



## Statliga Servicekontor - mer service på fler platser (SOU 2018:43)

Er beteckning: Fi2018/02198/SFÖ

### Sammanfattning

Länsstyrelsen Östergötland tillstyrker en utvidgning av antalet statliga servicekontor och ser positivt på en närmare och lättare tillgång till service för den enskilde samt små- och medelstora företag. Lokala kontor underlättar för personer som har svårt att resa långt, eller som behöver ett personligt möte för att tillgodogöra sig information. Länsstyrelsen ser stora vinster bland annat för personer som inte talar svenska, äldre personer och personer med funktionsnedsättningar.

Det är viktigt att organisationen av vissa statliga myndigheters lokala serviceverksamhet organiseras på ett sätt som ligger i linje med förslagen i Indelningskommitténs betänkande Myndighetsgemensam indelning – samverkan på regional nivå (SOU 2018:10). De olika utredningar som berör statliga myndigheters geografiska och funktionella indelning bör hanteras i ett sammanhang och inte styckevis och delt.

Det är delvis olika myndigheter som blir berörda, vad gäller lokal serviceverksamhet är Pensionsmyndigheten, Skatteverket och Försäkringskassan viktiga myndigheter vars service föreslås ingå. Förslaget om lokala servicekontor omfattar även Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Trafikverket. De tre förstnämnda samt Statens servicecenter ingår inte i Indelningskommitténs betänkande rörande samverkan på regional nivå, medan Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Trafikverket omfattas av förslaget. Detta behöver synkroniseras i det fortsatta arbetet.

Länstyrelserna bör fortsatt ha fokus på att samordna statliga myndigheter inom det egna länet, bland annat för att främja statliga myndigheters medverkan i respektive läns regionala tillväxtstrategier där även tjänster som ryms inom förslaget för lokala servicekontor påverkar utveckling och tillväxt. Länstyrelsernas nationella samverkan och samordning är också väl utvecklad. Den omfattar idag samverkan med flera nämnda centrala myndigheter.

Länstyrelserna har en roll som regionala samordnare och besitter de förmågor som en samordnare av olika statliga myndigheters verksamhet behöver. Att bygga upp en ny infrastruktur för statliga servicekontor finner vi synnerligen tveksamt när



länsstyrelserna har den erfarenhet och kompetens som krävs. Statens regionala företrädare, länsstyrelserna, ska enligt sin instruktion arbeta sektoröverskridande och samordna olika samhällsintressen samt statliga myndigheters verksamhet. Länsstyrelserna har också inom en mängd områden att hantera ärenden som ställer stora krav på integritet och sekretess. Det finns vidare goda exempel på länsstyrelser som har verksamhet på fler orter än i residensstaden såsom exempelvis Skåne, Västra Götaland och Norrbotten.

Länsstyrelsen är positiv till att utredningen föreslår nya servicekontor i två av länets kommuner, Linköping och Norrköping. Länsstyrelsen saknar dock en analys av hur utredningen har gjort urvalet av utsatta områden. Utredningen lägger inte heller fram någon analys av servicekontorens målgrupper, tillgängliggörande av tjänster för målgrupper med funktionsnedsättningar, psykisk ohälsa, språksvårigheter och eller andra omständigheter som påverkar den enskildes möjligheter att besöka servicekontoren. Utredningen resonerar inte kring hur tryggheten ska garanteras för såväl besökare som anställda, och analyserar inte vilka som kommer att besöka servicekontoren.

## Övergripande om integritet och sekretess

Länsstyrelsen har vissa reservationer gällande förslaget att enskilda handläggare ska kunna få tillgång till samtliga samverkande myndigheters register. Det ställer stora krav på den enskilde handläggarens förmåga och kunskap, både när det gäller att hålla isär de olika uppgifterna och att sekretesspröva innan utlämnande. Länsstyrelsen tycker förvisso att det är bra att sekretessprövning ska ske för varje uppgift gentemot de sekretessbestämmelser som är aktuella för varje myndighet, men ser också risker i detta. Det kan vara svårt för en handläggare att behärska sekretessbestämmelser för en myndighet, än mindre för fyra.

