



Slutredovisning av regeringens uppdrag att förbereda inordnandet av uppgiften att tillhandahålla lokal statlig service

Inledning

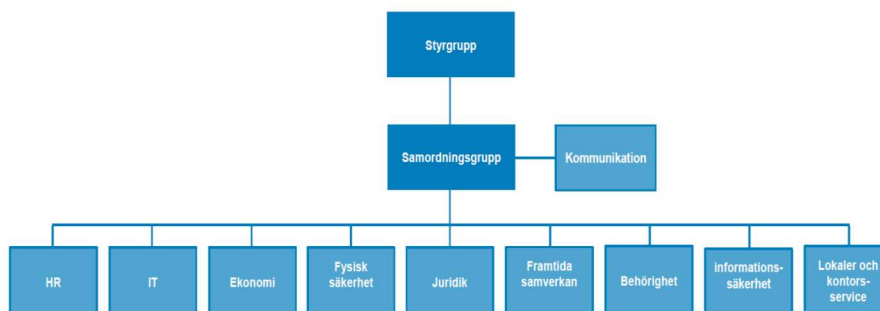
Regeringen beslutade den 15 mars 2018 att ge Statens servicecenter i uppdrag att förbereda inordnandet av uppgiften att tillhandahålla statlig lokal service åt Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket vid servicekontor den 1 januari 2019. Regeringen beslutade samma datum att ge dessa tre myndigheter i uppdrag att förbereda överföring av motsvarande uppgift till Statens servicecenter. Enligt regeringsuppdragen ska de fyra myndigheterna under 2018 etablera former för den samverkan som behövs.

Regeringen beslutade den 30 augusti 2018 att ändra ovan nämnda uppdrag på så sätt att förberedelserna ska avse inordnande respektive överföring den 1 juni 2019. Det innebar även slutredovisningen av uppdragen senarelades till senast den 31 juli 2019. Enligt regeringen ska det av redovisningen framgå hur uppgiften har organiserats och de personella konsekvenserna av inordnandet.

De personella konsekvenserna redovisades av myndigheterna i maj 2019. Slutredovisningen har i stora delar utarbetats gemensamt av Statens servicecenter, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket.

Former för myndighetssamverkan

För att genomföra regeringsuppdragen har Statens servicecenter, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket bedrivit ett gemensamt projekt för förberedelser och utvecklingsinsatser under 2018 och 2019. En samverkansstruktur har legat till grund för projektet. Samverkansstrukturen har bestått av en styrgrupp, en samordningsgrupp och tio arbetsgrupper inom olika områden. I varje grupp har företrädare för de berörda myndigheterna ingått. Statens servicecenter har varit sammankallande i grupperna.



Figur 1. Samverkansstruktur för myndighetsgemensamt projekt att förbereda en lokal statlig serviceorganisation.

Styrgruppen har haft till uppgift att bl.a. fastställa en gemensam projektplan, följa upp det samlade arbetsläget i projektet och ge vägledning i strategiska frågor. Styrgruppen har sammanträtt i genomsnitt en gång i månaden.

Samordningsgruppens uppgifter har i huvudsak bestått av att hålla en aktuell samlad bild över förberedelsearbetet, förbereda styrgruppens möten och kommunicera styrgruppens ställningstaganden till arbetsgrupperna samt samordna och signalera avvikelser för arbetsgrupperna. Samordningsgruppen har mötts i stort sett varje vecka.

Varje arbetsgrupp har haft till uppgift att ta fram en tids- och aktivitetsplan, genomföra aktiviteter, ta fram förslag till åtgärder och rapportera till samordningsgruppen. För flera av arbetsgrupperna har utgångspunkten varit att göra förberedelser så att verksamheten vid servicekontoren kan fortlöpa den 1 juni 2019. Mötesfrekvensen i arbetsgrupperna har varierat under olika perioder beroende på gruppernas tids- och aktivitetsplaner.

Samlad bild av förberedelsearbetet

Det gemensamma projektet har varit komplext då ett stort antal förberedelser har gjorts under snäva tidsramar. Den samlade bilden av förberedelsearbetet är att arbetsgrupperna i allt väsentligt har genomfört sina aktivitetsplaner. De avvikelser som har förekommit har hanterats inom en förhållandevis kort tid. Det har därmed inte uppstått några allvarliga förseningar med negativ inverkan på verksamheten vid servicekontoren. Det kan bl.a. förklaras av att samordningsstrukturen har kunnat eskalera frågor för gemensamma strategiska ställningstaganden och hantera samordningsbehov mellan



arbetsgrupper. Vidare har myndigheterna haft väl fungerande kontaktvägar in till sina organisationer så att nödvändiga interna åtgärder har kunnat vidtas. Myndigheterna har även gett varandra stöd med expertis och kompetens där sådan inte har hunnit byggas upp.

Nedan redovisas vissa särskilt viktiga förberedelser inom olika områden.

Verksamhetsövergång till Statens servicecenter

Vid genomförandet av uppdraget att förbereda inordnandet av uppgiften att ge lokal statlig service har Statens servicecenter beaktat 6 b § i lagen (1982:80) om anställningsskydd. Det har inneburit verksamhetsövergång för personal till Statens servicecenter. Verksamhetsövergången har bl.a. omfattat information till arbetstagarorganisationer om tidplan, förhandling om inrangeringsavtal, information till chefer och medarbetare om tidplan och inrangeringsavtal, förhandling med arbetstagarorganisationer om berörda medarbetare, förfrågan till medarbetare om övergång och hantering av svar på förfrågan, individuell information inkl. kompletterande anställningsbevis samt verkställande av verksamhetsövergång. Under arbetet har myndigheterna, både solitärt och gemensamt haft samråd med Arbetsgivarverket i arbetsrättsliga frågor. Statens servicecenter har även samverkat med Försäkringskassan och Skatteverket om praktiska frågor i genomförandet av verksamhetsövergången.

