



DATUM
2021-02-24
ERT DATUM
2020-12-18

DIARIENR
2020/228-4
ER BETECKNING
Fi2020/05128

Regeringskansliet
Finansdepartementet
103 33 STOCKHOLM

En utvecklad organisation för lokal statlig service – slutredovisning (Ds 2020:29)

Statskontoret redovisar i detta remissvar våra synpunkter på utredningen om en utvecklad organisation för lokal statlig service (Ds 2020:29).

Sammanfattning av Statskontorets synpunkter

Statskontoret tillstyrker utredningens förslag om:

- att utöka samverkan till att omfatta viss allmän service mellan Statens servicecenter och CSN respektive Kronofogden
- att förutsättningarna för lokalsamverkan mellan Statens servicecenter och Trafikverkets förarprovsverksamhet bör prövas närmare
- att samverkan ska regleras i Arbetsförmedlingens instruktion
- att samverkan i normalfallet bör regleras i samverkansmyndighetens instruktion
- att Statens servicecenters rätt att ta ut avgifter för servicesamverkan förtydligas
- att Statens servicecenter ska ge övriga myndigheter som ingått ett serviceavtal möjlighet att yttra sig innan ett nytt serviceavtal undertecknas
- att Statens servicecenter bör få i uppdrag att testa en mobil lösning för servicetjänster.

Statskontoret tar inte ställning till utredningens förslag om:

- de specifika orter som utredaren pekar ut som lämpliga för vidare utbyggnad av servicekontor.

Statskontoret delar utredningens *bedömning* att Statens servicecenter bör få större mandat att besluta om nya platser för lokalisering av nya servicekontor. Det skulle skapa bättre förutsättningar för att anpassa verksamheten efter förändrade behov.

Vi delar också utredningens bedömning att anslagsfinansiering av servicekontoren är en lämplig modell.

Svårt att bedöma om fördelningen av nya servicekontor är den mest ändamålsenliga

Statskontoret tar inte ställning till utredningens förslag om de specifika orter som utredaren pekar ut som lämpliga för vidare utbyggnad av servicekontor.

Vi bedömer att utredningen har gjort en grundlig analys av behoven av nya servicekontor utifrån olika demografiska och geografiska variationer. Utredningen har också haft ett utmanande uppdrag när det gäller att tillgodose både målen om ökad statlig lokal närvaro och kraven på kostnadseffektivitet. Samtidigt innebär de många olika faktorer som utredningen har behövt väga in i analysen att det är svårt att bedöma om fördelningen av kontor i olika storlekar och mellan olika orter är den mest ändamålsenliga. Som utredningen konstaterar kan det finnas många olika sätt att fördela de nya kontoren med avseende på storlek, lokala förutsättningar, vilka myndigheter som ingår i samverkan med mera.

Statens servicecenter bör få större mandat att besluta om lokalisering av nya servicekontor

Vi bedömer att det vore en mer effektiv styrning av etableringen av nya servicekontor om Statens servicecenter mer självständigt kunde fatta dessa beslut. Vi delar därför utredningens bedömning att regeringen bör överväga att ge ett större mandat till Statens servicecenter att besluta om nya platser för servicekontoren. Genom att ge myndigheten eget utrymme att besluta om nya kontor skapas flexibilitet för att till exempel kunna slå samman kontor vid behov eller ersätta dem med mobila kontor. Det skulle i sin tur ge bättre möjligheter att anpassa verksamheten till olika ändrade förutsättningar.

Även om regeringen skulle besluta om den övergripande inriktningen bör Statens servicecenter få göra de närmare avvägningarna och prioriteringarna kring lokaliseringen av nya servicekontor. Vi vill lyfta fram att Statens servicecenter i dessa avvägningar även bör väga in resultaten av den pågående kartläggning av förutsättningarna för gemensam servicesamverkan som Statens servicecenter och Polismyndigheten ska presentera under våren 2021.

Samverkan bör regleras i myndigheternas instruktion

Statskontoret tillstyrker utredningens förslag om regeringens styrning av myndigheternas deltagande bör ske i myndigheternas instruktion. Vi har redan tidigare bedömt att en sådan lösning skapar både långsiktighet i deltagandet och

flexibilitet att förändra serviceutbudet för enskilda myndigheter vid behov.¹ Vi tillstyrker därför också förslaget om ändringar i Arbetsförmedlingens instruktion.

Vidare delar vi bedömningen att verksamheten i första hand ska vara anslagsfinansierad. Samtidigt kan det som utredaren också bedömer finnas skäl att under en övergångsperiod avgiftsfinansiera verksamheten när en ny myndighet väljer att ingå i servicesamverkan. Vi tillstyrker även förslaget om att förtydliga Statens servicecenters rätt att ta ut avgifter för servicesamverkan för att åstadkomma kostnadstäckning för verksamheten.

Utökad samverkan med andra myndigheter

Statskontoret delar utredningens bedömningar om möjligheterna att utöka samverkan med CSN, Kronofogdemyndigheten och Transportstyrelsen. Som vi tidigare konstaterat kan utökad samverkan med andra myndigheter på sikt innebära en möjlighet till effektiviseringar.² Vi tillstyrker också förslaget om att Statens servicecenter ska ge övriga myndigheter som ingått ett serviceavtal möjlighet att yttra sig innan ett nytt serviceavtal undertecknas. Detta eftersom dessa myndigheter kommer att påverkas direkt av att samverkan utökas.

Vi har inga synpunkter på bedömningen om att Lantmäteriet inte bör ingå i samverkan. Utredningens skäl för detta är rimliga.

Försök med en mobil lösning bör prioriteras

Statskontoret tillstyrker utredningens förslag om att ge Statens servicecenter i uppdrag att genomföra en pilotverksamhet med mobila servicekontor. Vi delar utredningens bedömning att detta kan vara en lösning för att hantera behoven av statlig service på orter med litet kundunderlag. Mot bakgrund av att det redan i dag finns flera servicekontor med låga besökssiffror bedömer vi att Statens servicecenter bör prioritera försök med mobila lösningar. Om försöksverksamheten faller väl ut kan det finnas anledning att se över möjligheten att ersätta vissa av de minsta kontoren med mobila servicekontor.

¹ *Statliga servicekontor – mer service på fler platser (SOU 2018:43)*, diarienummer 2018/125–4.

² *Statliga servicekontor – mer service på fler platser (SOU 2018:43)*, diarienummer 2018/125–4.; Statskontoret (2012) *Service i medborgarnas och företagens tjänst*, 2012:13.



Generaldirektör Annelie Roswall Ljunggren har beslutat i detta ärende.
Utredningschef Erik Nyberg och utredare Sara Sundgren, föredragande, var närvarande vid den slutliga handläggningen.

Annelie Roswall Ljunggren

Sara Sundgren