



Statens
servicecenter

Regeringsuppdrag att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet

Delredovisning 2

Datum: 2026-03-27

Diarienummer: Dnr 2024-01431-1.1.1

Rapportnummer: 978-91-88631-52-7

Statens servicecenter

FE 15

801 71 Gävle

Telefon: 0771-451 000

E-post: registrator@statenssc.se

www.statenssc.se





Regeringskansliet
Finansdepartementet

Uppdrag att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet

Regeringen har i beslut den 16 oktober 2025 ändrat uppdraget till Statens servicecenter om att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet (dnr Fi2025/01899). Ändringen innebär att Statens servicecenter ska, utöver vad som angavs i det ursprungliga uppdraget (Fi2024:02222), förstärka arbetet med att på sikt tillhandahålla statlig service inom samtliga s.k. funktionella analysregioner (FA-regioner), genom att även utveckla och tillhandahålla flexibla och mobila lösningar för lokal statlig service.

En delredovisning ska lämnas senast den 30 mars 2026.

Statens servicecenter överlämnar härmed rapporten *Regeringsuppdrag att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet – delredovisning 2*.

I detta ärende har generaldirektör Åsa Lindh beslutat efter föredragning av utredare Karin Edin. I den slutliga handläggningen har också rättschef Mikael Vall och t.f. verksamhetsområdeschef Maria Uddin Åkeson deltagit.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
1 Regeringsuppdraget	5
1.1 Ändring av uppdraget	5
1.2 Bakgrund	5
1.3 Genomförandet	6
2 Flexibla och mobila lösningar för lokal statlig service	7
2.1 Vissa utgångspunkter	7
2.2 Två kontorskategorier – fullservicekontor och flexibla kontor	8
2.3 Flexibla servicekontor	9
2.4 Mobil utrustning	10
2.5 Tillfälliga informationsinsatser utifrån lokala behov	11
2.6 Framåtblick – Digitala servicepunkter	12
3 Statlig service i alla FA-regioner	14
3.1 Vissa utgångspunkter	14
3.2 Dialog med kommuner	14
3.3 Inriktning för etablering	16
3.4 Projekt Ludvika	18
3.5 Övergripande tidsplan för etablering	19

Sammanfattning

Regeringen har gett Statens servicecenter i uppdrag att förstärka arbetet med att på sikt tillhandahålla statlig service inom samtliga s.k. funktionella analysregioner (FA-regioner), genom att även utveckla och tillhandahålla flexibla och mobila lösningar för lokal statlig service. Denna rapport avser Statens servicecenters delredovisning av uppdraget.

Ett arbete pågår inom myndigheten med att anpassa servicekontorsverksamheten till nya förutsättningar, dels genom att avveckla servicekontor men även genom att pröva och utveckla nya och mer flexibla och kostnadseffektiva lösningar för att tillhandahålla lokal statlig service, till nytta för privatpersoner och företag. Arbetet innefattar användningen av flexibla servicekontor och mobil utrustning, med syftet att upprätthålla en statlig närvaro i hela landet, samtidigt som närvaron i form av bemanning och öppethållande anpassas utifrån lokala förutsättningar och behov.

Myndigheten planerar för att tillhandahålla statlig service i samtliga 71 FA-regioner. Vid utgången av 2025 hade myndigheten servicekontor i 62 FA-regioner, vilket innebär att det vid den tidpunkten var nio FA-regioner som saknade servicekontor. Sex av FA-regionerna har inte haft servicekontor tidigare; Pajala, Övertorneå, Dorotea, Hällefors, Årjäng och Dals-Ed-Bengtsfors. I tre FA-regioner har servicekontor tidigare funnits men avvecklats under 2025; Arvika, Bollnäs och Ludvika. Myndigheten har i mars 2026 återetablerat ett servicekontor i Ludvika, i form av ett flexibelt servicekontor. För övriga kvarvarande åtta FA-regioner är myndighetens ambition att tillhandahålla statlig service, genom etableringen av flexibla kontor, i ytterligare fyra till fem FA-regioner under 2026, och resterande tre till fyra FA-regioner under 2027.

