



DATUM
2018-09-04
ERT DATUM
2018-06-11

DIARIENR
2018/125-4
ER BETECKNING
Fi2018/02198/SFÖ

Regeringskansliet
Finansdepartementet
103 33 Stockholm

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

Statskontoret tillstyrker utredningens förslag. Nedan utvecklar och motiverar vi våra ställningstaganden.

Förslagen bör leda till en effektiv och mer tillgänglig service

Statskontoret instämmer i utredningens bedömning om att nuvarande ordning där myndigheterna ingår avtal med varandra ska fortsätta att gälla och att regeringens styrning av myndigheternas deltagande bör ske genom myndigheternas instruktion. En sådan lösning skapar såväl långsiktighet i deltagandet som flexibilitet att förändra servicegivandet för enskilda myndigheter om en myndighets förutsättningar eller brukarnas behov av service förändras över tid. Denna lösning gör det även möjligt att hålla nu gällande tidplan för när verksamheten ska föras över till Statens service-center.

Vi tillstyrker utredningens förslag om att servicekontoren ska ge både allmän och fördjupad service avseende Arbetsförmedlingens verksamhet. Ur ett effektivitets- och medborgarperspektiv är det rimligt att även Arbetsförmedlingen ingår vid servicekontoren. Statskontoret har i en tidigare rapport om service i samverkan pekat på att det finns skäl för regeringen att ta ett samlat grepp om servicegivandet genom att förtydliga vilka myndigheter som bör tillgängliggöra sin service genom samverkan. I detta sammanhang lyfte vi upp Arbetsförmedlingen som ett exempel på en myndighet som det fanns skäl att inkludera i en sådan samverkan.¹

Statskontoret tillstyrker även förslaget om att servicekontoren ska tillhandahålla en videomötestjänst som statliga myndigheter kan använda för möten med medborgare och företag.

När det gäller utredningens bedömningar gällande förarprovverksamheten vid Trafikverket och Migrationsverket så delar Statskontoret dessa bedömningar. I fallet

¹ Statskontoret (2012) *Service i medborgarnas och företagens tjänst*, 2012: 13.



med förarprovverksamheten bör samlokalisering kunna innebära effektiviseringar på längre sikt och när det gäller Migrationsverket ställer sig Statskontoret positivt till en sådan pilotverksamhet som utredningen föreslår.

Vi noterar att utredningen har haft i uppdrag att lämna förslag på ytterligare platser där serviceorganisationen bör tillhandhålla service och vi väljer därför att inte kommentera eller lämna synpunkter på den föreslagna lokaliseringen av ytterligare servicekontor.

Generaldirektör Annelie Roswall Ljunggren har beslutat i detta ärende. Utredningschef Marie Uhrwing och utredare Martin Johansson, föredragande, var närvarande vid den slutliga handläggningen.

Annelie Roswall Ljunggren

Martin Johansson