

Finansdepartementet

Betänkandet En utvecklad organisation för lokal statlig service – slutredovisning, Ds 2020:29 (dnr Fi 2020/05128)

Statens servicecenter lämnar synpunkter på nedan angivna delar av betänkandet. Avslutningsvis redovisas även vissa synpunkter rörande myndighetens ansvarsområde och uppgifter.

Fördjupad analys av nya platser för servicekontor (kapitel 6)

Enligt Statens servicecenter omfattar utredningens fördjupade analys de faktorer som behöver beaktas i samband med etablering av servicekontor på nya platser. Det gäller bl.a. storlek på kundunderlag, rimliga geografiska avstånd, möjligheter till samverkan med andra myndigheter och budgetmässiga förutsättningar. I likhet med utredningen anser Statens servicecenter att det måste göras en samlad rimlighetsbedömning av dessa faktorer i fråga om lämpliga orter för nya servicekontor. Statens servicecenter har inget att invända mot utredningens förslag till dels hur många nya servicekontor som bör inrättas inom respektive områdeskategori dels den geografiska lokaliseringen (kommuner resp. storstadsområden) för de nya kontoren.

Statens servicecenter delar i allt väsentligt utredningens bedömning av ansvarsfördelning i beslut om lokalisering av servicekontor. Utgångspunkten för sådana beslut är att Statens servicecenter, enligt regeringens instruktion till myndigheten, ska bedriva verksamheten vid servicekontor. Frågor rörande servicekontorens lokalisering omfattas därmed av myndighetsförordningens krav på att myndighetens verksamhet ska bedrivas effektivt och att den fortlöpande ska utvecklas. Statens servicecenter behöver därför ha största möjliga utrymme att avgöra vilka typer av nya servicekontor som ska etableras och vid vilka tidpunkter kontoren bör öppna.

Statens servicecenter bör så långt som möjligt även besluta om servicekontorens geografiska lokalisering. För de aktuella 28–29 nya kontoren har regeringen dock gett den aktuella utredningen i uppdrag att lämna förslag om lämpliga kommuner och storstadsområden. Statens servicecenter anser därför att det är regeringen som med beaktande av remissynpunkter på utredningens förslag behöver ange i vilka kommuner och storstadsområden som dessa kontor ska etableras.

Statens servicecenter instämmer med utredningens slutsats att andra berörda parter bör ges tillfälle att lämna synpunkter gällande lokalisering av nya servicekontor. Enligt Statens servicecenter bör möjligheten att lämna sådana synpunkter dock inte grunda sig på någon ny bestämmelse. Synpunkter bör kunna lämnas på initiativ av berörda parter eller på uppmaning av Statens servicecenter. Ett alternativ är även som i detta fall att inhämta synpunkter inom ramen för ett remissförfarande.

Förutsättningar för att ta med ytterligare myndigheter (kapitel 7)

Statens servicecenter tillstyrker såväl förslaget att samverkan mellan myndigheten och Arbetsförmedlingen bör regleras i Arbetsförmedlingens instruktion som bedömningen att en anslagsöverföring mellan Arbetsförmedlingen och Statens servicecenter bör ske.

Statens servicecenter tillstyrker förslaget att det bör initieras samverkan mellan myndigheten och Centrala studiestödsnämnden, Kronofogdemyndigheten respektive Trafikverket gällande förarprovverksamhet. Enligt Statens servicecenter bör regeringen i ett nästa steg ge uppdrag till Statens servicecenter och de berörda myndigheterna att utreda de närmare förutsättningarna för samverkan samt på vilka orter och vid vilka tidpunkter det vore lämpligt att påbörja samverkan.

Statens servicecenter delar utredningens bedömning av den fortsatta processen gällande samverkan med Polisen.

Generella utgångspunkter vid samverkan med fler myndigheter (kapitel 8)

Statens servicecenter instämmer med utredningens bedömning att enhetliga regler så långt som möjligt bör tillämpas i servicesamverkan generellt och när nya myndigheter introduceras i denna. Statens servicecenter delar även bedömningen att anslagsfinansiering bör vara grundmodellen, särskilt för lokal service som regeringen anser ska ingå långsiktigt i servicekontorens verksamhet. Statens servicecenter bör få ta ut avgifter upp till full kostnadstäckning för verksamhet som myndigheten utför åt andra myndigheter med stöd av serviceavtal.

Statens servicecenter tillstyrker förslaget att det ska regleras att när myndigheten utför lokal service åt en samverkansmyndighet på permanent basis, så bör denna relation regleras i samverkansmyndighetens instruktion. Statens servicecenter anser även att om det rör sig om en långsiktig och kostsam lokalsamverkan mellan myndigheter, så bör det övervägas att en sådan lokalsamverkan regleras i regeringens instruktion till den av myndigheterna som är värdmyndighet.

Statens servicecenter har inga invändningar mot utredningens bedömningar av ansvarsfrågor och integritetsfrågor vid utökning av samverkan vid servicekontoren.

Statens servicecenter avstyrker förslaget att det ska regleras att myndigheter som redan har ingått serviceavtal ska ges tillfälle att yttra sig innan ett nytt serviceavtal undertecknas. Statens servicecenter anser inte att utredningen på ett tydligt sätt har klarlagt varför samverkansmyndigheter behöver ha ökad insyn i servicekontorens samlade verksamhet. Lagregleringen av verksamheten bygger på att myndigheterna ingår bilaterala avtal. En förutsättning för detta är att båda myndigheterna gör en samvetsgrann analys av förutsättningarna för överenskommelsen. I denna bedömning ingår, när det är påkallat, överväganden om och på vilket sätt övriga förekommande serviceavtal påverkar förutsättningarna för det aktuella serviceavtalet. Detta kräver ingen särskild reglering utan följer av de allmänna förutsättningarna för lagen om viss offentlig service samt av förvaltningslagens krav på samver-

kan. Samverkansmyndigheter har idag insyn i servicekontorens verksamhet inom ramen för en gemensam samverkansmodell och i enskilda kontakter med Statens servicecenter. Statens servicecenter ser inte heller att en generell rätt eller skyldighet för samverkansmyndigheter att yttra sig över tillkommande servicesamverkan vore ett bra sätt att säkerställa insyn i servicekontorsverksamheten.