1 Regeringsuppdraget

I detta avsnitt beskrivs vad regeringens beslut om att göra ett tillägg i befintligt uppdrag innebär, bakgrunden och uppdragets genomförande.

1.1 Ändring av uppdraget

Regeringen har beslutat (Fi2025/01899) om att ändra uppdraget till Statens servicecenter om att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet (Fi2024/02222) på följande sätt.

Myndigheten ska utöver vad som angavs i det ursprungliga uppdraget förstärka arbetet med att på sikt tillhandahålla statlig service inom samtliga s.k. funktionella analysregioner (FA-regioner), genom att även utveckla och tillhandahålla flexibla och mobila lösningar för lokal statlig service.

Myndigheten ska senast den 30 mars 2026 lämna en delredovisning av uppdraget till Regeringskansliet (Finansdepartementet). I denna ska myndigheten redogöra för hur arbetet med att utveckla flexibla och mobila lösningar för lokal statlig service fortlöper samt hur arbetet bidrar till att statlig service kan tillhandahållas i samtliga FA-regioner.

Uppdraget om att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet gäller i övriga delar oförändrat.

1.2 Bakgrund

Regeringen gav den 14 november 2024 myndigheten i uppdrag att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet och i samband med detta angett att myndigheten ska planera för att på sikt tillhandahålla statlig service i samtliga FA-regioner (Fi2024/02222).

I enlighet med regeringens uppdrag lämnades en delredovisning den 28 januari 2025, där myndigheten redovisar utgångspunkter och principer för den framtida organiseringen av servicekontorsnätet samt en preliminär bedömning av vilka konsekvenser den framtida

organisationen får avseende geografisk tillgänglighet för servicekontorens besökare.

Sedan uppdraget beslutades har Tillväxtverket publicerat en ny uppdatering av FA-regionindelningen för perioden 2025–2035, som innebär att det numera finns 71 FA-regioner (FA25). Detta är en ökning från den tidigare FA-regionindelningen som omfattade 60 FA-regioner (FA15).

Regeringen har bedömt att fler mobila och flexibla kontorslösningar på sikt kan bidra till en stärkt statlig närvaro och service till enskilda i samtliga FA-regioner. Av detta skäl föreslog regeringen i budgetpropositionen för 2026 att 10 miljoner kronor skulle tillföras myndigheten i syfte att säkra en effektiv medborgarservice på fler platser i landet (prop. 2025/26:1 utg. omr. 2 avsnitt 4). Riksdagen har beslutat i enlighet med regeringens förslag.

1.3 Genomförandet

Under framtagandet av delredovisningen har dialog förts med samverkande myndigheter, dvs. Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Dialogen har förts inom ramen för servicerådet, där generaldirektörer eller överdirektörer för myndigheterna ovan ingår. Myndigheterna har även fått möjlighet att inkomma med synpunkter på rapporten, vilket avspeglas i berörda delar av rapporten.

2 Flexibla och mobila lösningar för lokal statlig service

Avsnittet redovisar hur arbetet med att utveckla flexibla och mobila lösningar för lokal statlig service fortlöper.

2.1 Vissa utgångspunkter

Enligt instruktionen för Statens servicecenter ska myndigheten ingå serviceavtal med de myndigheter som regeringen bestämmer om att för dessa myndigheters räkning utföra uppgifter enligt lagen (2019:212) om viss gemensam offentlig service. Statens servicecenter får även ingå serviceavtal med andra myndigheter. Myndigheten ska bedriva verksamheten vid servicekontor.

