett sämre alternativ då det förstnämnda möjliggör att fler myndigheter i framtiden kan tillkomma i verksamheten och då behöver det inte göras författningsändringar vid varje sådant fall.

Gällande direktåtkomsten mellan de berörda myndigheterna och Statens servicecenter anser utredningen att det kan regleras genom att absolut sekretess råder för de uppgifter som delges Statens servicecenter men inte är relevanta för själva ärendet. Genom att uppgifter inhämtade till Statens servicecenter blir att betrakta som allmänna handlingar, även avseende de handlingar som inte berör verksamheten anser utredningen att sådana uppgifter kan beläggas med sekretess enligt OSL för att skydda medborgares integritet. Utredningen bedömer inte att detta medför ökade risker för integriteten då uppgifterna beläggs med sekretess och anställda på Statens servicecenter ingår uppdragsavtal med respektive myndighet. Utredningen föreslår att den gällande rutinen där en medborgare ger sitt samtycke att handläggaren tar del av uppgifter från flera system fortsätter gälla.

Finansiering och kostnader

Utredningen beräknar att kostnaden för Statens servicecenter att öppna 27 nya servicekontor är cirka 22 miljoner kronor för budgetåret 2019, 65 miljoner kronor för budgetåret 2020, samt 86 miljoner kronor årligen fr.o.m. budgetåret 2021.

Finansieringen av dessa kan enligt utredningen ske genom regeringens anslagstillskott för lokal statlig service i budgetpropositionen för 2018. Det bedöms att kostnaderna för Arbetsförmedlingen minskar uppemot 60 miljoner kronor genom att Statens servicecenter tar över den avsedda verksamheten.

Bedömning

Det finns ett behov av ökad statlig närvaro och service i landet. Därför bedöms det vara positivt att utlokalisera kontor i regioner som i dagsläget saknar detta. Kommunen ser positivt på förslaget att lokalisera ett antal av dessa kontor i eller i närheten av socialt utsatta områden. Statens servicecenter bör ges i uppdrag att tillhandahålla service gällande de föreslagna myndigheterna och detta bör regleras genom uppdragsavtal. Det bedöms som särskilt viktigt att Arbetsförmedlingen inte står utanför detta då medborgarnas behov av Arbetsförmedlingen fortsatt bedöms vara stort och förslaget från Serviceutredningen medför minskade kostnader för den hårt belastade myndigheten.

Ekonomiska konsekvenser

Ärendet har inga ekonomiska konsekvenser för kommunen.

Utredningen beräknar att kostnaden för Statens servicecenter att öppna 27 nya servicekontor är cirka 22 miljoner kronor för budgetåret 2019, 65 miljoner kronor för budgetåret 2020, samt 86 miljoner kronor årligen fr.o.m. budgetåret 2021.

Finansieringen av dessa kan enligt utredningen ske genom regeringens anslagstillskott för lokal statlig service i budgetpropositionen för 2018.

Konsekvenser för näringslivet

Ärendet bedöms medföra positiva konsekvenser för näringslivet. Inkorporeringen av Arbetsförmedlingen bedöms som positivt för näringslivet då arbetsförmedlingen är en bro mellan näringslivet och medborgarna. Service kontorens övriga funktioner anses också som positiva då det även är viktigt för företagare att ha möjlighet till service på ett smidigt sätt. Kommunens näringsidkare kommer fortsatt behöva resa utanför kommunen för att komma till ett servicekontor, men då kontoren i Stockholms län blir fler ökar möjligheten för kontakt mellan näringslivet och de myndigheter som föreslås ingå i servicekontoren.

Konsekvenser för miljön

Ärendet bedöms inte medföra några konsekvenser för miljön.

Konsekvenser för medborgarna

Ärendet bedöms medföra positiva konsekvenser för medborgarna då möjligheten till lokal statlig service ökar. Antalet servicekontor blir fler och inkorporering av Arbetsförmedlingen möjliggör att mer service kan ges på en plats. Kommunens invånare behöver fortsatt åka utanför kommungränsen, men antalet kontor i Stockholms län blir fler vilket medför att medborgarna får möjlighet till mer service på fler platser. Ärendet bedöms inte medföra några negativa konsekvenser för medborgares integritet genom medborgares samtyckte för hantering av enskilda uppgifter samt att uppgifter utan relevans för ärendet beläggs med sekretess.

Konsekvenser för barn

Ärendet bedöms inte medföra andra konsekvenser för barn än för medborgarna i stort.

