

**Remissvar - Statliga servicekontor, mer service på fler platser  
SOU 2018:43**

Dnr Fi2018/02198/SFÖ

**Sammanfattning**

Tierps kommun ställer sig positiv till utökningen av antal servicekontor, men anser att behovet av geografiskt spridd service är större. Därför ser kommunen behov av ytterligare kontor eller andra lösningar som t ex servicepunkter för att möta behovet.

**Synpunkter****Avsnitt 7 och 8**

Tierps kommun har inga synpunkter på förslaget i sig att servicekontoren även ska tillhandahålla service avseende arbetsförmedlingens verksamhet. Samarbete mellan framförallt försäkringskassan och arbetsförmedlingen gynnar medborgarna. Kommunen vill dock betona att det för individerna med störst behov blir problematiskt om arbetsförmedlingen inte finns med bemanning lokalt i varje kommun. Tierps kommun saknar en analys av om det finns en risk att kommuner som idag inte har servicekontor kommer att förlora den lokala närvaron av arbetsförmedlingen.

SKL konstaterar i en rapport att kommunerna gör allt fler insatser inom det arbetsmarknadspolitiska området och att befintliga insatser behöver bli mer samordnade mellan olika aktörer. Det krävs därför samverkan mellan kommun, region och statliga myndigheter som arbetsförmedling och försäkringskassa. Tierps kommun efterlyser en fördjupad analys i utredningen om effekter utifrån detta för de 163 mindre kommuner där servicekontor inte finns eller planeras.

Tierps kommun anser att det i utredningen saknas ett resonemang kring den försöksverksamhet som idag pågår runt lokala servicepunkter. Servicepunkterna är ett viktigt komplement till servicekontoren. Det finns en grupp personer som inte har förmåga (psykisk eller fysisk) att ta sig till ett servicekontor i en annan kommun eller själv hantera digitala tjänster. För dessa är den lokala närvaron extra viktig. Finns inte statlig service lokalt leder det till en större belastning på kommunerna. Medborgarna

---

vänder sig till andra kanaler i kommunen som arbetsmarknadsenheter och bibliotek för hjälp och service.

Kommunal personal som hjälper medborgare att logga in med bank-id och göra ärenden som berör statliga myndigheter blir ett integritetsproblem för individen och innebär också en risk för felaktiga råd. Samtidigt ställer det också frågor runt gränsdragning för vad som kan krävas av enskilda kommunanställda.

#### **Avsnitt 6**

Tierps kommun instämmer i utredningens analys att service avseende Migrationsverkets verksamhet inte bör ingå.

#### **Avsnitt 8**

Tierps kommun instämmer i utredningens förslag att det på alla servicekontor ska tillhandahållas en videomötestjänst som statliga myndigheter kan använda för möten med medborgare och företag.

Tierps kommun ser positivt på utredningens förslag om att Statens servicecenter och CSN ges i uppdrag att genomföra en pilotverksamhet där servicekontor ger service avseende Centrala studiestödsnämndens verksamhet.

I utredningen framhålls att det ska vara enkelt för medborgare och företag att veta vart de ska vända sig för att få statlig service. Tierps kommun anser att här behöver informationen och marknadsföringen av servicekontoren förbättras. Information finns endast på respektive myndighets hemsidor. Det går idag inte att med en snabb internetsökning få allmän information och komma rätt.

Tierps kommun instämmer också i Statens servicecenters svar att utredningens analys är otillräcklig avseende samverkan med kommuner för att utvidga statlig service.

#### **Avsnitt 11.5**

Tierps kommun instämmer i analysen av små företags kontaktvägar, dvs att de sker företrädesvis på andra sätt än via besök på kontor, varför företagen endast berörs i begränsad utsträckning av förslaget.

I handläggningen av ärendet har tjänstemän från kommunens individ- och familjeomsorg, bibliotek och näringslivsenhet deltagit.

Kristina Sennblad  
Enhetschef  
Kvalitet och strategisk utveckling

---