



Finansdepartementet
Fi2020/01340/SFÖ

En utvecklad organisation för lokal statlig service - delredovisning avseende lämpliga platser Fi 2019:B

Sammanfattning

Länstyrelsen Värmland (nedan kallat länsstyrelsen) ser positivt på de förslag som lämnas angående lokal statlig service och de platser som avses.

Att fler medborgare samt företag får tillgång till denna service som innebär personliga möten är viktigt i flera avseenden. Både för den egna individen i dennes vardag men också för en ökad förståelse och förtroende för myndigheter.

Länstyrelsen vill också framföra att fortsatt analys för att ytterligare statliga myndigheter kan anslutas som positiv. Utöver det välkomnas även att fler servicekontor upprättas i länet framöver.

2.2

Länstyrelsen ser positivt på att Torsby får ett statligt servicekontor och vill särskilt betona vikten av att detta. Torsby är dock geografiskt en stor kommun med begränsade möjligheter till kollektivtrafik vilket innebär att flera individer trots nyetableringen kommer att ha betydande avstånd till att ta del av denna service. Länstyrelsen uppmuntrar att parametrar som befolkningens sammansättning och kommunikationsmöjligheter analyseras vidare i slutrapporten inför framtida etableringar.

2.3

Vad gäller de identifierade målgrupperna så delar Länstyrelsen uppfattningen att det inom dessa grupper finns behov av personlig service. Utöver de vill vi även särskilt lyfta fram äldre som en målgrupp då det digitala utanförskapet är högre i denna grupp jämfört med yngre. Äldre kan i negativ bemärkelse vara beroende av att anhöriga hjälper till med dessa tjänster även i de fall där det inte är önskvärt. Tillgången till digitala tjänster kan även påverkas av ekonomiska möjligheter att införskaffa enheter att utföra tjänsterna på. På gles- och landsbygd kan även tillgång till uppkoppling påverka tillgängligheten.

2.4.1

Vad gäller tjänsternas innehåll så vore det önskvärt att se över om även migrationsverket ska inkluderas. Samt att det finns möjlighet att besvara frågor och ge stöd på flera språk utifrån behov på orten.

2.4.2

Länsstyrelsen anser att även då antalet besök har minskat genom åren kan utanförskapet hos de som söker råd/stöd ha ökat i takt med att allt mer digitaliseras. Antalet besök kan också antas öka när Arbetsförmedlingen inkluderas och arbetslösheten är hög.

4.3

Med anledning av de förväntade effekterna hos den pågående pandemin finns skäl att påskynda etableringsprocessen, speciellt på orter och hos målgrupper som blir särskilt drabbade.

Vad gäller kostnader per besök så bör dessa sättas i relation till vad ett utanförskap kostar. Kostnaden bör i detta avseende möjligen utredas i en kostnads- nyttoanalys för att få fram den ”verkliga” kostnaden för samhället jämfört med alternativa insatser eller frånvaro av etablering.

4.4

På de orter där befolkningsunderlaget anses för litet för att etablera ett servicekontor uppmuntras andra lösningar då behovet för individen bör vara lika stort som i ett välbefolkat område. Att finna lösningar, samverka med andra i de fallen är betydande för en levande lands- och glesbygd med statlig närvaro i hela landet. Att utreda detta vidare uppmuntras och särskilt bibliotekens betydelse på orten bör vägas in och huruvida dessa kan samverka.

5

I den analys som ska göras angående myndigheter som kan anslutas bör det även övervägas om migrationsverket ska inkluderas.

Att samlokalisera statlig service till etablerade servicepunkter är intressant. Det skulle troligen stärka även de lokalt identifierade servicepunkterna och nå fram till de individer och företag som befinner sig utanför tätorten i en kommun.

Allmänna synpunkter

I Värmland har flera myndigheter stängt sina kontor och därmed begränsat tillgången till personlig service, migrationsverket har stängt all sin

verksamhet och Arbetsförmedlingen har minskat antal kontor. Försäkringskassan och Skatteverket finns enbart på orter med servicekontor. Den digitaliseringen som gynnar merparten av länets invånare tenderar dock att öka utanförskapet för de som av olika anledningar inte kan ta del av dessa lösningar. Det utanförskap som detta genererar kan starkt kopplas samman med att förtroendet för statliga myndigheter minskar vilket i sin tur är allvarligt, både för individen och samhället i stort. Att ha tillgång till information från statliga myndigheter är också en viktig aspekt för att uppnå jämlikhet och jämställdhet i samhället.

I Värmlands län är 14,3% utrikes födda vilka har olika behov av statlig service. Det kan vara svårt att förstå den svenska myndighetsstrukturen och att fylla i blanketter på svenska, detta kan underlättas med personliga möten på ett servicekontor och bör finnas i närområden för att få önskvärd effekt.

Inom målgruppen äldre finns flera individer som befinner sig i ett digitalt utanförskap och därmed inte heller har möjlighet att ta del av den information och de tjänster som är digitala.

Individer med funktionsnedsättning, främst de som befinner sig i ett digitalt utanförskap kan även de ha behov av personlig rådgivning/stöd och behov av stöd i närområdet.

Värmland är till stor del ett glesbygdslän vilket tenderar att exkludera invånare som inte har tillgång till egen transport eller möjlighet att nyttja kollektivtrafik. För dessa är avståndet (både i kilometer och i tid) till ett servicekontor centralt. Merparten av länets kommuner har aktuella serviceplaner där de identifierat serviceorter, möjligheten att vidareutveckla dessa att även tillhandahålla statlig service är mycket intressant då det bör öka jämlikheten i samhället och öka förtroendet för de statliga myndigheterna.

Idag visar sig utanförskapet till statlig service bland annat för kommunala tjänstemän och bibliotekarier som får besvara dessa frågor. Att inkludera bibliotekariers kunskap i framtida utredning kan vara betydande. Även anhöriga får ta ett stort ansvar för att vara behjälplig i att hjälpa till då ett statligt servicekontor saknas. Att anhöriga hjälper till kan det påverka både den egna integriteten negativt samt att belastningen det innebär för anhöriga kan leda till ohälsa.

Länsstyrelsen vill också lyfta fram påverkan av Covid-19 i länet vilket kommer att kräva betydande insatser framöver om fler individer hamnar i ett utanförskap. Utanförskapet i detta sammanhang ska kopplas till arbetslöshet och behov av stöd från både Arbetsförmedling samt Försäkringskassa. Närheten till Norge och den arbetspendling som sker samt betydelsen av gränshandel är också väsentlig för länet. Främst påverkas de individer som drabbas av stängda gränser och ändrade rörelsemönster. Möjligen kan tillfälliga ”mobila” servicekontor upprättas som en lösning där akuta behov av stöd uppstår både hos företag och privatpersoner.

De som medverkat i beslutet

Beslutet har fattats av Landshövding Georg Andrén med Pernilla Gälldin som föredragande. I den slutliga handläggningen har även länsråd Johan Blom, verksamhetschef Bengt Falermo samt enhetschef Linda Blomqvist Lindström medverkat.

Denna handling har godkänts digitalt och saknar därför namnunderskrift.

Så här hanterar länsstyrelsen personuppgifter

Information om hur vi hanterar dessa hittar du på www.lansstyrelsen.se/dataskydd.