

Datum
2020-05-19

Diarienummer
Dnr Af-2020/00159158

Avsändarens referens
Fi2020/01340/SFÖ

Finansdepartementet
Regeringskansliet
103 33 Stockholm

Remissyttrande: Utredningen utvecklad organisation för lokal statlig service - delredovisning avseende lämpliga platser, Fi 2019:B

Sammanfattning

Arbetsförmedlingen tillstyrker förslaget om att ytterligare servicekontor etableras i Stockholm, Göteborg, Malmö och Ulricehamn. Förslaget är rimligt i det korta perspektivet.

Utökningen av servicekontor i storstäderna är en förutsättning för att Statens servicecenter (SSC) ska kunna erbjuda allmän service för Arbetsförmedlingens kunder i storstadsområdena. En etablering i Ulricehamn bidrar även till att den statliga lokala närvaron förstärks i området.

Arbetsförmedlingen delar dessutom utredningens uppfattning om att etableringstakten av nya servicekontor bör kunna öka. Det är angeläget för den statliga lokala närvaron att SSC påbörjar etablerandet av ytterligare något/några kontor under 2020 eller tidigt 2021.

Arbetsförmedlingen tillstyrker även att det finns skäl att överväga en något större satsning på nya servicekontor i gles- och landsbygdsområden.

Arbetsförmedlingen föreslår ytterligare 38 platser lämpliga för en utökning av statliga servicekontor. En etablering av servicekontor på dessa orter skulle innebära att servicekontoren och lokala arbetsförmedlingskontor kompletterar varandra i betydligt större utsträckning än i dagsläget. Därmed skulle den statliga lokala närvaron förstärkas i hela landet.

Datum
2020-05-19Diarienummer
Dnr Af-2020/00159158

Arbetsförmedlingen betonar vidare vikten av att nyetableringen av servicekontor (och även utvecklingen av befintliga servicekontor) säkerställer att Arbetsförmedlingen och andra myndigheter bereds möjlighet till avskilda besöksrum i servicekontorens lokaler. Detta oavsett storlek på servicekontor och om kontoret har ett så kallat "flexkontorsköncept" eller inte. Det är avgörande för Arbetsförmedlingens lokala närvaro att myndigheten kan erbjuda förbokade besök vid behov i andras lokaler, och i synnerhet vid statliga servicekontor.

En framgångsfaktor för att uppnå en ändamålsenlig lokal närvaro med de rätta lokalmässiga förutsättningarna torde vara att SSC tidigt involverar andra partners, till exempel kommuner och andra myndigheter i lokalförsörjningsarbetet samt eftersträvar samlokalisering med andra där det är lämpligt. Utredningens fortsatta analys bör även tydligt visa på vilken myndighet som ska ha samordnings- och utredningsansvar för hur lokalanskaffning och lokalutformning ska ske för de statliga servicekontoren.

Arbetsförmedlingen ser med fördel att utredningens fortsatta analys fångar behovet av en utvecklad statlig servicesamverkan som vilar på enhetliga och gemensamma infrastrukturmässiga lösningar.

Tillgång till service i de digitala kanalerna kräver att den enskilde har tillgång till egna digitala verktyg i form av dator, telefon, internet etcetera. För ekonomisk utsatta är detta inte alltid möjligt. Här ser Arbetsförmedlingen att servicekontoren kan spela en viktig roll genom att säkerställa tillgången till sådana verktyg och hjälp att använda dem. Här spelar möjligheten till exempelvis distansmöte och videomöte på servicekontoren också en viktig roll.

Arbetsförmedlingen lyfter även fram vikten av IT-säkerhet i utformningen av dessa möjligheter och i utformandet av en eventuell sammanhållen videomötestjänst.

Arbetsförmedlingens ställningstaganden

Här följer en mer utförlig presentation av Arbetsförmedlingens ställningstaganden, i synnerhet beträffande delredovisningens *kapitel 4. Överväganden och förslag* samt *kapitel 5. Utredningens fortsatta arbete*.