Statens servicecenter är beredskapsmyndighet tillhörande sektorn ekonomisk säkerhet. I detta ingår att planera för att myndigheten vid fredstida kriser och höjd beredskap ska fortsätta sin verksamhet avseende lokal statlig service så långt det är möjligt med hänsyn till tillgången på personal och förhållandena i övrigt.

Genom att finnas representerad i hela landet och erbjuda grundläggande statlig service - såväl i fred som i händelse av en större kris eller höjd beredskap - bidrar servicekontorsverksamheten till att stärka den statliga närvaron lokalt och tillgängligheten till statlig service för medborgarna, samt till att upprätthålla försvarsviljan och samhällets motståndskraft mot externa påtryckningar.

Servicekontorsverksamheten utvecklas och anpassas löpande i takt med förändringar i omvärlden och i de samverkande myndigheternas uppdrag.

Regeringen har gett myndigheten en ökad grad av bestämmanderätt över frågan om var servicekontoren ska finnas, och bedömt att det ger utrymme till ytterligare effektiviseringar och till att verksamheten kan genomföras till en lägre kostnad. Myndigheten har därför fått minskade anslag, och beräknas få ytterligare en nivåsänkning 2027. Samtidigt ska myndigheten enligt regeringens uppdrag planera för att på sikt tillhandahålla statlig service i alla FA-regioner.

Ett arbete pågår med att anpassa servicekontorsverksamheten till de nya förutsättningarna, dels genom att avveckla servicekontor men även genom att pröva och utveckla nya och mer flexibla och kostnadseffektiva lösningar för att tillhandahålla lokal statlig service, till nytta för privatpersoner och företag.

2.2 Två kontorskategorier – fullservicekontor och flexibla kontor

En central grund för myndighetens utvecklings- och effektiviseringsarbete kopplat till servicekontorsverksamheten är indelningen av servicekontoren i två huvudsakliga kategorier, baserat på serviceinnehåll. Den ena kategorin är *fullservicekontor* med möjlighet att hantera samtliga tjänster som utförs på uppdrag av samverkansverkansmyndigheterna, inklusive inställelseärenden som kräver särskild maskinell utrustning. Den andra kategorin är *flexibla kontor* med möjlighet att hantera alla tjänster exklusive sådana inställelseärenden.

De inställelseärenden som kräver särskild maskinell utrustning, och som i nuläget utförs på fullservicekontor är biometrisk identitetskontroll vid ansökan om folkbokföring eller samordningsnummer med styrkt identitet (på Skatteverkets uppdrag), utfärdandet av id-kort för folkbokförda (på Skatteverkets uppdrag) samt biometrisk upptagning för uppehållstillstånd, uppehållstillståndskort, resedokument och främlingspass (på Migrationsverkets uppdrag).

Verksamheten vid fullservicekontor respektive flexibla kontor ställer delvis olika krav på lokaler, säkerhet, utrustning och bemanning. Genom differentieringen i de två kontorskategorierna ges bättre förutsättningar att kunna dimensionera de tekniska och säkerhetsmässiga lösningarna utifrån kraven inom respektive kontorskategori. Därigenom skapas förmåga att resursförstärka i vissa delar av verksamheten och samtidigt sänka kostnaderna i andra delar av verksamheten. Viktigt att lyfta fram är att alla kontor har samma grunduppdrag, dvs. att ge statlig service av hög och jämn kvalitet till enskilda i en trygg och säker miljö.

När det gäller beredskapsperspektivet ska det lyftas fram att både fullservicekontor och flexibla kontor bedriver samhällsviktig verksamhet, dvs. verksamhet som upprätthåller eller säkerställer samhällsfunktioner som är nödvändiga för samhällets grundläggande behov, värden eller säkerhet. Fullservicekontoren har dock utökade uppdrag att tillhandahålla vissa av samverkansmyndigheterna prioriterade samhällsviktiga uppgifter, vilka kräver maskinell utrustning. Därmed utgör fullservicekontoren den organisatoriska kärnan i beredskapsuppdraget avseende lokal statlig service.