Handlingar i ärendet

Nr	Handling	Bilaggs/Bilaggs ej
1	Yttrande	Bilaggs

Sändlista för beslutsexpediering

Finansdepartementet



Deshira Flankör
Kommunstyrelsens ordförande



Handläggare

Johannes Forssman
Utredningsenheten

Diarienummer

2018KS/0645

Finansdepartementet

Yttrande över SOU 2018:43 Statliga servicekontor - mer service på fler platser

Värmdö kommun ser sammanfattningsvis positivt på Servicekontorsutredningens förslag om att utlokalisera fler statliga servicekontor på fler platser i landet. Kommunen instämmer i uppfattningen att det finns ett lokalt behov av statlig service inom hela landet och särskilt på de platser som saknar detta i dagsläget. Det bedöms vara extra viktigt i eller nära socialt utsatta områden. Vidare så delar kommunen uppfattningen om att Arbetsförmedlingen och Statens servicecenter ska få uppdrag av regeringen att etablera former för samverkan under 2018-2020. Kommunen delar utredningens uppfattning att behovet av lokal fysisk service fortsatt är stort och Arbetsförmedlingen har för stor tro på att tekniska lösningar i dagsläget skulle minska besöksstrycket. Kommunen delar uppfattningen att Migrationsverket på sikt ska erbjuda vissa tjänster för medborgare på de statliga servicekontoren och delar uppfattningen att detta bör påbörjas under 2020. Kommunen instämmer i utredningens uppfattning att anställda på Statens servicecenter bör ges direktåtkomst. Detta måste dock ske utan att påverka medborgares integritet. Kommunen delar uppfattningen att finansieringen kan ske genom anslagstillskott för lokal statlig service.

Myndigheter

Värmdö kommun ser positivt på att Statens servicecenter ska erbjuda service avseende Försäkringskassan, Skatteverket, Pensionsmyndigheten och Arbetsförmedlingens verksamheter. Kommunen ser positivt på att Trafikverket samlokaliseras på vissa platser och att Migrationsverket och Statens servicecenter ska bedriva pilotverksamheter med videomötestjänst för medborgare där myndigheten idag inte erbjuder lokal service.

Kommunen instämmer i utredningens uppfattning att besöksantalet till berörda myndigheter inte kommer att minska inom en snar framtid då det fortsatt kommer finnas ett behov av fysiska möten. Denna åsikt delas inte av Arbetsförmedlingen som är av uppfattningen att antalet anställda bör minska, att spontanbesök kan ersättas av endast bokningsbara möten och att fysiska besök kan ersättas av digitala tjänster. Kommunen delar utredningens slutsats om att Arbetsförmedlingen underskattar medborgarnas behov.

Lokalisering och antal

Kommunen ser positivt på att antalet servicekontor ska öka. Det anses även vara en väl avvägd bedömning att lokalisera dessa i de regioner som i dagsläget saknar detta samt

utplaceringen av servicekontor i eller nära socialt utsatta områden.

Verksamhet, handläggning och beslutsfattande


Värmdö kommun instämmer i att Statens servicecenter ska bedriva den verksamhet utredningen föreslår. Vidare delas uppfattningen att ärendehanteringens fortsatt ska ha respektive myndighet som huvudman. Kommunen delar uppfattningen att beslutsfattandet inte bör omfatta mer än utfärdandet av id-kort för folkbokförda i Sverige. Kommunen delar uppfattningen i förslaget om att förändringar avseende id-korts utfärdande bör avvakta betänkandet från 2017 års ID-kortsutredning. Kommunen instämmer i att anställda på statliga servicekontor enbart bör ha en arbetsgivare och därför bör endast uppdragsavtal vara möjligt att ingå mellan respektive myndighet och anställd på Statens servicecenter.

Sekretess

Värmdö kommun är av uppfattningen att frågan gällande sekretess är av hög vikt för alla verksamheter och för medborgarnas integritet. Kommunen instämmer i föreslagna ändringar avseende direktåtkomst och de föreslagna författningsförslagen för möjliggörandet av detta. Kommunen delar uppfattningen att verksamheten inte kan tillgodose behoven om det inte finns direktåtkomst mellan Statens servicecenter och berörda myndigheter. Uppdragsavtalen mellan respektive myndighet och Statens servicecenter och de föreslagna författningsändringarna bedöms reglera och säkerställa att medborgares integritet tillgodoses.

Finansiering och kostnader

Kommunen delar uppfattningen att finansieringen kan ske genom anslagstillskott för lokal statlig service i budgetpropositionen för 2018. Efterföljande år anser kommunen att finansieringen bör regleras i stadsbudget för att motsvara de kostnader utredningen föreslår. Kommunen ser positivt på att det beräknas att Arbetsförmedlingen kan minska sina utgifter genom förslaget.



Deshira Flankör
Kommunstyrelsens ordförande



Camilla Broo
Kommundirektör