Ställningstaganden rörande kapitel 4 Överväganden och förslag

4.3 Förslag på kort sikt

Arbetsförmedlingen tillstyrker förslaget om att ytterligare servicekontor etableras i Stockholm, Göteborg, Malmö och Ulricehamn. Förslaget är rimligt i det korta perspektivet.

Datum
2020-05-19Diarienummer
Dnr Af-2020/00159158

Utökningen av servicekontor i storstäderna är en förutsättning för att SSC ska kunna erbjuda allmän service för Arbetsförmedlingens kunder i storstadsområdena. Detta då kundflödet kommer att öka markant i och med den utökade servicesamverkan myndigheterna emellan.

En etablering i Ulricehamn bidrar även till att den statliga lokala närvaron förstärks i området. Arbetsförmedlingen har hösten 2019 avvecklat det lokala arbetsförmedlingskontoret på orten. Ett servicekontor i Ulricehamn bidrar till att Arbetsförmedlingens kunder kan erbjudas allmän service via spontana besök vid servicekontoret och möjliggör att Arbetsförmedlingen kan erbjuda förboka möten i servicekontorets lokal vid behov.

Arbetsförmedlingen tillstyrker även att det finns skäl att påskynda den fortsatta etableringsprocessen. Statens servicecenter bör påbörja etablerandet av ytterligare något/några kontor under 2020 eller tidigt 2021. Det finns därvid skäl att särskilt uppmärksamma hur nätet av servicekontor kan komplettera Arbetsförmedlingens förändrade kontorsnät så att den statliga lokala närvaron kan återställas med hjälp av nyetablering av servicekontor.

4.4 Bedömning om utbyggnaden på längre sikt

Arbetsförmedlingen tillstyrker att det finns skäl att överväga en något större satsning på nya servicekontor i gles- och landsbygdsområden. Nedan följer myndighetens medskick kring detta.

Arbetsförmedlingens medskick och analys avseende lämpliga platser för nya servicekontor

Arbetsförmedlingen vill härmed framföra sin bild av lämpliga platser för en utökning av statliga servicekontor. En sammanställning av 38 stycken lämpliga orter ur olika perspektiv framgår av nedanstående tabeller (se tabell 1-3). Det framgår även hur förslagen på orter sammanfaller med SSC:s underlag till delredovisningen. Noteras bör att förslag på lämpliga platser skiljer sig mot förslagen i den tidigare Servicekontorsutredningen (Betänkandet Statliga servicekontor – mer service på fler platser)¹, då Arbetsförmedlingens analys utgår ifrån ett större gles- och landsbygdsperspektiv.

Mot bakgrund av behovet av statlig lokal närvaro i hela landet finns ett antal orter där Arbetsförmedlingen avvecklat, eller ska avveckla kontor och där det inte finns statliga servicekontor. Det handlar delvis om mindre orter i gles- och landsbygd med förhållandevis få invånare men

¹ Servicekontorsutredningens bedömning var att 27 nya servicekontoren bör öppna på följande platser: 11 nya servicekontor i eller nära utsatta områden i större städer: Borås, Eskilstuna, Helsingborg, Jönköping, Landskrona, Linköping, Norrköping, Södertälje, Uppsala, Västerås och Växjö, 4 nya servicekontor i regioner som saknar servicekontor: Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele samt 12 nya servicekontor i Malmö, Göteborg och Stockholms län.

Datum
 2020-05-19

 Diarienummer
 Dnr Af-2020/00159158

där det ofta är långt till en större ort som erbjuder service av antingen Arbetsförmedlingen eller genom ett servicekontor. Se tabell 1.

