

Statliga servicekontor – mer service på fler platser (SOU 2018:43) Fi2018/02198/SFÖ

1 Sammanfattning

Skatteverket tillstyrker förslagen i utredningen och anser det positivt att även Arbetsförmedlingens service ska ingå på servicekontoren.

Skatteverket har till utredningen tidigare pekat på utmaningar med den snäva tidsram som Statens servicecenter får för ett antal parallella aktiviteter under år 2019 och 2020.

Skatteverket vill peka på att med hänsyn till hur dagens servicekontorslokaler är utformade finns risk för att kostnaden för att skapa den videomötestjänst som utredningen föreslår vara hög. Även här bör alltså tidsplanen förlängas så att kostnaden för statens lokalavtal inte ökar i för hög omfattning.

Senareläggning av övergången

Utredningen har lämnat sina förslag med utgångspunkten att övergången av ansvaret för servicekontoren skulle ske den 1 januari 2019. Regeringen har nu, och efter att betänkandet har lämnats, beslutat att senarelägga övergången till den 1 juni 2019.

Skatteverket förutsätter med hänsyn till detta att utredningens förslag om att t ex öppna nya kontor och ta in ny teknik också förskjuts tidsmässigt i motsvarande grad.

Om författningsförslagen

Skatteverket tillstyrker författningsförslagen.

Den föreslagna förändringen ska genomföras inom en kort tidsperiod. Mot den bakgrunden finns det i praktiken inte någon annan möjlighet än att, såsom utredningen föreslår, bygga vidare på modellen med samtjänstavtal mellan myndigheter (i den föreslagna modellen å ena sidan Statens servicecenter och å andra sidan respektive uppdragsgivande myndighet) samt uppdragsavtal för den personal hos Statens servicecenter som ska utföra tjänster för andra myndigheters räkning.

Skatteverket förordar dock de alternativa författningsförslagen i bilaga 2. Att ersätta den nuvarande samtjänstlagen med en lag om gemensam, offentlig service, skulle ge en tydligare reglering.

Skatteverket anser att utredningen inom den givna tidsramen väl har fångat in de frågeställningar som tillkommer eller tydliggörs som en konsekvens av att Statens servicecenter kommer att vara den myndighet som har lokalerna och hos vilken personalen har sin anställning. De bedömningar och lösningar som utredningen lämnar synes ge ett fungerande system.

2 Skatteverkets synpunkter

2.1 Allmänna synpunkter

Statens servicecenter tar över servicekontorsverksamheten den 1 juni 2019. I *delbetänkandet* har utredningen angett att endast nödvändiga förändringar bör genomföras i samband med att Statens servicecenter övertar ansvaret. Skatteverket instämmer i den bedömningen. Det är en omfattande verksamhetsövergång och det är angeläget att verksamheten kan fortsätta bedrivas på ett betryggande sätt.

Skatteverket vill peka på vikten av att Statens servicecenter vidmakthåller dagens kompetenskrav när mer än 500 servicehandläggare ska anställas. Utöver den utökning av bemanning som utredningen föreslår sker också en naturlig omsättning av medarbetare varje år som inte är obetydlig.

2.2 Författningsförslag

Förslagen avseende direktåtkomst, sekretessgenombrott och överföring av sekretess ger en grund för att verksamheten ska kunna genomföras med beaktande av integritetsaspekter och behandlingsreglering. Förutsättningarna är i vissa delar nya och oprövade. Det förhållandet att Statens servicecenter i dessa sammanhang inte ska ta emot eller upprätta handlingar inom sin egen verksamhet, utan enbart för att fullgöra uppdrag inom andra myndigheters verksamheter, ger en unik situation. Det finns utrymme för att tänka på lite olika sätt i fråga om hur man ska se på frågor runt förhållandet mellan Statens servicecenter, dess anställda som agerar utifrån ett uppdragsavtal från en uppdragsmyndighet och uppdragsmyndigheterna. Skatteverket anser att de lämnade förslagen utifrån givna förhållanden är rimliga. Det finns dock delar där en fördjupning hade varit av värde men Skatteverket har förståelse för att tid inte har funnits för en sådan fördjupning.

Skatteverket delar utredningens uppfattning att det är viktigt att handlingar som kommit in till eller upprättats i Statens servicecenter även ska anses inkomna till den myndighet inom vars verksamhet handlingen ska behandlas. Skatteverket delar utredningens uppfattning att detta borde följa redan av den nu gällande regleringen. En uttrycklig reglering skulle dock kunna övervägas för tydlighets skull. Skatteverket delar uppfattningen att registreringskravet i OSL kan upprätthållas genom att Statens servicecenter håller handlingarna ordnade under den tid de finns hos Statens servicecenter. Vidare anser vi att den föreslagna regleringen att Statens servicecenter ska få avhända sig handlingarna genom ett överlämnande till den myndighet inom vars verksamhetsområde frågan ligger är lämplig.

2.3 Videomötestjänst

Skatteverket vill peka på att med hänsyn till hur dagens servicekontorslokaler är utformade finns risk för att kostnaden för att skapa den videomötestjänst som utredningen föreslår vara hög. Många av dagens lokaler ger inte förutsättningar för denna typ av videomöten och nya lokaler behöver anskaffas eller ombyggnationer göras av befintliga. Även här bör alltså tidsplanen förlängas så att kostnaden för statens lokalavtal inte ökar i för hög omfattning.

2.4 Invandringsärenden

Idag hanteras invandringsärenden på samtliga servicekontor. Skatteverket arbetar med en förnyelse av folkbokföringsverksamheten som kommer medföra förändringar de närmaste åren. I denna förnyelse ses även processen för invandringsärenden över. Syftet är bland annat att höja kvaliteten och göra det enklare för allmänheten i dessa ärenden. Detta kommer att påverka hur och på vilka servicekontor dessa ärenden kommer att hanteras framöver. Detta får utvecklas i de samttjänstavtal (eller serviceavtal) som tecknas mellan Statens servicecenter och Skatteverket.

3 Konsekvenser för Skatteverket

Skatteverket ska, i enlighet med förslagen i delbetänkandet, tillhandahålla information och utbildning till servicehandläggarna, samverka om kvalitetssäkring, verksamhetsuppföljning m.m.

Om utredningens förslag genomförs behöver Skatteverket under 2019 och 2020 även utbilda runt 500 nya servicehandläggare för att hantera Skatteverkets verksamhet på servicekontoren. Under samma år kommer också ett antal utvecklingsuppdrag behöva bedrivas bland annat för att anpassa gränssnitt till verksamhetssystem, video, telefoni, behörighetsadministration gentemot Statens servicecenter. Detta måste beaktas i Skatteverkets verksamhetsplaner och budget inför kommande år.

Skatteverket avser att återkomma angående finansiering för aktiviteter i samband med verksamhetsövergången och framtida åtaganden.

Detta remissvar har beslutats av generaldirektören Katrin Westling Palm. Vid den slutliga handläggningen har även avdelningschef Andreas Elvén och Ulrika Röhr deltagit, den senare föredragande.

Katrin Westling Palm

Ulrika Röhr