Såväl Skatteverket som Försäkringskassan har haft i uppdrag att, för Statens servicecenters räkning, kompetensförsörja verksamheten innan överlämning 1 juni vilket har inneburit att myndigheterna har haft det i fokus vid rekryteringar under våren 2019.

It-försörjning

Sedan mars 2019 är Försäkringskassan leverantör av it-tjänster till Statens servicecenter. Försäkringskassans leverans av it-tjänster till Statens servicecenter är överenskommen i en tjänstekatalog och i ett SLA (Service Level Agreement) för den tekniska övergången till Försäkringskassan. Statens servicecenters övertagande av servicekontoren fr.o.m. den 1 juni 2019 har varit ett stort och komplext it-projekt där fokus har varit att medborgar-servicen inte ska påverkas. Övergången till ny teknisk plattform har därför lagts under en tidsperiod av sju veckor. Den successiva övergången till Statens



servicecenters it-miljö hos Försäkringskassan slutfördes under juni månad utan allvarliga störningar för verksamheten på servicekontoren.

Lokalförsörjning och vissa stödtjänster

Statens servicecenter har tecknat två separata överenskommelser med Försäkringskassan och Skatteverket om köp av tjänster avseende lokaler och kontorservice, fysisk säkerhet samt informationssäkerhet. Dessa gäller under 2019 med eventuell förlängning för kommande verksamhetsår. I förberedelsearbetet har även tidpunkter fastställts för när hyres-avtal överläts till Statens servicecenter beträffande servicekontor som ligger på egna adresser. Försäkringskassan och Skatteverket har även samrått med Statens servicecenter om hyreskontraktssituationer m.m. för servicekontor som är samlokaliserade med myndigheternas övriga verksamheter. Därutöver har Statens servicecenter samverkat med Arbetsförmedlingen om servicekontor som är inhyrda i lokala arbetsförmedlingskontor.

Serviceavtal och uppdragsavtal

Med utgångspunkt i lagen (2019:212) om viss gemensam offentlig service och regeringens instruktion för Statens servicecenter har myndigheten den 1 juni 2019 tecknat serviceavtal med Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Av serviceavtalen framgår vilka förvaltningsuppgifter som innefattar myndighetsutövning eller som kräver tillgång till personuppgifter samt vilken tillgång till personuppgifter som behövs för att de förvaltningsuppgifter som omfattas av avtalet ska kunna utföras. Med den nämnda lagen som grund har de anställda vid servicekontoren som genom verksamhetsövergång ingår i Statens servicecenters organisation fr.o.m. den 1 juni 2019 tecknat uppdragsavtal med respektive myndighet. Genom uppdragsavtalen kan servicehandläggaren utföra förvaltningsuppgifter i respektive samverkande myndighets namn.

Id-kort

Skatteverket utfärdar identitetskort för folkbokförda i Sverige. Som komplement till ovan nämnda serviceavtal och uppdragsavtal har Skatteverket och Statens servicecenter tecknat en överenskommelse om den praktiska hanteringen av id-kort på berörda servicekontor. Överenskommelsen reglerar bl.a. utbildningskrav, behörigheter, uppföljning, utrustning och material, tekniska krav samt



ersättningsordning. I överenskommelsen ingår även säkerhetskrav och den säkerhetsprövning som gäller för personal som arbetar med id-kort på servicekontoren. Avseende säkerhetsskydd gäller en särskild säkerhetsskyddsöverenskommelse mellan Statens servicecenter och Skatteverket avseende id-kortsverksamheten.

Fortsatt myndighetssamverkan

Vid sidan om förberedelser för att säkerställa övertagande av servicekontoren den 1 juni 2019 har det gemensamma projektet även fokuserat på hur myndighetssamverkan om servicekontoren ska fungera efter detta datum. Som ett resultat har de fyra myndigheterna tecknat en överenskommelse om en samverkansmodell. Samverkansmodellen omfattar olika grupper för att hantera strategiska och operativa frågor rörande bl.a. tjänsteutbud, informations- och kompetensförsörjning samt uppföljning. Myndigheterna har även tecknat överenskommelser om kundmöte, varumärkesexponering, otillåten överträdelse och ekonomiska mellanhavanden vid övergången.



Finansdepartementet
103 33 Stockholm

Slutredovisning av uppdrag att förbereda inordnandet av uppgiften att tillhandahålla lokal statlig service

Regeringen har i beslut den 15 mars 2018 gett Statens servicecenter i uppdrag att förbereda inordnandet av uppgiften att tillhandahålla statlig lokal service åt Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket vid servicekontor den 1 januari 2019. Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket fick motsvarande uppdrag.

Regeringen beslutade den 30 augusti 2018 att ändra uppdraget så att förberedelserna skulle avse inordnande respektive överföring den 1 juni 2019. Slutredovisningen av uppdragen senarelades då till senast den 31 juli 2019.

Statens servicecenter överlämnar härmed en slutredovisning av uppdraget. Uppdraget är härmed slutfört.

I detta ärende har generaldirektör Thomas Pålsson beslutat efter föredragning av avdelningschef Charlotte Kindstedt. I den slutliga handläggningen har också rättschef Gustaf Johnssén deltagit.

Thomas Pålsson

Charlotte Kindstedt