Det handlar delvis också om ett antal större orter där Arbetsförmedlingen avvecklar kontor och där antalet innevånare är något större och därmed också behovet av service. Antalet inskrivna på lokala arbetsförmedlingskontor på dessa orter är något större i förhållande till tidigare nämnda orter i gles- och landsbygd. Det finns därmed risk för ett större besöksstryck på närliggande servicekontor på annan ort om inte servicekontor etableras på dessa orter. Se tabell 2.

Tabell 1. Orter i gles- och landsbygd med stora avstånd till statlig service på annan ort

| Ort | Status arbetsförmedlingskontor | Sammanfaller med SSC:s underlag (anges med Ja) |
|--------------|---------------------------------------|---|
| Forshaga | Avvecklad | |
| Storfors | Avvecklad | |
| Grums | Avvecklad | |
| Sunne | Avvecklad | |
| Norsjö | Avvecklad | |
| Malå | Avvecklad | |
| Nordmaling | Avvecklad | |
| Ånge | Avvecklad | |
| Svenstavik | Avvecklad | |
| Bräcke | Avvecklad | |
| Edsbyn | Avvecklad | |
| Valdemarsvik | Avvecklad | |
| Kinda | Avvecklad | |
| Mark | Avvecklad | |
| Borgholm | Avvecklad | |
| Stenungssund | Avvecklad | |

Datum
 2020-05-19

 Diarienummer
 Dnr Af-2020/00159158

Tabell 2. Större orter med förhållandevis stort behov av service

| Ort | Status arbetsförmedlingskontor | Sammanfaller med SSC:s underlag (anges med Ja) |
|------------|---------------------------------------|---|
| Ronneby | Avvecklad | Ja |
| Boden | Avvecklad | |
| Laholm | Avvecklad | Ja |
| Lessebo | Avvecklad | Ja |
| Markaryd | Avvecklad | Ja |
| Kumla | Avvecklad | |
| Leksand | Avvecklad | Ja (förslag från region) |
| Åtvidaberg | Avvecklad | |
| Finspång | Avvecklad | |
| Emmaboda | Avvecklad | |
| Sölvesborg | Avvecklad | |
| Hofors | Avvecklad | |

En etablering av servicekontor på ovanstående orter skulle innebära att Servicekontoren och lokala arbetsförmedlingskontor kompletterar varandra i betydligt större utsträckning än i dagsläget. Därmed skulle den statliga lokala närvaron förstärkas i hela landet. Avstånden till service genom spontana möten för kunder skulle kortas betydligt. Servicekontor på dessa orter skulle också medföra att Arbetsförmedlingen på ett mer effektivt sätt skulle kunna erbjuda fördjupat stöd genom fysiska möten i hela landet. Detta genom att nyttja servicekontorens besöksrum för förbokade besök utifrån behov.

Utöver detta finns ett antal orter utan servicekontor där Arbetsförmedlingen bedömt att det finns ett så pass stort behov av fördjupat stöd till arbetssökande och arbetsgivare att myndigheten beslutat att fortsatt bedriva verksamhet genom egna kontor. Dock erbjuds här endast förbokade fysiska besök utifrån behov. Då det finns ett större behov av service på orten som ofta har ett längre avstånd till annan större ort med statlig lokal närvaro, bedömer Arbetsförmedlingen att det skulle vara av stort värde om det här också fanns tillgång till service genom spontana möten via statliga servicekontor. Se tabell 3.

Tabell 3. Orter med kvarstående Arbetsförmedlingskontor för endast bokade besök

| Ort | Status arbetsförmedlingskontor | Sammanfaller med SSC:s underlag (anges med Ja) |
|-----------|---|--|
| Älvdalen | Kvarstående kontor för bokade besök | |
| Arjeplog | Kvarstående kontor för bokade besök | |
| Pajala | Kvarstående kontor för bokade besök | Ja (förslag från region) |
| Kalix | Kvarstående kontor för bokade besök. I dagsläget också med ett kundtorg. | |
| Älvsbyn | Kvarstående kontor för bokade besök | |
| Åre | Kvarstående kontor för bokade besök | |
| Filipstad | Kvarstående kontor för bokade besök | |
| Säffle | Kvarstående kontor för bokade besök | |
| Hultsfred | Kvarstående kontor för bokade besök | |
| Mjölby | Kvarstående kontor för bokade besök | |