Av de 125 servicekontor som fanns vid utgången av 2025, utgjordes 57 av dessa fullservicekontor och övriga 68 av flexibla kontor. Av det totala antalet besök till servicekontoren på cirka 2,5 miljoner besök under 2025 stod fullservicekontoren för 85 procent av antalet besök, medan de flexibla kontoren stod för 15 procent. Bägge kontorstyper finns representerade i alla olika typer av geografiska områden, även om merparten av fullservicekontoren är lokaliserade i områden med relativt stort befolkningsunderlag och de flexibla kontoren i områden där befolkningsunderlaget överlag är mindre.

2.3 Flexibla servicekontor

Det finns två typer av flexibla servicekontor. Den ena typen är flexibla kontor med placerad personal och den andra typen är flexibla kontor utan placerad personal, vilka personalförsörjs av närliggande servicekontor med placerad personal. De flexibla servicekontoren är organiserade i sju kontorsområden som sammantaget täcker hela landet.

För att åstadkomma ett mer kostnadseffektivt servicekontorsnät är det myndighetens inriktning att i respektive kontorsområde samla de flexibla kontoren i kluster. Ett kluster består av flera kontor som bemannas av en och samma personalgrupp. Där finns oftast ett kontor där personalen har sin placering, som utgör ett organisatoriskt nav inom ett visst geografiskt område. Därifrån bemannar personalgruppen flera kontor inom ett avgränsat geografiskt område. De kontor som bemannas med personal från andra kontor är oftast placerade i kommunens lokal. För att lokalerna ska kunna användas

effektivt och rationellt ska möbler och utrustning lätt kunna flyttas undan när servicekontoret stänger.

Genom att arbeta på det sätt som beskrivs ovan kan myndigheten på ett kostnadseffektivt sätt upprätthålla en statlig närvaro i hela landet, samtidigt som närvaron i form av bemanning och öppethållande anpassas utifrån lokala förutsättningar och behov.

Samlokalisering i kommunens lokal och nyttjandet av mobil utrustning kortar även ledtiderna för etablering, bl.a. eftersom det inte behövs lokalinvesteringar såsom att installera bredband eller bygga teknikrum, vilket gör det möjligt att mer skyndsamt kunna etablera servicekontor vid nya orter. Etableringen vid nya orter kan avse såväl permanent verksamhetsnärvaro som tillfällig närvaro utifrån specifika behov.

När det gäller tillfällig närvaro skulle det kunna handla om att tillgodose tillfälliga behov av service i en viss kommun där servicekontor inte redan finns, t.ex. vid etablering eller nedläggning av större företagsverksamhet eller för att tillgodose säsongsrelaterade ökade behov av service, t.ex. vid deklarationstider. Hur denna form av flexibelt kontor, s.k. flexibelt temporärt kontor ska kunna användas är under utredning och utveckling.

2.4 Mobil utrustning

Som ett led i arbetet med att realisera målbilden om det flexibla servicekontoret behövs mobil teknisk utrustning. Med teknisk utrustning avses lösningar för datakommunikation, handläggningsenhet, kundarbetsplats och skrivare. På myndigheten pågår ett intensivt arbete med att anskaffa en sådan teknisk utrustning, och arbetet bedrivs i nära samarbete med Försäkringskassan, i egenskap av myndighetens IT-leverantör.

Den tekniska lösning som är under utveckling kommer att ge åtkomst till den information som servicehandläggarna har behov av, och som finns i samverkansmyndigheternas verksamhetssystem. Syftet är att kunna erbjuda såväl personorienterade tjänster t.ex. digital guidning

och stöd med e-tjänster som ärendespecifika tjänster såsom fördjupad information kring ärenden. Den tekniska lösningen kommer att göra det möjligt att tillhandahålla verifierad statlig information till medborgarna, även under fredstida kriser eller höjd beredskap.

