



Länsstyrelsen  
Västerbotten

## Yttrande

Datum

2018-09-04

Ärendebeteckning

600-5801-2018

1(3)

Finansdepartementet

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

## Yttrande över betänkandet

### Statliga servicekontor - mer service på flera platser (SOU 2018:43)

Yttrande från länsstyrelsen Västerbotten för betänkandet Statliga servicekontor – mer service på flera platser, SOU 2018:43

#### Sammanfattning

Syftet med betänkandet är att säkerställa och stärka tillgången till grundläggande statlig service för medborgare och företag i hela landet. Statliga myndigheter ska finnas tillgängliga för alla och är särskilt viktigt för de som har svårigheter med det svenska språket, de med vissa typer av funktionsnedsättningar och de som är ekonomiskt utsatta.

Statliga myndigheter kan inte, var och en för sig, upprätthålla en kostnadseffektiv kontorsnärvaro för att ge lokal service i hela landet. Utgångspunkten är därför att en ny serviceorganisation ska inrättas vid Statens servicecenter som vidare ska ansvara för en samlad serviceorganisation för lokal service i hela landet.

Utgångspunkten är att Statens servicecenter föreslås att vid årsskiftet 2019 ta över ansvaret för drygt 110 statliga servicekontor, som hittills drivits av Försäkringskassan och Skatteverket. Utredningen förslår därutöver att ytterligare 27 nya bemannade servicekontor ska öppnas i landet. Förslaget innebär att de statliga servicekontoren från och med den 1 januari 2019 ska erbjuda besökare både möjligheten att få en allmän och fördjupad service inom ramen för Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverkets uppdrag och vidare föreslås ett stegvist införande av Arbetsförmedlingens tjänster under perioden 1 juli 2019 till slutet av 2021.

De 27 kontoren ska öppnas senast den 31 december 2020, serviceorganisationen kommer då att totalt omfatta 140 servicekontor. 11 kontor ska placeras i eller nära socialt utsatta områden, 12 kontor i storstäderna Stockholm, Göteborg och Malmö och 4 kontor ska placeras i de arbetsmarknadsregioner som saknar servicekontor varav 2 av dessa är i orterna Åsele och Storuman i Västerbottens län.

Länsstyrelsen i Västerbotten har tagit del av innehållet i betänkandet och ställer sig positiv till öppnandet av nya lokala servicekontor i landet.

### **Bakgrund**

Servicekontorsutredningen tillsattes den 7 september 2017 med uppdrag att analysera och föreslå hur vissa statliga myndigheters lokala serviceverksamhet kan organiseras på ett mer sammanhållet sätt. Utgångspunkten är att Statens servicecenter, fr.o.m. den 1 januari 2019, ska ansvara för en samlad serviceorganisation för lokal statlig service. Vidare har den servicekontorsutredningen arbetat med vilken service som bör finnas vid serviceorganisationens lokala kontor och när den bör vara tillgänglig. Utredningen har även varit inriktad på hur serviceverksamheten ska vara organiserad, dimensionerad och finansierad.

I detta slutbetänkandet Statliga servicekontor - mer service på fler platser, SOU 2018:43, lämnar utredningen förslag på vilken service som myndigheter ska tillhandahålla vid servicekontoren samt på vilka platser servicekontor ska finnas.

Förslaget innebär att besökare på de nya servicekontoren ska ges möjlighet att få en allmän och fördjupad service avseende Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Besökare ska få hjälp med allmän information, vägledning om myndigheternas verksamhet och hjälp att använda de digitala tjänsterna samt hjälp med personliga ärenden. Kontoren ska vidare tillhandahålla en videomötestjänst som statliga myndigheter kan använda för möten med medborgare och företag. Utredningen föreslår vidare att servicekontoren framöver även ska ge service avseende Arbetsförmedlingens verksamhet. Tjänsten ska finnas tillgänglig på alla servicekontor senast den 31 december 2020.

Utifrån en analys av servicekontorens tillgänglighet i landet föreslår utredningen att Statens servicekontor bör öppna 27 nya servicekontor som placeras på orter och områden där det bedöms finnas en utökad myndighetsnärvaro och statlig service i form av servicekontor. För att säkerställa tillgång i hela landet bedömer utredningen att det i varje FA -region, en region, inom vilken människor kan bo och arbeta utan att behöva göra alltför tidsödande resor, bör finnas ett servicekontor. Därutöver är det viktigt med utökad myndighetsnärvaro och statlig service i socialt utsatta områden i större städer och mot bakgrund till ökade besöksvolymmer till Arbetsförmedlingen bedöms det även finnas behov av fler servicekontor i storstäderna.

### Synpunkter från Länsstyrelsen i Västerbotten

Länsstyrelsen i Västerbotten har tagit del av innehållet i betänkandet och ställer sig positiv till öppnandet av nya lokala servicekontor i landet.

Vi delar utredningens bedömning att förtroendet för de statliga myndigheterna och samhällets institutioner kan stärkas genom en väl utvecklad lokal statlig service.

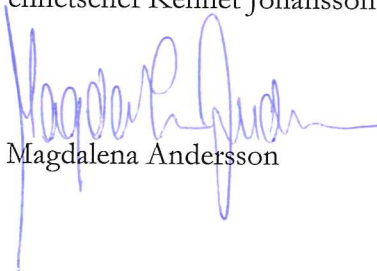
Digitala färdigheter och digitala verktyg blir allt viktigare för att ta del av samhällstjänster. Vi vet idag att vi har länsmedborgare i Västerbotten som upplever ett digitalt utanförskap och som behöver hjälp och vägledning i kontakt med statliga myndigheter. De lokala servicekontoren kommer sannolikt att utgöra en viktig service för denna grupp.

Utän service avseende Arbetsförmedlingen, bedömer utredningen att kontoren i de fyra FA regionerna kommer att behöva ha begränsade öppettider på grund av för få besökare. Därför är det av vikt att prioritera det stegvisa införandet av service avseende Arbetsförmedling vid de planerade servicekontoren i FA regionerna.


Länsstyrelsen i Västerbotten ser också en möjlighet att nyttja servicekontoren och dess videoupkoppling för sin egen verksamhet med mål att bli mer tillgängliga i länet.

Mot bakgrund till att statliga arbetstillfällen minskat på mindre orter så välkomnas denna satsning som skulle innebära arbetstillfällen i Västerbottens läns glesbygdskommuner.

I detta ärende har landshövding Magdalena Andersson beslutat. Verksamhetsledare för Landsbygdsprogrammet Marika Linder vid enheten Regional tillväxt har varit föredragande. I den slutliga handläggningen har enhetschef Kennet Johansson vid Regional tillväxt deltagit.



Magdalena Andersson



Marika Linder