Detta skapar större risker för att sekretessen bryts på ett felaktigt sätt, att uppgifter om den enskilde individen hamnar hos fel myndighet eller att den personliga integriteten kränks. Länsstyrelsen ser också vissa problem med den lösning som förordas, att den enskilde ska lämna ett skriftligt samtycke till att häva sekretessen vid besök hos servicekontor. Länsstyrelsen ställer sig frågande till hur den enskilde ska informeras om och förstå det skydd som denne fransäger sig. Detta blir särskilt problematiskt för personer som på grund av exempelvis språksvårigheter, ålder eller funktionsnedsättning har svårt att tillgodogöra sig information om komplexa frågor så som sekretess. Risken finns att servicekontor då gör långtgående inskränkningar i den personliga integriteten som den enskilde förvisso samtyckt till, men inte förstått vidden av. Det är viktigt att det inte blir till nackdel för den enskilde att besöka ett servicekontor, för att handläggaren därigenom får en annan helhetsbild av personen än vad som annars är möjligt.

Länsstyrelsen vill därför påtala vikten av mycket god och djupgående utbildning i offentlighet och sekretess om samma tjänsteperson ska kunna sekretesspröva enligt regelverket för samtliga berörda myndigheter. Det är därtill viktigt av integritetsskäl att medarbetare inte obehindrat får tillgång till information om den enskilde från flera olika myndighetsregister.



### **3.4.7 Rapporteringsskyldighet m.m. till Kammarkollegiet**

Utredaren föreslår att Statens servicecenter ska utforma verksamheten tillsammans med de samverkande myndigheterna. Länsstyrelsen föreslår att expertmyndigheter ska bistå i utformningen av verksamheten tillsammans med dessa. Myndigheter som exempelvis Myndigheten för delaktighet (MFD) och Barnombudsmannen (BO) besitter expertkunskap som bör användas i såväl utformning av riktlinjer och rutiner som de fysiska lokalerna. Det är viktigt att MFD och andra myndigheter och civilsamhälleaktörer som kan bidra med expertkunskap om de mest utsatta målgruppernas behov, får en framträdande roll i hur verksamheten utformas. Länsstyrelsen anser vidare att dessa bör ha en framträdande roll i att kontinuerligt utvärdera verksamheten, för att säkerställa att servicekontoren drivs och utvecklas med den enskilde medborgarens behov i centrum.

### **3.6.1 Ett serviceråd inrättas för servicemyndigheternas samverkan med Statens servicecenter**

I tillägg till de serviceråd som ska representera de samverkande myndigheterna, anser Länsstyrelsen att det bör göras kontinuerliga brukaruppföljningar för att säkerställa att verksamheten möter den enskildes behov. Det är viktigt att det finns funktioner kopplade till samverkan som inte bara agerar tekniskt råd för de inblandade myndigheterna utan också riktar verksamheten efter brukarperspektivet. Här kan myndigheter som MFD utgöra stöd i att tolka resultaten av brukaruppföljningar. De servicekontor som redan finns idag bör utformas och följas upp på samma sätt för att garantera jämlik tillgång till service över landet.

### **7.3.1 Utmaningar kräver förnyelse**

Utredaren redogör för att Arbetsförmedlingen inte längre avser erbjuda tillfälle för spontana besök. Länsstyrelsen anser att det är viktigt att det finns utrymme för spontana besök till servicekontoren. Detta för att bland annat underlätta för personer som av olika anledningar har svårt att hålla bokade tider eller på andra sätt är beroende av att kunna uppsöka kontoret med kort varsel.