Det är vidare oklart hur den föreslagna ordningen är tänkt att hänga samman med utredningens förslag att regeringen fortsatt bör peka ut myndigheter som ska ingå serviceavtal med Statens servicecenter. När regeringen fattar ett beslut om att en myndighet ska ingå serviceavtal med Statens servicecenter får regeringen antas ha övervägt den allmänna lämpligheten i att den tillkommande myndighetens ärenden hanteras i servicekontoren. Det är i en sådan situation oklart vilken roll hörande av andra myndigheter skulle ha. Utrymmet för andra myndigheter att ha synpunkter annat än i detaljer är mycket litet när regeringen redan fattat beslut om att ytterligare en myndighet ska tillföras servicekontoren.

Utredningens förslag till ändring av Statens servicecenters instruktion bör därför inte genomföras.

Statens servicecenter delar i huvudsak utredningens bedömning i fråga om krav på informationssäkerhet och informationssäkerhetsarbete. Det bör dock uppmärksammas att utredningen gör antagandet, med hänvisning till rapporten Informationssäkerhet och säkerhetsskydd på Statens servicecenter, att förutsättningarna gällande säkerhetskrav och särskilt IT- och informationssäkerhet inte är sämre för en mobil lösning i form av till exempel en buss än för en mobil lösning i en samlokalisering med en kommun. Den inriktning som anges i nämnda rapport var att IT-utrustningen skulle vara mobil på samlokaliserade kontor. Detta har inte realiserats vilket innebär att IT-utrustningen inte är mobil på samlokaliserade kontor. Det kan därför inte antas vara samma förutsättningar för en mobil lösning för IT-utrustning på en buss och på ett samlokaliserat kontor.

Andra former av samverkan (kapitel 9)

Statens servicecenter instämmer med utredningens bedömning att det för närvarande inte finns skäl att vidta åtgärder för att öka möjligheterna att ge statlig service genom servicesamverkan med kommuner och via servicepunkter.

Statens servicecenter delar utredningens bedömning att lokalsamverkan mellan statliga myndigheter och kommuner är fullt möjlig idag enligt befintliga bestämmelser. Statens servicecenter vill dock, i likhet med utredningen, understryka att lokalsamverkan inte är okomplicerad och att det finns flera förutsättningar som behöver finnas på plats för att en sådan samverkan ska vara möjlig. Det gäller bl.a. möjligheterna att tillgodose krav på informationssäkerhet och tekniska lösningar, utformning och användning av lokaler.

Statens servicecenter tillstyrker förslaget att regeringen ger i uppdrag till myndigheten att genomföra en pilotverksamhet med en mobillösning för servicetjänster. En pilotverksamhet förutsätter dock att det först tas fram en mobil lösning för IT-utrustning. I ett uppdrag bör det därför ingå att myndigheten ska utveckla en sådan lösning innan pilotverksamheten kan påbörjas.

Övriga synpunkter rörande Statens servicecenters ansvarsområde och uppgifter

Statens servicecenter tillhandahåller lokal statlig service på servicekontoren utifrån serviceavtal med statliga myndigheter. Denna tjänstesamverkan är antingen av obligatorisk karaktär, dvs. den sker på regeringens uppdrag, eller av frivillig art, dvs. den bygger på myndigheternas eget initiativ. I dagsläget omfattar denna tjänstesamverkan fyra myndigheter. Det pågår initiativ respektive har lämnats förslag om att ytterligare fyra-fem myndigheter bör delta i servicekontorsverksamheten. På vissa orter samverkar Statens servicecenter även med kommuner om att parallellt ge statlig service respektive kommunal service i gemensamma lokaler. Det innebär att Statens servicecenter, och myndighetens anställda, har en utförarroll åt andra statliga myndigheter att tillhandahålla lokal statlig service. Statens servicecenter

har dock har inget uppdrag av regeringen att bedriva en egen verksamhet som vänder sig direkt till medborgarna.

Servicekontorsverksamheten är ett viktigt led i den politiska inriktningen att stärka den statliga närvaron och servicen i hela landet. Inom ramen för denna inriktning finns det enligt Statens servicecenter en potential att i ökad grad använda servicekontorsstrukturen för särskilda behov eller nya ändamål. Detta gjordes till exempel under 2016–2018 i ett myndighetsgemensamt arbete rörande mötesplatser och information. Arbetet byggde på ett regeringsuppdrag och syftade till att förenkla processen för nyanlända i deras initiala myndighetskontakter.

Statens servicecenter har inom ramen för sitt nuvarande uppdrag begränsade möjligheter att på eget initiativ undersöka om nya uppgifter bör utföras vid servicekontoren. Statens servicecenter föreslår därför att regeringen ger i uppdrag till myndigheten att analysera och lämna förslag om hur servicekontoren kan användas för ytterligare frågor som är av betydelse för den statliga servicen och förtroendet för statsförvaltningen.

I detta ärende har generaldirektör Thomas Pålsson beslutat efter föredragning av utredare Clas Heinegård. I den slutliga handläggningen har också rättschef Gustaf Johnssén deltagit.

Thomas Pålsson

Clas Heinegård