

24 februari 2021

FACKFÖRBUNDET STS YTTRANDE ÖVER EN UTVECKLAD ORGANISATION FÖR LOKAL STATLIG SERVICE (DS 2020:29)

Fackförbundet ST har tagit del av promemorian En utvecklad organisation för lokal statlig service (Ds 2020:29). Vi har medlemmar som i sin yrkesutövning berörs av vad som anförs i denna.

Fackförbundet ST tillstyrker, med kommentarer, promemorians förslag.

EN UTVECKLAD ORGANISATION FÖR LOKAL STATLIG SERVICE (DS 2020:29)

Idag finns 117 servicekontor i 110 av landets 290 kommuner. Under året öppnas fyra nya servicekontor. Statens servicecenter ansvarar för dessa servicekontor där samverkansmyndigheterna Försäkringskassan, Skatteverket, Pensionsmyndigheten och Arbetsförmedlingen har verksamhet. Personalen vid kontoren är anställda vid Statens servicecenter men arbetet utförs i respektive myndighets namn.

Utredningen har tittat på hur serviceverksamheten vid de statliga servicekontoren kan utvecklas; på vilka orter nya servicekontor bör etableras och om fler myndigheter bör knytas till servicesamverkan.

I promemorian föreslås 15 kontor i kommuner i gles- och landsbygd eller som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet; sju små kontor i Boden, Finspång, Laholm, Nynäshamn, Stenungsund, Sölvesborg och Östhammar och åtta flexikontor i Askersund, Borgholm, Filipstad, Lysekil, Nordmaling, Tingsryd, Ånge och Åre. Vidare två-tre ytterligare kontor i de mer centrala delarna av storstadsområdena Stockholm, Göteborg och Malmö. Slutligen elva kontor i socialt utsatta områden i storstadsområdena Stockholm, Göteborg och Malmö samt Eskilstuna, Helsingborg, Jönköping, Linköping, Norrköping, Södertälje, Uppsala och Växjö.

Servicekontorens verksamhet föreslås utvidgas med tjänster från Kronofogdemyndigheten och CSN. Tjänster från Trafikverket bör närmare prövas och när det gäller

Polismyndigheten avvaktas en pågående kartläggning. Uppdragsbeskrivningen omfattade även Lantmäteriet men utredningen bedömer att det inte finns skäl att utvidga servicekontorens verksamhet med Lantmäteriets tjänster.

OM SERVICEKONTOR

Som bakgrund till yttrandet över en utvecklad organisation för lokal statlig service är det angeläget att inledningsvis framhålla vikten av statens närvaro i hela landet. En väl fungerande statlig service är en viktig förutsättning för att det ska vara möjligt att bo och arbeta i hela Sverige. Alla medborgare ska behandlas likvärdigt och ha staten närvarande oavsett var man bor.

Mot bakgrund av att personalen vid servicekontoren är anställda vid Statens servicecenter men arbetar på uppdrag av samverkansmyndigheterna är det angeläget att det finns fungerande former för en kontinuerlig dialog mellan Statens servicecenter och respektive samverkansmyndighet om hur arbetet bedrivs.

Allmänhetens förtroende för verksamheten på servicekontoren är central. Ett bra förtroende måste säkras oavsett uppdelning mellan servicekedjans olika delar på service- och myndighetskontoren. Allmänheten ska ges en korrekt bild av den omfattning och nivå på servicen som ges på servicekontoren för att man ska ha en rimlig förväntan på den hjälp man kan få. Frågan kompliceras av att servicen som kan ges kan skilja sig åt beroende på myndighet. Medan en myndighet kan ha en mycket grundläggande nivå på sin service, närmast av karaktären ”från hjälp till självhjälp”, kan andra ha en betydligt högre servicenivå.

Om inte allmänhetens förväntan överensstämmer med den service som ges på servicekontoren kan det ge upphov till stor frustration, stressartade situationer, och risk för situationer med inslag av hot och våld riktade mot de anställda på servicekontoren. Vi ser dessa risker redan idag. De anställdas säkerhet måste kunna garanteras, inte minst blir säkerhetsfrågorna aktuella i samband med planeringen av verksamheten vid eventuella mobila servicekontor.

FLER SERVICEKONTOR

Generellt anser ST att statens närvaro bör stärkas i hela landet, bland annat genom att utveckla befintlig verksamhet. Nya verksamheter förläggs med fördel till andra delar av landet än de centrala delarna av Stockholm.

I första hand behöver staten bygga ut sin verksamhet där den inte finns närvarande, där det finns ett behov av att förstärka en redan befintlig närvaro och där staten behöver finnas för att bygga förtroende och tillit. Exempel på sådana områden kan vara glesbygd och förorter.

Fackförbundet ST är principiellt positiv till utredningens förslag om att utöka antalet servicekontor med 29. Beslut om val av platser för nya servicekontor bör tas i dialog med Statens servicecenter. Myndigheten bör även vara delaktig i beslut om hur, när och på vilket sätt nyetablering av servicekontor ska göras.

STs hållning generellt är annars att regeringen behöver ta ett helhetsgrepp kring frågan om myndigheters lokalisering, detta för att garantera statens service i hela landet. En medvetenhet behöver i det här sammanhanget finnas om risken att myndigheter går in i och omfattas av servicekontorens verksamhet för att sedan lämna sin egen verksamhet på en ort där servicekontoret finns. Fler servicekontor ska inte leda till att myndigheter finns på färre orter eller att den servicenivå som kan erbjudas blir lägre.

