



REGERINGEN

Socialdepartementet

Regeringsbeslut

III:1

2011-05-12

S2011/4202/SF
(delvis)
S2011/4945/SF
(delvis)

Försäkringskassan
103 51 Stockholm

Uppdrag att analysera medborgarnas servicebehov och utforma en långsiktig lösning för hur Försäkringskassan ska möta medborgarna (rskr. 2010/11:223)

Regeringens beslut

Regeringen ger Försäkringskassan i uppdrag att genomföra en djupgående analys om hur myndighetens olika kundgruppers och medborgarnas servicebehov av Försäkringskassans tjänster kan tillgodoses ändamålsenligt och långsiktigt. Behovet av tillgänglighet till Försäkringskassan lokalt ska analyseras särskilt liksom hur Försäkringskassan säkrar möjligheten till en viss grad av fysiska personliga möten med medborgare. Statskontorets slutsatser, i svar på regeringsuppdraget att ta fram ett samlat underlag om myndigheternas service i samverkan (S2011/3603/SFÖ), ska beaktas i Försäkringskassans analys och samråd ska ske med Statskontoret.

Försäkringskassan ska utforma och presentera en långsiktig lösning för hur myndigheten ska möta de försäkrade och medborgarna genom olika kanaler, såväl fysiskt som på elektronisk väg. Rapporten ska innehålla den underliggande analysen för denna lösning. Ekonomiska och verksamhetsmässiga konsekvenser för Försäkringskassan av den långsiktiga lösningen ska anges. Försäkringskassan ska i sitt arbete samråda med berörda myndigheter, däribland Arbetsförmedlingen, Skatteverket, och Pensionsmyndigheten. Det ska i analysen framgå hur dessa myndigheter påverkas av och ställer sig till den långsiktiga lösningen. Analysen ska även behandla Försäkringskassans samverkan med kommuner.

I väntan på att Försäkringskassan genomför sin djupgående analys och har utformat och presenterat den långsiktiga lösningen ges Försäkringskassan även i uppdrag att avvakta med att verkställa den åtgärd i Försäkringskassans handlingsplan om att, per den 31 december 2012, dra sig ur den servicesamverkan som i dag sker vid de s.k. servicekontoren och serviceplatserna.

Uppdraget ska redovisas senast den 16 april 2012 till Regeringskansliet (Socialdepartementet).

Bakgrund

Regeringen har i Budgetpropositionen för 2011 (prop. 2010/11:1) angett att Försäkringskassan ska anpassa sina kostnader till de ekonomiska ramar som riksdagen angivit. Regeringen har under hösten 2010 gett myndigheten i uppdrag att ta fram en handlingsplan för hur myndigheten ska effektivisera sin verksamhet och anpassa sina kostnader till en lägre anslagsnivå från och med 2013. Enligt uppdraget ska åtgärder som är förknippade med minst verksamhetsrisk vidtas.

Försäkringskassan har på regeringens uppdrag den 28 februari 2011 inkommit med en handlingsplan i vilken myndigheten redogör för hur Försäkringskassan ska minska sina kostnader för att nå den lägre anslagsnivå som är beräknad från och med 2013. I handlingsplanen framgår att Försäkringskassan bl.a. kommer att dra sig ur den service-samverkan som i dag sker med Skatteverket och Pensionsmyndigheten vid de s.k. servicekontoren. Detta påverkar även Arbetsförmedlingen som både upplåter många av sina lokaler åt dessa servicekontor och utför enklare tjänster för Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens kunder vid serviceplatserna. Enligt Försäkringskassans plan kommer myndigheten vid årsskiftet 2012/2013, när det befintliga avtalet gällande dagens servicesamverkan vid servicekontoren löper ut, att helt ha lämnat denna samverkan. Även Försäkringskassans serviceplatser och lokala kontor kommer att läggas ned.

Regeringen har i propositionen Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt (prop. 2009/10:175) angivit att utgångspunkten för myndigheternas service ska vara en så långt som möjligt likvärdig tillgång till service för alla. Regeringen framhåller vidare att myndigheterna är de som är bäst skickade att bedöma hur de kan tillgodose sina kunders servicebehov och tillgänglighet. I bedömningen ingår givetvis även att förhålla sig till vad som rent kostnadseffektivt är en lämplig kanal för tillhandahållande av service.

I enlighet med nämnda proposition har regeringen nyligen gett Statskontoret i uppdrag att ta fram ett samlat underlag om myndigheternas service i samverkan (S2011/3603/SFÖ). I uppdraget ingår att kartlägga medborgares och företags behov av service i samverkan, samt hur myndigheters service i dag uppfyller dessa behov i hela landet. Statskontoret ska vidare beskriva hittills gjorda erfarenheter av olika typer av samverkan. Möjligheter och begränsningar till samverkan ska

analyseras liksom i vilken utsträckning service i samverkan lett till effektiviseringar för myndigheterna. Arbetet ska redovisas senast den 15 april 2012.

Riksdagen har den 14 april 2011 (bet. 2010/11:SfU10, rskr. 2010/11:223) gett regeringen till känna att regeringen ska återkomma med förslag som dels tillgodoser medborgarnas behov av att Försäkringskassan är tillgänglig lokalt med möjligheter till personliga möten, dels bidrar till en ökad samverkan mellan statliga myndigheter.

I Försäkringskassans handlingsplan framgår att ett analysarbete är påbörjat på myndigheten för att finna lösningar för hur det servicebehov som servicekontoren i dag tillgodoser kan tillgodoses genom andra kanaler, såsom genom utvecklade internet- och telefonitjänster. En ny kund- och kanalstrategi är under framtagande. Regeringen finner emellertid skäl att ge Försäkringskassan i uppdrag att genomföra en djupgående analys om hur myndighetens olika kundgrupper och medborgares servicebehov av Försäkringskassans tjänster kan tillgodoses ändamålsenligt och långsiktigt. I uppdraget ingår att utforma och presentera en långsiktig lösning för hur myndigheten ska möta de försäkrade och medborgarna genom olika kanaler, såväl fysiskt som på elektronisk väg. I väntan på att en sådan mera djupgående analys är genomförd och en långsiktigt hållbar lösning är presenterad samt mot bakgrund av riksdagens tillkännagivande finner regeringen skäl att även uppdra åt Försäkringskassan att avvakta verkställandet av den åtgärd i Försäkringskassans handlingsplan som handlar om att myndigheten drar sig ur servicesamverkan vid servicekontoren per den 31 december 2012.

På regeringens vägnar

Ulf Kristersson

Susanne Matsson

Kopia till

Finansdepartementet/BA

Finansdepartementet/SKA

Näringsdepartementet/ENT

Näringsdepartementet/RT

Arbetsmarknadsdepartementet/A

Arbetsmarknadsdepartementet/IU

Socialförsäkringsutskottet

Delegationen för e-förvaltning (Fi 2009:01)

Utredningen om den statliga regionala förvaltningen (Fi 2009:07)

Arbetsförmedlingen

Inspektionen för socialförsäkringen

Pensionsmyndigheten

Skatteverket

Statskontoret

Facket för Service och Kommunikation (SEKO)

Offentliganställdas Förhandlingsråd (OFR/S, P och O)

Sveriges Akademikers Centralorganisation (Saco-S)