Ställningstaganden rörande kapitel 5 Utredningens fortsatta arbete

I övrigt vill Arbetsförmedlingen framföra ett antal synpunkter på förslagen och materialet i promemorian, avseende *kapitel 5. Utredningens fortsatta arbete* och vad som blir viktigt att beakta i processen framåt. Myndighetens ställningstagande framgår för varje del/punkt i promemorian som beskriver utredningens fortsatta arbete.

Kompletterande analys avseende lämpliga platser för nya servicekontor

Arbetsförmedlingen hyser stor förhoppning till att ovan presenterade förslag på lämpliga platser för en utökning av statliga servicekontor (se tabell 1-3) beaktas i utredningens närmare analys av hur nätet av servicekontor bör utvecklas på längre sikt.

Analys av vilka ytterligare statliga myndigheters serviceverksamheter som kan anslutas till den organisation för lokal statlig service som Statens servicecenter ansvarar för

Arbetsförmedlingen ser positivt på att ytterligare myndigheter ansluts till den organisation för lokal statlig service som Statens servicecenter ansvarar för.

Datum
2020-05-19Diarienummer
Dnr Af-2020/00159158

Arbetsförmedlingen vill här betona vikten av att utvecklingen av nyetablerade och befintliga servicekontor med anledning av att fler myndigheter ansluter sig till servicesamverkan inte motverkar den fortsatta utökningen av statlig lokal närvaro. Utvecklingen behöver ständigt ske så att Arbetsförmedlingen och andra myndigheter bereds möjlighet till avskilda besöksrum i servicekontorens lokaler trots att verksamheten utökas. Det är avgörande för Arbetsförmedlingens lokala närvaro att myndigheten kontinuerligt kan erbjuda förbokade besök utifrån behov vid de statliga servicekontoren. Arbetsförmedlingen förutsätter även att de statliga servicekontoren för övrigt tydligt skyltar med vilka myndigheter som är anslutna till servicesamverkan.

Analys av möjligheterna till andra former av statlig servicesamverkan samt av möjligheter och hinder för servicesamverkan mellan den statliga förvaltningen, kommuner och regioner i syfte att främja sådan samverkan

Arbetsförmedlingen vill här återigen betona vikten av att nyetableringen av servicekontor (och även utvecklingen av befintliga servicekontor) säkerställer att Arbetsförmedlingen och andra myndigheter bereds möjlighet till avskilda besöksrum i servicekontorens lokaler. Detta blir viktigt även vid de orter där SSC avser att etablera nya servicekontor i form av "Flexkontorskoncept". Det är avgörande för Arbetsförmedlingens lokala närvaro att myndigheten kan erbjuda förbokade besök vid behov i andras lokaler, och i synnerhet vid statliga servicekontor oavsett SSC:s koncept och val av samlokalisering med andra.

Tillgång till service i de digitala kanalerna kräver naturligtvis också att den enskilde har tillgång till egna digitala verktyg i form av dator, telefon, internet etcetera. För ekonomisk utsatta är detta inte alltid möjligt. Här ser Arbetsförmedlingen att servicekontoren kan spela en viktig roll genom att säkerställa tillgången till sådana verktyg och hjälp att använda dem. Här spelar möjligheten till exempelvis distansmöte och videomöte på servicekontoren också en viktig roll.