Den tekniska lösningen består av följande komponenter:

- Datakommunikation: Trådlöst nätverk och uppkoppling (4G-router).
- Handläggningsenhet: Personlig och bärbar kontorsdator för servicehandläggarna.
- Trådlös, stationär kundarbetsplats, som kan flyttas undan i lokalen vid stängning.
- Trådlös, stationär skrivare, som kan flyttas undan i lokalen vid stängning.

Utrustningen testas vid ett antal pilotkontor under mars 2026.

Pilotkontoren är Malung, Hagfors, Vansbro, Torsby, Mora, Ludvika och Gislaved. Därefter är planen att införa utrustningen brett på övriga berörda flexibla kontor under 2026 och 2027, med start i april 2026.

Arbetet samordnas med andra lokalåtgärder för att optimera den kostnadsbesparing som mobil utrustning kan bidra till. Den tekniska utrustning som kommer att användas för flexibla kontor utan placerad personal fortsätter parallellt att vidareutvecklas under 2026–2027.

Utöver mobil utrustning utvecklas även ett mobilt möbelkoncept, som innebär att bord, stolar och skärmar är rullbara, vilket gör det möjligt att flytta undan det flexibla servicekontoret efter öppettid.

2.5 Tillfälliga informationsinsatser utifrån lokala behov

Utöver att ge service till privatpersoner och företag vid servicekontor medverkar myndigheten även i olika tillfälliga insatser, för att tillsammans med andra offentliga aktörer ge samlad information till specifika målgrupper. Det handlar både om insatser som görs inom ramen för regeringsuppdrag såsom Work in Sweden, men även egeninitierade projekt med myndigheter och kommuner.

Ett exempel är det pågående projektet med Ludvika kommun, där myndigheten vid ett antal tillfällen deltagit på plats hos företaget Hitachi Energy för att ge information till företagets medarbetare kring vilket stöd och vilken hjälp som kan ges vid ett servicekontor vid flytt till Sverige och Ludvika. Projektet med Ludvika kommun beskrivs närmare i avsnitt 3.

Ett annat exempel är de insatser som gjordes i Skellefteå kommun i samband med batteriföretaget Northvolts konkurs, i syfte att ge stöd till de som drabbats av uppsägning och underlätta omställning. Statens servicecenter deltog bl.a. i den särskilda krishubb som etablerades i Skellefteå kommuns regi, till vilken anställda från Northvolt och andra berörda externa aktörer bjöds in. Vid krishubben deltog förutom Statens servicecenter även Migrationsverket, Skatteverket, kommunen och fackliga organisationer. Syftet var att kunna tillhandhålla snabb hjälp för de anställda genom samordnad information. Myndigheten utvecklade även en webbsida med samlad information från samverkansmyndigheterna. När det under sommaren 2025 blev bestämt att produktionen vid Northvolt i Skellefteå helt skulle läggas ner mobiliserades åter igen ett samlat stöd tillsammans med Arbetsförmedlingen, Migrationsverket, Skatteverket och kommunen, denna gång i Arbetsförmedlingens regi. En utvärdering av insatsen gjordes av Statens servicecenter och övriga deltagande myndigheter. Utvärderingen visar att insatsen kännetecknades av god styrning, stark samordning och ett lösningsfokuserat arbetssätt.

Myndigheten avser att, vid behov, fortsätta medverka i andra liknande insatser, i nära samverkan med kommuner och andra myndigheter, för att utifrån lokala behov nå ut med bred information till olika målgrupper och befästa den statliga närvaron.

2.6 Framåtblick – Digitala servicepunkter

Vid en framåtblick kan det även bli aktuellt att introducera digitala servicepunkter, som ett komplement till myndighetens nät av fysiska servicekontor. Digitala servicepunkter skulle fortfarande bygga på ett personligt möte och utgå ifrån ett livshändelseperspektiv, men servicen skulle ges digitalt genom distansmöte, istället för genom ett

fysiskt möte. Med den snabba utvecklingen av ny teknik och nya tillämpningar bedömer myndigheten att det finns en potential att utveckla detta koncept, i syfte att öka tillgängligheten till viss typ av lokal statlig service. Frågan kommer att utredas vidare inom myndigheten och i nära dialog med samverkande myndigheter.

