

Datum
2018-09-03

Vårt diarienummer
2018-110-4615

Ert datum
2018-06-11

Er beteckning
Fi2018/02198/SFÖ

Kopia till Utbildningsdepartementet

Finansdepartementet

103 33 STOCKHOLM

Statliga servicekontor – mer service på fler platser (SOU 2018:43)

Centrala studiestödsnämnden (CSN) önskar, utifrån sina verksamhetsområden, lämna nedanstående synpunkter vad gäller förslagen om statliga servicekontor.

CSN har inte några synpunkter på de övriga överväganden och förslag som framförs i betänkandet.

Sammanfattning

- CSN är positiva till ett införande av en videomötestjänst.
- CSN tillstyrker förslaget om en pilotverksamhet. Ytterligare utredning måste dock göras av CSN för att bedöma vilken service som servicekontoren ska lämna avseende CSN:s verksamhetsområde.

8.5 Videomötestjänst för statliga myndigheter på servicekontor

CSN ser positivt på förslaget om införande av en videomötestjänst. Vid införandet av en sådan tjänst är det viktigt att den tekniska lösningen har en hög säkerhet. För att förenkla för myndigheterna att ansluta till tjänsten bör den även stödja de standardformat som i dag finns för videokonferenser.

8.6 Service avseende fler statliga myndigheter

CSN tillstyrker förslaget om att få ett gemensamt uppdrag tillsammans med Statens servicecenter, att genomföra en pilotverksamhet där något eller några servicekontor ger service avseende CSN:s verksamhet. CSN delar även utredningens förslag om att uppdraget bör ges först när serviceorganisationen vid Statens servicecenter har förutsättningar att hantera ett sådant uppdrag.

Oavsett vem kunden är finns det vissa grundläggande behov hos CSN:s kunder. Det handlar exempelvis om att kontakterna med CSN ska vara enkla och ske utifrån de förutsättningar kunden har och att man vill förstå vad som händer i sitt ärende och varför. Det finns dock vissa kundgrupper som behöver mer stöd och vägledning i CSN-relaterade frågor. Idag vänder sig dessa kundgrupper ofta till andra parter, exempelvis till skolan. Anledningen till att vissa kunder vänder sig till andra istället för till CSN är för att det upplevs enklare att få prata med någon direkt istället för att sitta i en telefonkö. Dessa kunder litar inte på sin förmåga att förstå vad CSN:s handläggare säger i telefon p.g.a. bristande språkkunskaper. De behöver stöd i ansökan som är svårt att tillgodogöra sig via telefon och så vidare. Det är vanligare att studerande på komvux ger uttryck för behov av att besöka ett CSN:s kontor än att studerande på högre nivåer gör det. Denna kundgrupp bollas dessutom ofta mellan skolan och CSN, och skolan får lägga mycket tid på att förklara för den studerande vad han eller hon förväntas göra.

Även yngre studerande på gymnasiet, framförallt utländska ungdomar, får mycket stöd av skolan i sina kontakter med CSN. Det är en grupp som har stort behov av vägledning. I dagsläget finns det dessutom inga digitala tjänster för studerande på gymnasiet. För utländska ungdomar innebär detta exempelvis att de fyller i pappersblanketter inför varje läsår för att ansöka om rätt till svenskt studiestöd. Många gånger ansöker de studerande på gymnasiet också om extra tillägg, även det på pappersblankett. Det är väldigt vanligt att skolan och gode män (i de fall sådana finns) hjälper eleven med detta och sköter kontakten med CSN.

Enligt CSN:s uppfattning skulle Statens servicecenter kunna ge allmän information och hjälpa studerande med ansökningar om studiestöd, extra tillägg och inackorderingstillägg. CSN ser dock att då många frågor har anknytning till skolorna är det tveksamt att de studerande skulle söka sig till ett servicekontor för att ställa CSN-relaterade frågor. CSN ser även att det kan finnas vinster med att servicekontoren kan lämna information om studiestödet till besökare som är där i andra ärenden t.ex. för att få vägledning kring arbete, utbildningsinsatser m.m.

I dag har CSN samarbete med Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och kommunerna som tillhandhåller s.k. lånekontaktpersoner som svarar för information till flyktingar samt hjälper till med att fylla i låneansökningar om hemutrustningslån. Med hänsyn till att utredningen föreslår att Statens servicecenter ska tillhandhålla service åt Arbetsförmedlingen ser CSN att den service lånekontaktpersonerna vid Arbetsförmedlingen idag ger avseende hemutrustningslån även skulle kunna ges av personal vid servicekontoren.

Om pilotverksamheten ska innebära att Statens servicecenter ska ha direktåtkomst till CSN:s handläggningssystem avseende CSN:s studiestödsverksamhet krävs författningsstöd. Regler om direktåtkomst finns i 10 § studiestödsdatalagen (2009:287) enligt vilken direktåtkomst till personuppgifter kräver stöd i lag eller förordning. Rätten till direktåtkomst för Statens servicecenter behöver därför regleras antingen i 11 § studiestödsdatalagen eller genom tillägg i studiestödsdataförordningen (2009:321). Någon form av uppgiftsskyldighet för CSN gentemot Statens servicecenter kommer även att behövas om den servicen som Statens servicecenter ska ge förutsätter att Statens servicecenter har tillgång till sekretessbelagda uppgifter.

Vad gäller hemutrustningsverksamhet så torde det inte finnas behov av författningsstöd för direktåtkomst, men en uppgiftsskyldighet för CSN gentemot Statens servicecenter skulle behöva införas om en eventuell direktåtkomst avser sekretessbelagda uppgifter.

Om direktåtkomst till handläggningssystemen skulle bli aktuellt kommer CSN att behöva se över och förändra och även utveckla lösningar för behörigheter i handläggningssystemen.

Utredningen föreslår att pilotverksamheten ska genomföras först om några år. Med hänsyn till detta anser CSN att de närmare förutsättningarna för uppdraget får utredas när regeringen beslutat att pilotverksamheten ska genomföras.

Av utredningen framgår inte något om de kostnader ett genomförande av en pilotverksamhet skulle innebära. Enligt CSN:s uppfattning kommer en pilotverksamhet innebära kostnader för bl.a. utbildningsinsatser och eventuella utvecklingsinsatser för att ge servicekontoren tillgång till CSN:s handläggningssystem. Dessa kostnader kan i dagsläget inte beräknas då pilotverksamhetens omfattning inte är beslutad. I det fortsatta arbetet måste finansieringen av pilotverksamheten beaktas. Det måste även klargöras om CSN ska betala någon ersättning till Statens servicecenter för att de ska tillhandahålla service avseende CSN:s verksamhet.

Beslut om detta remissvar har fattats av generaldirektör Christina Forsberg efter föredragning av verksjuristen Ulrika Åsemar i närvaro av chefsjuristen Åsa Lindahl. I arbetet med remissvaret har även kontorschefen Maria Edström, gruppcheferna Ulf Gustafsson och Patrik Westrin, verksamhetsutvecklarna Madelene Wiksten och Linda Jansson samt verksjuristen Yohann Gilbert deltagit.

Christina Forsberg

Ulrika Åsemar