

2020-05-19

Ert dnr:  
Fi2020/01340/SFÖ

Sektionen för lokal och regional utveckling  
Lisbet Mellgren  
Avd för utbildning och arbetsmarknad  
Carina Cannertoft  
Sanna Rosén

Finansdepartementet  
10333 STOCKHOLM

## En utvecklad organisation för lokal statlig service – delredovisning avseende lämpliga platser

### Sammanfattning

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR)

- Ser positivt på förslaget att påbörja utbyggnad av servicekontor 2020 vilket innebär att staten därmed finns representerad i samtliga FA-regioner i landet. Detta bör ske skyndsamt.
- Delar utredningens resonemang kring utbyggnad på längre sikt där analys av lämpliga platser för etablering utgår från behov som kan föreligga i gles- o landsbygd, socialt utsatta områden, storstadsområden och orter som är särskilt drabbade av nedläggningar av annan statlig verksamhet. Men med tillägget att staten i sig bör ha ett mål med bred lokal närvaro i hela landet.
- Instämmer i behovet av analys om möjligheter till andra former av statlig servicesamverkan.
- Saknar en plan för samordnad dialog med kommuner och regioner.
- Tillägger att det finns behov av fördjupad service avseende Arbetsförmedlingens närvaro på servicekontoren.

### Sveriges Kommuner och Regioners synpunkter

#### Etablering av statliga servicekontor

Delredovisning av utredningen Utvecklad organisation för lokal statlig service med fokus på att föreslå lämpliga platser där statliga servicekontor bör etableras. Förslaget innebär att åtta nya servicekontor inrättas, fyra redan beslutade i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele samt ytterligare fyra i Stockholm, Göteborg, Malmö och Ulricehamn. Förbundet tillstyrker förslaget om ett utökat antal servicekontor nu byggs ut och att det bör ske skyndsamt.

Bedömningen av utbyggnad på längre sikt grundar sig i förslag som lämnats av tidigare utredningar; Servicekontorsutredningen och Statens servicecenter. Analysen

av lämpliga platser för etableringar av nya servicekontor utgår från behov som kan föreligga i områdeskategorierna gles- och landsbygd, socialt utsatta områden, storstadsområden i övrigt samt orter som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet. Utredningen anser också att lokal statlig närvaro i hela landet bör genomföras på ett effektivt sätt.

Förbundet anser att staten bör ha ett mål i sig att ha en bred lokal närvaro och att den bör vara effektivt. Som det beskrivs i ett av de förvaltningspolitiska målen (prop 2009:10/75) att staten är en innovativ och samverkande statsförvaltning med väl utvecklad kvalitet, tillgänglighet och service.

Förbundet instämmer i att tillägget av det sistnämnda kriteriet är av särskild vikt då Arbetsförmedlingens kontorsnät minskas och tillströmningen av personer till servicekontoren behöver mötas utifrån de arbetssökandes behov. Som nämns i utredningen bedriver Arbetsförmedlingen sedan några år ett förändringsarbete som medför en omfattande förändring inom myndigheten, hur uppdragets bedrivs utåt och avveckling av arbetsförmedlingskontor.

#### **Bedömning om utbyggnad på längre sikt**

SKR har i tidigare remissyttrande till servicekontorsutredningen (SOU 2018:43) ställt positiva till att de statliga servicekontoren ska ge service avseende Arbetsförmedlingens verksamhet. Servicekontorens målgrupper är de som har behov av ett fysiskt möte för sina kontakter med berörda myndigheter och särskilt viktigt för de som har svårigheter med det svenska språket, de med vissa typer av funktionsnedsättningar och de som är ekonomiskt utsatta (prop. 2018/19:47 s. 11). Det är grupper som ofta sammanfaller med de som står långt ifrån eller har sämre fäste på arbetsmarknaden. För dessa, liksom för övriga grupper, behöver Arbetsförmedlingens tillgänglighet präglas av hög kvalitet och likvärdighet över hela landet oavsett om den servicen ges inom ramen för de statliga servicekontoren eller på annat sätt. SKR har i linje med det efterlyst mer transparenta definitioner och sätt att mäta Arbetsförmedlingens lokala närvaro. Detta för att tydliggöra förväntningarna på myndighetens uppdrag, men också för att i slutändan kunna besvara frågan när en tillräcklig lokal närvaro är uppnådd.

Som beskrivs i utredningen inledde Arbetsförmedlingen och Statens servicecenter ett samarbete under 2019 där Statens Servicecenter tog över Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet i ett pilotprojekt på sex orter. Myndigheterna kom även överens om att inleda en fortsatt utbyggnad till fler servicekontor under våren 2020.

Vid fortsatt utbyggnad framhåller förbundet tidigare utrednings förslag (Servicekontorsutredningens SOU 2018:43) om att servicekontoren ska tillhandahålla service av både allmän och fördjupad karaktär avseende Arbetsförmedlingen. Det är

av stor vikt att Arbetsförmedlingen tillsammans med Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket tillhandahåller en lokal service anpassad efter målgruppernas behov.

Som utredningen nämner innebär frågor av fördjupad karaktär att servicehandläggaren behöver tillgång till personuppgifter och myndigheternas verksamhetssystem för att kunna hjälpa besökaren. Förbundet understryker behovet av tillgång till Arbetsförmedlingens verksamhetssystem på servicekontoren för att kunna bistå med service anpassad efter målgruppernas behov. Förbundet avstår däremot från att yttra sig kring hur Arbetsförmedlingen väljer att utforma verksamheten på servicekontoren för att säkerställa lokal närvaro med fördjupad service.

Förbundet ser positivt på kommande möjligheter till andra former av statlig servicesamverkan och främjande av samverkan med kommunal och regional nivå. I ett fortsatt arbete med utredningen föreslås en analys av möjligheterna till andra former av statlig servicesamverkan samt av möjligheter och hinder för servicesamverkan mellan den statliga förvaltningen och kommuner och regioner, i syfte att främja sådan samverkan. Det kan exempelvis innebära en utökad lokal samverkan mellan olika statliga aktörer liksom utökad lokalt samverkan mellan stat, kommun och region. Det kan också handla om andra former för tillhandahållande av service, exempelvis samlokalisering av statlig service och kommunal service. Förbundet menar att möjligheter och hinder till digitala lösningar inom och mellan ingående aktörer behöver analyseras och utvecklas.

SKR har under 2019 sett en utveckling där statliga myndigheter avvecklar kontor utan föregående analys över hur lokal närvaro och service ska säkras i nästa steg. Detta har inneburit minskad kvalitet och likvärdighet i den service som erbjuds vilket får allvarligt negativa konsekvenser för enskilda medborgare i behov av stöd. Det skadar också relationer som staten bygger upp med närsamhället där en viktig del är den samverkan som ofta finns mellan myndigheter, kommuner och regioner för att skapa en god och sammanhållen offentlig service. Framgent behövs mer gedigna analyser och en formaliserad dialog med kommuner och regioner behöver säkras.

Sveriges Kommuner och Regioner

Staffan Isling

Gunilla Glasare