3 Statlig service i alla FA-regioner

Avsnittet beskriver hur arbetet med att utveckla flexibla och mobila lösningar för lokal statlig service bidrar till att statlig service kan tillhandahållas i samtliga FA-regioner.

3.1 Vissa utgångspunkter

Enligt regeringens uppdrag ska Statens servicecenter planera för att på sikt tillhandahålla statlig service i samtliga FA-regioner.

Enligt Tillväxtverket är FA-regioner en geografisk indelning av Sverige utifrån grupper av kommuner som på sikt kan antas vara självförsörjande när det gäller arbetstillfällen och arbetskraft. Syftet är att ge en övergripande bild över aktuella och framtida områden inom vilken människor kan tänkas bo och arbeta. Tillväxtverket publicerade under våren 2025 en ny uppdatering av FA-regionindelningen för perioden 2025–2035, som innebär att det numera finns 71 FA-regioner, jämfört med de 60 som fanns tidigare.

Vid utgången av 2025 hade myndigheten servicekontor i 62 FA-regioner, vilket innebär att det vid den tidpunkten var nio FA-regioner som saknade servicekontor. Sex av FA-regionerna har inte haft servicekontor tidigare; Pajala, Övertorneå, Dorotea, Hällefors, Årjäng och Dals-Ed-Bengtsfors. I tre FA-regioner har servicekontor tidigare funnits men avvecklats under 2025; Arvika, Bollnäs och Ludvika.

I skrivande stund har myndigheten återetablerat ett servicekontor i Ludvika, vilket beskrivs närmare nedan.

3.2 Dialog med kommuner

Sedan regeringen i oktober uppdrog myndigheten att förstärka arbetet med att planera för att på sikt tillhandahålla statlig service i alla FA-regioner, har ett förberedelsearbete bedrivits för att kunna tillhandahålla service i de kvarvarande nio FA-regionerna dvs. Pajala, Övertorneå, Dorotea, Hällefors, Årjäng, Dals-Ed-Bengtsfors, Arvika, Bollnäs och Ludvika.

I förberedelsearbetet har bl.a. ingått att initiera och genomföra dialogmöten med berörda kommuner. Syftet med dialogmötena har varit att berätta om Statens servicecenters uppdrag och få en tydligare bild av kommunernas behov.

Dialogmöten, antingen fysiska eller digitala, genomfördes under hösten 2025 med samtliga berörda kommuner, med undantag för Årjäng som istället hänvisat till den skrivelse som kommunerna i Värmland och Region Värmland skickat till regeringen med anledning av Statens servicecenters kontorsavvecklingar.

Kommundialogerna visar bl.a. följande:

- Samtliga kommuner lyfter fram vikten av tillgång till lokal statlig service. Den statliga närvaron ser lite olika ut i FA-regionerna, men gemensamt är att närvaron vanligtvis (med några undantag) består av att Arbetsförmedlingen finns på plats en dag i veckan för bokade besök och Polisen en dag i veckan.
- Behov av statlig service skiftar beroende på lokala förutsättningar. Flera kommuner nämner att företag som anställer internationell arbetskraft har behov av service i folkbokföringsärenden och ansökan om id-kort. En annan målgrupp som lyfts fram är en åldrande befolkning som har behov av stöd och vägledning i digitala tjänster.
- Samtliga berörda kommuner är relativt små, och vissa mycket små sett till antalet invånare, och det finns bland kommunerna en förståelse för att besöksvolymerna inte motiverar närvaro alla dagar i veckan.
- Alla kommuner understryker att lokal statlig närvaro inte enbart handlar om tillgång till service, utan även är en viktig faktor för statens förtroende och legitimitet.

