

FinansdepartementetArbetsförmedlingen
Försäkringskassan
Migrationsverket
Pensionsmyndigheten
Skatteverket
Statens servicecenter**Uppdrag att vid de statliga servicekontoren stärka arbetet med att förebygga, förhindra och upptäcka misstänkta felaktiga utbetalningar****Regeringens beslut**

Regeringen ger Statens servicecenter i uppdrag att fortsätta stärka arbetet med att vid de statliga servicekontoren förebygga, förhindra och upptäcka misstänkta felaktigheter som kan leda till felaktiga utbetalningar. Statens servicecenter ska bl.a. skapa förutsättningar för att de myndigheter som Statens servicecenter har serviceavtal med informeras om misstankar om felaktigheter som kan påverka rätten till utbetalningar från välfärdssystemen.

Regeringen ger vidare Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Skatteverket och Pensionsmyndigheten i uppdrag att stödja Statens servicecenter vid genomförandet av uppdraget. Det kan t.ex. handla om kompetenshöjande insatser riktade till servicehandläggare, att vid behov se över befintliga eller ta fram nya rutiner för att lämna information om misstänkta felaktiga utbetalningar till myndigheterna eller att se över eller ta fram nya rutiner för att lämna återkoppling till servicekontoren.

Statens servicecenter ska samordna uppdraget och senast den 15 januari 2027 redovisa uppdraget till Regeringskansliet (Finansdepartementet).

Bakgrund

Statens servicecenter erbjuder statlig service till privatpersoner och företag på uppdrag av Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Under 2025 hade servicekontoren ca 2,5 miljoner besökare och hanterade drygt 3,1 miljoner ärenden.

På servicekontoren förekommer det situationer som medför att servicehandläggare fattar misstankar om felaktigheter som kan påverka rätten till utbetalningar från välfärdssystemen. Enligt Utbetalningsmyndighetens kunskapsrapport Servicehandläggares erfarenheter av misstänkta felaktiga utbetalningar (2026:2) uppstår misstankar om felaktiga utbetalningar främst inom fyra områden: folkbokföring, vistelse utomlands, arbetslöshetsersättning och anställningsstöd samt felaktig identitet. Av rapporten framgår även att personer som får felaktiga utbetalningar inte alltid är medvetna om att de gör fel. Det kan enligt rapporten bero på att det saknas kunskap om regelverk, anmälningsskyldighet och hur förändringar i livssituationen kan påverka rätten till olika ersättningar. Den vägledning och service som erbjuds vid servicekontoren kan bidra till att minska risken för oavsiktliga fel som kan leda till felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.

Ärendehantering vid servicekontoren sker inom ramen för den ursprungligt ansvariga myndighetens verksamhet. Det innebär att det rättsliga ansvaret för ärendehantering ligger hos Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skatteverket (se prop. 2018/19:47 s. 14). Eftersom ansvaret för ärendehantering ligger på den myndighet som ansvarar för förvaltningsuppgiften ingår respektive myndighet ett uppdragsavtal med de servicehandläggare på servicekontoren som utför sådana uppgifter (jfr 5 § lagen [2019:212] om viss gemensam offentlig service). Genom att uppdragsavtal upprättas direkt med servicehandläggaren blir ärendehantering en del av respektive myndighets ordinarie verksamhet (se prop. 2018/19:47 s. 15). Med uppdragsavtalen som grund kan servicehandläggarna utföra förvaltningsuppgifter som innefattar myndighetsutövning för en annan myndighets räkning. Det innefattar att lämna uppgifter eller information till andra myndigheter vid misstankar om felaktiga utbetalningar. När det gäller de specifika arbetsuppgifter som en servicehandläggare utför för en myndighet enligt uppdragsavtalet är det denna myndighet som ansvarar för kompetensutveckling, information och uppföljning.

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skatteverket omfattas av lagen (2008:206) om underrättelse-skyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Det innebär att respektive myndighet ska lämna en underrättelse om det finns anledning att anta att en förmån eller ersättning har beslutats eller betalats ut felaktigt, eller med ett för högt belopp. Underrättelsen ska lämnas till den myndighet som

har fattat beslutet. Varje myndighet ansvarar för att den uppfyller sina skyldigheter enligt lagen. Det gäller även för den verksamhet som bedrivs av servicehandläggare på de statliga servicekontoren på uppdrag av myndigheten. Myndigheterna har vidare fått utökade möjligheter och skyldigheter att dela information i syfte att motverka felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen (se t.ex. prop. 2023/24:85 och prop. 2024/25:180).

Myndigheter är enligt 32 c § folkbokföringslagen (1991:481) och 4 kap. 1 § lagen (2022:1697) om samordningsnummer som huvudregel skyldiga att underrätta Skatteverket om misstankar om fel i folkbokföringsverksamheten. För att underlätta för myndigheter att lämna sådan information och säkerställa kvaliteten på underrättelserna finns en digital tjänst hos Skatteverket.

Myndigheterna har inom ramen för samverkan vid servicekontoren identifierat behov av och initierat ett arbete med att utveckla rutiner för att lämna information i syfte att motverka välfärdsbrottlighet. För att minska antalet felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen är det viktigt att verksamheten vid de statliga servicekontoren fortsätter bidra till att förebygga, förhindra och upptäcka misstänkta felaktiga utbetalningar. Vidare är det angeläget att servicehandläggarna vid servicekontoren har goda förutsättningar för att lämna information till de myndigheter som Statens servicecenter har serviceavtal med, samt att de har god förståelse för vilken typ av information som är betydelsefull för andra myndigheter i arbetet med att förebygga, förhindra och upptäcka misstänkta felaktiga utbetalningar.

På regeringens vägnar.

Erik Slottner

Johanna Mikaelsson

Kopia till

Statsrådsberedningen/SAM

Justitiedepartementet/NM

Socialdepartementet/SF

Finansdepartementet/BA och SKA

Arbetsmarknadsdepartementet/A