Det är i sammanhanget av stor vikt att SSC kan erbjuda lösningar vid servicekontoren så att Arbetsförmedlingen kan erbjuda fördjupat stöd lokalt vid behov i servicekontorens lokaler samt att Arbetsförmedlingens kunder också från servicekontorets lokaler, vid särskilt utformade och avskilda ytor för kund, kan nå Arbetsförmedlingens personliga möten på distans och nyttja alla digitala tjänster vid behov. Kunder som inte har de egna tekniska lösningarna hemma kan på så sätt åtnjuta samma distansservice och digitala tjänster som den som har dem. På så sätt kan kunderna utträtta fler ärenden på egen hand via de, bland annat tekniska, lösningar som finns i servicekontorens lokaler.

En framgångsfaktor för att uppnå en ändamålsenlig lokal närvaro med de rätta lokalmässiga förutsättningarna torde vara att SSC tidigt involverar

Datum
2020-05-19Diarienummer
Dnr Af-2020/00159158

andra partners, till exempel kommuner och andra myndigheter i lokalförsörjningsarbetet samt eftersträvar samlokalisering med andra partners på lämpligt vis. Det bör även framgå vilken myndighet som har samordnings- och utredningsansvar för hur lokalanskaffning och lokalutformning ska ske för de statliga servicekontoren. Detta för att tillgodose alla tänkta ingående myndigheters behov (nuvarande och framtida).

Analys av juridiska med flera frågor i enlighet med direktivet.

Utgångspunkter för lokal statlig service lyfter fram principen att digitalt ska vara förstahandsval i den offentliga förvaltningens verksamhet och i kontakter med personer och företag. Arbetsförmedlingen delar uppfattningen om detta men också att det finns behov av statlig lokal närvaro som ett komplement till de digitala tjänsterna.

Arbetsförmedlingen vill dock lyfta fram att avseende nyanlända med språksvårigheter eller personer med funktionsnedsättning, så är det myndighetens uppfattning och erfarenhet att digital- och distansservice i många fall kan vara mer ändamålsenlig för just dessa grupper.

Arbetsförmedlingen ser med fördel att den fortsatta analysen fångar behovet av att en utvecklad statlig servicesamverkan som vilar på enhetliga och gemensamma infrastrukturmässiga lösningar.

Arbetsförmedlingen har i samband med tidigare Servicekontorsutredning tillstyrkt förslaget att SSC ska införa videomötestjänst. Detta då tillhandahållandet av verktyg för att underlätta tillgången till myndigheters digitala service är en viktig roll för servicekontoren.

Arbetsförmedlingen utgår ifrån att utvecklingen av till exempel videomötestjänst möjliggör att kunder via videosamtal kan genomföra planerade besök med Arbetsförmedlingen i servicekontorens lokaler samt att SSC lättare kan lösa ut oplanerade frågor som inte kan hanteras av servicekontorshandläggarna direkt.

Arbetsförmedlingen vill avslutningsvis lyfta fram vikten av IT-säkerhet i utformningen av ovanstående tjänst. I möte med arbetsförmedlare och specialister på Arbetsförmedlingen förekommer frekvent känslig, högt skyddsklassad information som måste hanteras därefter. Det är också viktigt att ha i åtanke att videomöten inte alltid leder till lokalbesparing, eftersom det ofta innebär att det behövs två rum istället för ett (avser ett rum hos respektive myndighet).

Datum
2020-05-19

Diarienummer
Dnr Af-2020/00159158

Beslut i ärendet har fattats av generaldirektör Maria Mindhammar. Ärendet har föredragits av Hanna Timander, verksamhetssamordnare, verksamhetsområde Arbets sökande. I den slutliga handläggningen av ärendet har Linda Schön Doroci, verksamhetsområdesdirektör, verksamhetsområde Arbets sökande, Maria Kindahl, biträdande verksamhetsområdesdirektör, verksamhetsområde Arbets sökande och Stefan Popovic, avdelningschef, avdelningen Kundsupport Ersättning, verksamhetsområde Direkt, deltagit.

På Arbetsförmedlingens vägnar

Maria Mindhammar
generaldirektör

Hanna Timander
verksamhetssamordnare