Dialogerna med berörda kommuner fortsätter under 2026, inom ramen för det mer operativa etableringsarbetet.

3.3 Inriktning för etablering

Myndigheten har under början av 2026 påbörjat det mer operativa arbetet med att etablera service i de nio kvarvarande FA-regionerna. Arbetet kommer att bedrivas i nära dialog med berörda kommuner och samverkande myndigheter. Nedan redovisas arbetsinriktningen för etableringen.

Närvaro, tillgänglighet och kostnadseffektivitet

Som ett generellt ingångsvärde gäller att etableringen behöver bygga på en balans mellan flera perspektiv och nyttor.

När det gäller tillgången till lokal statlig service i berörda FA-regioner bedömer myndigheten att den inte bör lösas genom tillfällig närvaro, utan den bör vara på stadigvarande basis, och det ska vara förutsägbart för kommuninvånarna när servicen är tillgänglig. Samtidigt behöver tillgängligheten till service i form av öppettider vara anpassat till faktiskt besöksbehov, i syfte att säkerställa att myndighetens resurser används där de gör som mest nytta.

Flexibelt kontor med mobil utrustning

Storleken på berörda FA-regioner varierar, men samtliga är relativt små, och vissa mycket små sett till antalet invånare. Det indikerar att den kontorstyp som i första hand är lämplig att använda är flexibla kontor utan placerad personal, som bemannas med personal från närliggande kontor, där personalen har sin placering.

Det skulle dock kunna bli aktuellt att överväga kontor med placerad personal t.ex. om det saknas möjlighet till samlokalisering eller om det skulle visa sig att någon av orterna skulle vara lämplig att utgöra placeringsort från vilken det är lättare att resa till andra närliggande kontor.

Vid kontoren kommer mobil teknisk utrustning att användas, i enlighet med det som redovisas i avsnitt 2.

Frekvens i närvaro - öppethållande

När det gäller frekvens i närvaron, i form av öppethållande, är det för tidigt att uttala sig om vad som kommer att gälla för respektive kommun. Eftersom det ska vara permanent närvaro bör öppethållandet inte vara alltför utglesat, men samtidigt behöver det baseras på befolkningsunderlag och uppskattat behov. På de orter där servicekontor inte tidigare funnits, och där besöksvolymerna därmed är okända, kan det bli aktuellt att börja småskaligt, för att därefter vid behov skala upp tillgängligheten och öka öppethållandet.

Myndigheten kommer även att ha dialog med andra statliga aktörer som är närvarande i kommunerna, och - där så är möjligt och lämpligt - samplanera öppethållandet så att medborgare kan planera sina olika ärenden på ett smidigt sätt.

Serviceutbud

Såsom redovisats ovan är arbetsinriktningen att etablera flexibla kontor, vilket innebär att serviceutbudet kommer att innefatta alla tjänster som utförs på uppdrag av samverkande myndigheter med undantag för inställelseärenden. Inte heller Migrationsverkets tjänster kommer att innefattas i serviceutbudet, då tjänsterna ges vid ett urval av fullservicekontoren.

Privatpersoner och företag som besöker ett servicekontor i berörda FA-regioner kommer följaktligen att kunna få personlig hjälp och vägledning i ärenden som avser t.ex. skatter, pensioner, folkbokföring, aktivitetsstöd, bostadsbidrag och inskrivning till Arbetsförmedlingen. En central del i serviceutbudet är också att hjälpa till med myndigheternas digitala tjänster, något som bedöms som centralt inte minst med hänsyn till kommunernas befolkningsstruktur med en ökande andel äldre invånare.