### **7.3.5 Förändring av Arbetsförmedlingens service**

För att Arbetsförmedlingens ambition, att huvuddelen av dess service och tjänster ska finnas tillgängliga via digitala kanaler, krävs enligt Länsstyrelsens mening att utbyggnaden av bredband till företag och hushåll intensifieras. Detta gäller inte minst glesbygd och mindre tätorter där det i dag krävs ett omfattande engagemang från de boende för att få tillgång till exempelvis bredband och där mobiltäckningen i många fall behöver förbättras.



För många människor är den personliga kontakten med myndigheter viktig. Staten bör vara mycket lyhörd för sådana synpunkter, och ge allmänheten möjlighet att välja det sätt som passar den enskilda medborgaren bäst vad gäller kontaktvägar med statliga myndigheter.

## 7.7 Myndigheternas synpunkter

Länstyrelsen delar inte Arbetsförmedlingens uppfattning om att en bättre lokal service kan ersättas av digitala lösningar. Alla personer har inte möjlighet att använda sig av e-tjänster. Länstyrelsen välkomnar istället förslaget om att bygga ut ytterligare servicekontor för att ge alla möjlighet att kontakta myndigheter på sina villkor. Detta gäller även fördjupad service, vilket bör finnas att tillgå från samtliga samverkande myndigheter.

### 8.2.2 Bättre tillgänglighet i utsatta områden

Utredningens förslag om nya servicekontor i utsatta områden, bland annat i Linköping och Norrköping, bör kunna leda till positiva effekter och inte minst bättre service till de boende samt ökat förtroende för myndigheter. I kommande diskussioner med berörda kommuner bör man från statens sida poängtera vikten av att respektive kommun också ser över och vid behov förbättrar tillgängligheten till kommunal service i dessa områden.

## 8.5 Videomötestjänst för statliga myndigheter på servicekontor

Länstyrelsen ser stora fördelar i att den enskilde ska kunna uppsöka servicekontor för att delta i videomöten med olika myndigheter. Länstyrelsen tillstyrker förslaget. Det är då också viktigt att övriga myndigheter ger möjlighet att ersätta telefonsamtal eller möten över disk med videomöten. Länstyrelsen instämmer med Migrationsverkets synpunkter om vikten av hög sekretess i videomötesrum.

Utredningen diskuterar vidare den fysiska utformningen av videorum, för att möjliggöra för att personer med funktionsnedsättningar ska kunna använda rummen. Länstyrelsen påminner om att det är viktigt att samtliga delar av lokalerna, inte enbart videorummen, utformas enligt principen om universell utformning och tillgänglighetsanpassas för olika målgrupper. Det är viktigt att verksamhet och lokaler möter behoven för exempelvis personer som av olika anledningar behöver träffa samma handläggare vid varje besök, eller behöver samtala med handläggaren i ett enskilt rum. Verksamheten behöver också ha kapacitet för såväl bokade som spontana besök.

Länstyrelsen föreslår att servicekontor har sena öppettider för att underlätta för personer som har svårt att lämna arbete eller andra åtaganden under dagen, samt för personer som behöver besöka lokalerna när det är färre besökare i väntrummet. Det kan också vara bra att ha flera ingångar, varav någon bör leda direkt in i en lugnare miljö för personer som har svårt att vistas i väntrum tillsammans med andra. Det är viktigt att det finns tillgång till tolkar på de vanligaste språken, de svenska



minoritetsspråken samt teckenspråkstolk. Varje servicekontor bör ha beredskap för att kunna använda verktyg som Post- och telestyrelsens Bildtelefoni.

### De som medverkat i beslutet

Beslutet har fattats av näringslivs- och tillväxtdirektören Madeleine Söderstedt Sjöberg med ledningsstrategen Sten Olsson som föredragande. I den slutliga handläggningen har också medverkat jämställdhetsutvecklaren Alexandra Nörby.

Madeleine Söderstedt Sjöberg  
Näringslivs- och tillväxtdirektör

Sten Olsson  
Ledningsstrateg