FLER SAMVERKANSMYNDIGHETER

Generellt menar ST att statens närvaro bör stärkas i hela landet, bland annat genom att utveckla befintlig verksamhet. Det finns samordningsvinster och innebär kostnadseffektivitet att ha flera myndigheter under samma tak. För besökaren förenklas kontakten om service från fler myndigheter kan fås vid ett och samma tillfälle. För en samverkansmyndighet kan i vissa fall resurser frigöras för andra arbetsuppgifter.

Utredningens förslag om att utvidga servicekontorens verksamheter med verksamhet från ytterligare två myndigheter; Kronofogdemyndigheten och CSN kan ge medborgarna en förstärkt service under förutsättning att tidplanen är realistisk så att kvaliteten i verksamheterna kan upprätthållas och förtroendet för staten vidmakthållas. Vi delar utredningens bedömning att servicekontorens verksamhet inte ska utvidgas med Lantmäteriets tjänster och att Trafikverkets tjänster bör närmare prövas. Vidare är STs nuvarande bedömning att det inte är lämpligt att involvera Polismyndigheten i servicekontorens verksamhet. Det finns en ökad hotbild mot myndighetens personal som skulle kunna drabba personalen vid servicekontoren och myndigheten utreder själva framtida eventuella polisservicekontor.

Det är angeläget att en utbyggd service inte får äventyra kvaliteten på densamma. Krav om bredare kompetens kommer att ställas på arbetstagarna på kontoren då de behöver kunna behärska fler myndigheters områden. Ju fler myndigheter desto högre kompetenskrav. Kompetensutvecklingen ska ske i samma takt som servicekontorens verksamhet byggs ut. Respektive samverkansmyndighet har det rättsliga ansvaret för ärendehantering och ska förse den anställde med rätt förutsättningar att klara jobbet. Detta förutsätter ST att berörda samverkansmyndigheter har en plan för. Men även en medvetenhet om och strategi för att hantera en arbetsmiljö på respektive samverkansmyndighet som påverkas av arbetet med att kompetensutveckla personalen på Statens servicecenter. Inte minst på orter där samverkansmyndigheten inte är lokaliserad och kompetensutvecklingen därför kan behöva ske digitalt.

Det behöver finnas en beredskap för att löpande utvärdera servicenivån för respektive samverkansmyndighet. En sådan beredskap har bland annat att göra med myndigheters kontinuerligt förändrade regler och rutiner tillsammans med komplexa regelverk vilket gör att behov kommer finnas av fortlöpande underhåll av kompetens från samverkansmyndighet till Statens servicecenter. Arbetsgivarna behöver ta höjd för och justera en kanske redan ansträngd arbetssituation innan ytterligare arbetsuppgifter läggs på

medarbetarna. Framtida frågor om myndigheters inställning till eventuella arbetsgivarbyten bevakas.

Vidare behöver de nya samverkansmyndigheterna, vars verksamheter nu kan bli aktuella på servicekontoren, göra de anpassningar som krävs i sina kontakter med allmänheten innan verksamhetsövergången sker till servicekontoren. Detta för att besökarna ska ha en rimlig förväntan på omfattningen och nivån på den service som kommer att ges på servicekontoren. Det är angeläget att Statens servicecenter och respektive samverkansmyndighet tillsammans reglerar frågor som servicenivå och former för samverkan innan den ska utföras från servicekontoren.

Fler samverkansmyndigheter kommer sannolikt att ställa högre krav på servicekontorens tekniska kapacitet. Fackförbundet ST förutsätter att lösningar för detta säkerställs. Detsamma gäller för utformningen och formerna för nyttjande av servicekontorens lokaler.

AVSLUTANDE KOMMENTARER

Utredningens förslag om att utveckla serviceverksamheten vid de statliga servicekontoren med fler servicekontor och fler samverkansmyndigheter ligger i linje med Fackförbundet STs hållning om behovet av att stärka statens närvaro i hela landet. Berörda myndigheter måste ges goda förutsättningar för att en sådan utveckling kan genomföras och bedrivas med en god arbetsmiljö för de anställda och en god service för allmänheten.

Vi saknar dock i utredningen en problematisering kring frågan om den pågående reformeringen av Arbetsförmedlingen och vad denna kan komma att innebära för verksamheten på servicekontoren. På vilket sätt och i vilken utsträckning fristående aktörer och kommuner ska involveras i verksamheten på servicekontoren är exempel på oklarheter som behöver klargöras. Denna fråga och andra, behöver regeringen ta med sig i de fortsatta förhandlingarna om reformeringen av Arbetsförmedlingen samt i utvecklingsarbetet med Statens servicecenter.

Avslutningsvis är det viktigt att framhålla att det inte per automatik är så att statens lokala närvaro stärks när en statlig verksamhet i form av ett servicekontor ersätter en annan, till exempel ett myndighetskontor. Även om närvaron av fler myndigheter i sig är en förstärkning kan en lägre servicenivå än tidigare tyda på motsatsen; totalt sett kan statens *reella* lokala närvaro då inte ha förändrats. Regeringen med berörda myndigheter behöver löpande utvärdera hur verksamheten på servicekontoren bedrivs.

Britta Lejon

Förbundsordförande, Fackförbundet ST

Henrik Ludvigsson

Utredare, Fackförbundet ST