För det fall det finns behov av att uträtta inställelseärenden såsom biometrisk kontroll vid ansökan om folkbokföring eller samordningsnummer kommer den enskilde behöva besöka ett fullservicekontor, som finns över hela landet. Här bör lyftas fram att inställelseärenden i regel är av karaktären att de behöver uträttas

sällan. Gällande sådana ärenden kommer servicekontoret i berörda kommuner kunna bistå med förberedelser inför besök på ett fullservicekontor i form av råd, vägledning och tidsbokning.

3.4 Projekt Ludvika

Statens servicecenter bedriver ett projekt tillsammans med Ludvika kommun. Projektet är både ett led i arbetet med att tillgängliggöra statlig service i alla FA-regioner, och ett särskilt pilotprojekt inom ramen för regeringsuppdraget Work in Sweden (KN 2024/00521).

Etablering servicekontor

Den 2 mars 2026 återetablerades ett servicekontor i kommunen i form av ett s.k. flexibelt servicekontor utan placerad personal, som bemannas med personal från närliggande kontor där personalen har sin placering. Som en del av pågående pilot med mobil utrustning testas den mobila utrustning som finns utvecklad. Kontoret är öppet för besök varannan måndag. Besöksvolymerna kommer löpande att följas, och vid behov kan öppettiderna behöva ses över och revideras.

Pilot Work in Sweden

Regeringsuppdraget Work in Sweden omfattar tio myndigheter, däribland Statens servicecenter, samt Business Sweden. Uppdraget samordnas av Tillväxtverket. Myndigheterna ska tillsammans arbeta för att underlätta för företag att anställa utländsk arbetskraft med efterfrågad kompetens, främja en snabbare etablering för de individer som kommer till Sverige och underlätta regionernas och kommunernas arbete att attrahera och etablera inflyttad utländsk arbetskraft och deras familjer. Uppdraget ska långsiktigt stärka svensk konkurrenskraft och tillväxt.

Enligt Ludvika kommun befinner sig kommunen i en tillväxtfas där utvecklingen drivs av växande företag med behov av kompetensförsörjning. Nya jobb skapas samtidigt som inflyttningen och befolkningen växer. Kommunen och regionen ser ett särskilt behov av statlig service då det sker stor arbetskraftsinvandring och där de personer som flyttar till kommunen är i behov av information och

service. Ett exempel är det globala företaget Hitachi Energys storskaliga etablering av ett nytt logistikcenter.

Pilotprojektet syftar till att undersöka möjligheten att utforma en modell för hur myndigheten kan samverka med kommuner och företag, för att underlätta etableringen av internationell kompetens, och kan även appliceras bredare för att attrahera och underlätta etablering av all kvalificerad arbetskraft, såväl nationell som internationell.

Status i projektet är att Statens servicecenter tillsammans med kommunen har medverkat vid ett antal tillfällen på Hitachi Energy. Vid dessa tillfällen berättar myndigheten om vilket stöd och vilken hjälp företagets medarbetare kan få vid ett servicekontor vid flytt till Sverige och Ludvika. I samband med informationen får också deltagarna möjlighet att boka en tid på servicekontoret i Ludvika för personlig vägledning och hjälp. Pilotprojektet pågår under våren och kommer därefter utvärderas för att se om modellen kan skalas upp nationellt.

3.5 Övergripande tidsplan för etablering

Såsom redovisats ovan har ett flexibelt servicekontor etablerats i Ludvika. För övriga kvarvarande åtta FA-regioner finns i nuläget ingen exakt tidsplan för när etablering av servicekontor kan ske eftersom dialoger med berörda kommuner pågår. Myndighetens ambition är att tillhandahålla statlig service i ytterligare fyra till fem FA-regioner under 2026, och resterande tre till fyra FA-regioner under 2027. Faktorer som spelar in när det gäller tidsplan för etablering samt i vilken ordning som etableringen ska ske är bl.a. hur dialogen med berörda kommuner fortlöper, tillgången till lokaler samt resultatet av piloterna med mobil utrustning och hur snabbt den mobila utrustningen kan införas.